



# 上门服务引纠纷,企业虽和用户最后达成调解,但事件背后—— 立邦二次刷新服务 两大疑团待解

立邦公司的二次刷新服务广告,相信不少人都看过,温馨的场面、贴心的话语以及周到的服务给人留下了深刻的印象。然而,市民方先生在不久前却遭遇了二次刷新带来的一场不愉快。虽然最后立邦和方先生妥善解决了相关问题,但围绕这一纠纷,却也引出不少关于二次刷新服务的一些疑问。虽然立邦方面给出了相关说明,但是关键问题记者仍未得到正面回复。

青年报记者 解敬阳

据方先生介绍,他家中之前曾进行过一次刷新,觉得还不错,正好家中又有房间需要刷新,于是他打电话再次要求上门服务。“那天,到我家的是——一男一女两位工人,我至今还在想,刷新开始前是要搬开家具的,女性能有力气吗?而且,那位女工人给我们的感觉似乎也不像是立邦的员工。结果,在搬动时,他们是把我的家具在地上拖行,导致家具有所损坏。

“最让我意外的是,服务后墙面很快出现裂缝,我马上联系客服,当天是有人来进行处理。不料第二天,墙面的其他地方又出现裂缝,我不由得开始怀疑工人是否按照规定程序来操作。”

按方先生的说法,他数次和立邦方面沟通,并提出了他心中一连串的疑问。“我就是想讨一个公道,但一直没得到处理。”交谈中,方先生坦言,立邦推出的服务本意很人性化,但对待消费者的投诉,其态度是否更应该人性化一些?

过了一段时间,记者接到了方先生的电话得知,立邦方面付给了他一定的钱款,事情算是了结了。

记者联系上了立邦代言方蓝色光标公司的一位孙小姐,在沟通中,记者表示有个采访的书面提纲,请公司这里回答一下。孙小姐应允,称会尽快回复记者。但一个多月过去了,记者仍未收到蓝色光标公司的明确回答。但昨天截至本文发稿时,立邦中国公司公关部和记者取得了联系,并书面提供了立邦的说法。

## 【关注】核心问题不能避而不谈



一项好的服务配以好的规范,才能让消费者真正满意。

### 立邦刷新服务流程方面

记者问(以下简称问):立邦的二次刷新服务,是不是由代理商负责具体操作?

立邦:立邦刷新服务商,是由原本已获得立邦经销商资格的经销商,在经过公司培训和考核后,获得刷新服务商的资格认证并取得刷新服务商的授权编号。客户通过400电话可以查询服务商资质。

问:那些到居民家服务的工人是不是代理商的员工?

立邦:刷新服务商的客户专员和施工专员,需经过相对应专业的足够培训时间和认证考核后,才能获得上岗资质。

问:工人到居民家后,有没有需出示胸卡或服务上岗证之类的要求?

立邦:客户专员和施工专员在提供服务时,都会穿着统一的刷新服务工作制服以及工作牌。

问:工人搬动家具和对墙面刷新时,具体的操作程序和规范要求是什么?

立邦:制定专属方案签订合同后即安排施工,包括家具搬移遮蔽、墙面打磨、专业涂刷和清洁归位。

问:对于售后服务,立邦在维护消费者权益方面有什么具体的做法?

立邦:对于客户投诉,立邦建有系统的处理流程及规范。每一通电话都会在刷新服务管理系统中做记录,同时通过邮件和短信通知到对应的服务商和该服务商所在城市的刷新专员,并要求在相应时间内处理。同时每天会有“刷新-售后服务预警报告”,对于超过48小时未处理的投诉进行追踪提醒。

### 和消费者的纠纷方面

问:这次刷新服务,方先生家的墙面在刷新后开裂,到底

是啥原因?

立邦:未作回答。

问:在方先生家干活的那位女性工人,究竟是谁?

立邦:公司要求所有服务商提供上门服务的客户专员和施工专员必须是已获得立邦资质认证的。经内部了解,此次项目,是立邦公司刷新服务项目部正在进行的一个试点项目,考量到女性在耐心和细心上的特点,为了提供更好更细致的服务,服务商希望能让女性施工者参与到家具遮蔽保护和保洁的工作。

经了解核实,该女性施工者目前已完成培训,但尚未获得吊牌证件,服务商此时让她上门服务,并不符合立邦公司规定,立邦公司也存在监管不利的责任。我们会检视自身监管流程中的不足,提出解决方案,同时对于此次服务商的违规行为,我们会对其进行批评、惩处,并吸取经验教训避免再次发生。

问:方先生的家具在搬动后出现问题,是不是和工人搬动不当有关?

立邦:未作回答。

问:此次纠纷,立邦方面最后是如何解决的?

立邦:秉承为客户解决问题为出发点,经过立邦公司和刷新服务商与客户积极主动沟通与友好协商后,取得客户的谅解并达成解决共识。

## ■资讯

### 可穿戴设备研发迅速但缺标准

据预测,2019年全球可穿戴市场出货量将达1.48亿台,未来5年,全球可穿戴市场出货量将以35%的复合年度增长。

业内人士普遍认为,可穿戴设备行业整体发展非常迅速,必将成为智能终端产业的下一个发展热点。但是,目前可穿戴设备的研发生产缺乏标准,该怎么保证产品的生产、使用是安全的呢?

一位业内人士告诉记者,可穿戴设备行业只是自2012年起才开始起步兴起,中国的可穿戴行业也呈现出高速发展的态势。据《2013中国可穿戴设备市场研究报告》显示,预计今年,中国可穿戴设备市场规模将达到114.9亿元,而这一数字在2012年仅仅为6.1亿元。

就目前来说,我国还并未出台关于可穿戴设备安全方面的明确标准。可穿戴设备所存在的这些问题,亟须通过制定标准来解决,以保障消费者的使用安全。包括针对直接接触类可穿戴产品中有害化学物质的鉴别、消除和锂电池的安全性等。

据新华社电

### 大众“的哥”好心“苹果”失而复得

本报讯 解敬阳 “苹果手机遗忘在出租车上,发票都没拿,本以为找不回来,没想到碰到这么好的司机。”家住长清路的项小姐乘坐一辆出租车时遗失了一部苹果手机,好心的大众“的哥”送了回来。

近日,家住长清路的项小姐带着孩子从泸定路儿童医院打车回家,上车后,项小姐一直忙着哄孩子,根本没有注意到自己的手机已经掉在出租车上。下车1个多小时后,她准备打电话的时候才发现手机不见了。心急如焚的她赶忙拨打了自己的手机,希望有人接。

“由于当时只顾照看生病的孩子,下车时发票也没拿,已经不抱什么希望了,时间又过去太久,手机说不定早已被别人拿走了,我就是想试试看。”项小姐说,没想到,手机接通了,接电话的人正是那位出租车司机。

在核实了项小姐的身份并且问清了她在的地址之后,这名好心的司机就立刻驱车前往项小姐所在的小区,将手机送还给了她。

项小姐感激之情溢于言表,一定要拿出钱款表示谢意,但驾驶员坚持不肯收,在被问及姓名时,才知道他是驾驶员邹东玉师傅。

## 王老吉首个创新产业基地落户江苏泰州

# “生产、科研、文化”三位一体推进大健康发展

青年报 解敬阳

本报讯 近日,王老吉(泰州)创新产业基地揭牌暨投产仪式在江苏泰州高港区举行。作为王老吉在“十三五”战略规划之时的首个重大项目,王老吉(泰州)创新产业基地集生产、文化、科研“三位一体”的创新模式,将融通产业链,融合凉茶文化推广、科研合作形成产业资源优势互补,全速推进大健康产业发展。

据介绍,目前王老吉产能布局模式主要有三种,一是自建基地,即为王老吉直接投资兴建,作为产业发展最基本的产能保障;二是紧密型的产能合作,即通过政府为纽带,融合各地优势资源将生产、科研、文化基地三位一体,成为整体推

动大健康产业发展的中坚力量,而此次泰州创新产业基地即是采用此种模式;三是单纯性的产能合作,这种模式主要根据市场发展的需求来布局规划。此次泰州项目作为王老吉创新产业基地的首个落地项目,第一期投资约为1.6亿元人民币,预计年生产能力约5亿罐,规划产能达15亿元,这种合作模式可强化在上、下游领域的合作伙伴关系,融通整个产业链。

文化也是王老吉传承百年的源泉和根本,此次在泰州将建立的凉茶博物馆,也将是在全球的第四家博物馆,此前的三家分别位于广州、北京、雅安,未来王老吉还将在全球建设总共56家凉茶博物馆,用于推广及普及凉茶文化。

## 【链接】“红色”校园公益活动开启

金秋十月,2016届实习生陆续返校,他们有的摩拳擦掌,迎接校园招聘的高峰,有的轻松写意,迎接更高学历的洗礼。作为中国凉茶的领军企业王老吉携同母公司广药集团,日前在上海复旦大学开启了一场“红色”校园公益活动:复旦大学—王老吉优秀学生奖励基金启动仪式暨广药集团2016年校园招聘宣讲会,为在校和即将毕业的莘莘学子们提供了一份拳拳情意。

会上宣布,此次向复旦大学提供的校园基金主要分两部分使用:一部分用于复旦大学王老吉年度优秀大学生评选活动的项目基金,为期3年,每年将评选出优秀学生干部标兵与优秀

学生标兵若干人;另一部分用于校园文化建设基金,从事体育赛事和文艺活动。据悉,优秀学生干部主要侧重于校园贡献、管理能力,优秀学生干部评选主要侧重于学习成绩、研究成果。

据不完全统计,2016年全国高校毕业生在770万以上,再加上出国留学回来的约30万海归,以及之前没有找到工作的往届毕业生,预计明年全国将有1000万大学生同时竞争。

对此,王老吉母公司广药集团,为2016届大学生提供700多个就业岗位,为集团注入“新锐力量”的同时,为减轻学生就业困难,缓解当下就业压力尽一份责任。