



央视3·15晚会曝光多个“行业秘密”

“苹果”、大众、网易都上了“黑榜”

昨晚,3·15晚会在央视一套播出,曝光了“苹果”、大众、网易等一批“行业秘密”。当晚20:00~22:00,合肥市工商局12315维权中心共接听消费者申诉举报1100起,涉及通讯服务、商品房买卖、手机质量、会员卡消费、电器售后维修、网络购物、汽车质量等类别。其中,投诉量占前3位的是:通讯服务、商品房买卖和手机质量问题。央视3·15晚会现场热线转至合肥市工商局的消费者投诉2起,目前,工商执法人员已联系当事人妥善处理。

“苹果”售后

国内国外境遇不同

高度一体化的苹果手机除了少数部件外,不做维修,只整机交换。针对中国消费者,苹果交换的却不是整机——新手机仍沿用旧后盖。小小后盖大有文章,国内外待遇有别,而这也是霸道的苹果拒不执行三包规定的借口。

央视记者调查发现,苹果公司对于出现故障的手机,除摄像头等少数部件外,一般不做维修,而是以换代修,对于这种处理方式,苹果的处理人员都称之为整机交换。令人奇怪的是苹果售后人员虽口口声声说是整机交换,但实际执行时却并没有更换整机,更换回来的新手机使用的竟然是原来的旧后盖。

那么,这会不会影响苹果产品的销售呢?本报记者对合肥市场进行了探访,某大型商场苹果产品的销售人员坦言,售后服务问题被曝光,应该不会影响到苹果产品的销售,“这问题已经不止一次被提及了。”

采访中,记者遇到一位李女士,她也遭遇过苹果售后的难题。李女士的苹果手机屏幕摔坏后,到苹果指定的售后服务机构进行维修,在维修过程中维修人员不慎将手机内的全部资料丢失,无法找回。消费者要求将资料找回,但是经营者只同意给消费者免费更换全新外壳。后消费者自行联系了数据恢复机构,费用为5000元,但苹果售后不肯承担这笔费用。

昨晚,记者联系了合肥市工商局“12315”的相关负责人,该投诉中心表示暂未接到苹果售后问题的相关投诉,近几日他们将密切关注有关动态。

大众汽车

DSG变速器故障频出

据介绍,DSG直译是直接换挡变速器,这种变速器的最大的特点是采用了双离合,通过两套离合器的相互交替工作在换挡之前下一挡位已被预选咬合,因此DSG的优势是换挡速度快,经济性能高,DSG变速器技术是由德国大众公司在2002年推出。

目前,大众旗下很多车型使用了这种变速器,在国内,一汽大众的迈腾、速腾,上海大众的途安、朗逸,上海大众斯柯达的昊锐、明锐等多个品牌都有采用DSG的车型。然而,大众汽车先进的DSG技术似乎只是停留在广告中,许多大众车主发现,使用一段时间以后,汽车就会出现异常抖动。明锐车主李先生说:“当时时速有80公里,我在准备超车的过程当中,突然之间车没有动力了。”

突如其来的故障惊出了李先生一身冷汗,好在处置得当,才未造成事故。在两年多的时间里,大众4S店为他的车进行了五次维修,相继进行了软件升级,更换了离合器总成、离合器片、机电控制单元,最后甚至更换了变速箱总成,然而,故障依旧。

车主刘先生曾因为驾驶采用DSG变速器的大众汽车,在短短三个月内,遭遇两次突发刹车故障,回忆起当时的情景依然心有余悸。

合肥市工商局相关工作人员介绍说,央视3·15晚会现场热线传来1起大众汽车的质量问题的投诉,工商执法人员已联系当事人和汽车经销商,正在调查处理中。

网易

窃取用户上网隐私

昨晚,央视3·15在行动晚会曝光网易同意第三方公司加代码,获取用户cookie信息,追踪用户上网行为,这让网易用户纷纷感到不安。

cookie,被比喻为用户的网络身份证,用户登录某一网站时,网站会将用户的浏览记录、IP地址、网卡号、用户名、密码等信息,存放到用户电脑一个叫cookie的数据包中,当用户下次再登该网站时,网站便可以利用cookie文件自动识别用户,是一种方便用户上网的技术。

易传媒,号称拥有3亿多互联网用户cookie数据;悠易互通,艾维互动,号称拥有5亿网民cookie数据;传漾公司号称拥有9亿cookie;亿玛在线,号称拥有9亿cookie;还有品友互动……这些公司获取用户cookie,基本都是通过在网易等网站加代码来实现的。

记者了解到,为了对广告效果进行监测,一些网站的确同意第三方公司加代码。第三方公司通过植入代码获取cookie,就可以锁定用户,精准投放广告。除了第三方公司,网易公司也会对自己的用户进行跟踪分析,甚至包括用户非常隐私的邮件内容,根据广告内容,可以去做一些精准的广告投放。

记者 赵莉

本报联合百大乐普生 开展3·15消费者座谈会 一个纽扣“留住”一位顾客

星报讯(记者 李尚辉 倪路)“我感觉乐普生的服务很好!”“乐普生的服装还是比较时尚的,很适合年轻人。”昨日下午3点,由本报联合安徽百大乐普生商厦开展的3·15消费者座谈会一开始,消费者们便踊跃发言,谈感受,提建议。

在本次活动中,本报共征集了8位读者参与座谈,分别来自不同行业,有学生、老师、公务员等,年龄均在30岁左右。下午1点半,大家就提前来到乐普生,首先走进商场,对商场的购物环境、服务态度等进行了一番体验。

在体验的过程中,每到一柜台,大家都认真地询问,提出不同的问题,然后进行详细记录。下午3点,座谈会正式开始。

“去年,我在淮河路步行街一家商城买了一件上衣,掉了一个纽扣,找到商城,工作人员称没有同样的扣子,建议我到乐普生看看。到了乐普生之后,工作人员热情地帮我查找,虽然后来也没找到,但服务精神让我很感动,从那以后,乐普生成了我购物的首选。”邹先生第一个发言。

“乐普生的女性服装很时尚、青春,而且品牌也比较齐全,每次过来都能买到自己心仪的衣服。”郭女士说。“在购物环境和布局上我认为还有有待改进的地方,感觉有点拥挤,另外,要设置一些供顾客休息的凳子。”郭女士还建议说。

对于大家提出的建议,乐普生营运部部长施国刚都一一认真记录。施国刚表示,感谢大家提出这么多宝贵建议,商场将认真考虑,加以完善。

公告

安徽省徽商红连锁超市有限责任公司各加盟店:为贯彻执行国家商务部下发的《商务部关于开展“万村千乡”市场工程试点的通知》商建发[2005]45号文件精神,自2005年起我公司开始参与“万村千乡”工程,至今已8年,感谢各位加盟商在此期间对我公司工作的大力支持。近日,我公司对加盟店信息进行了一次梳理,发现部分商户留存的联系方式发生变更,我公司无法取得联系,。该部分商户签署的《特许经营合同》陆续到期后,也未主动与我公司洽谈续签事宜。

为进一步规范和加强对加盟店的管理,我公司决定于近期进行一次系统的商户信息登记,现将有关事项通知如下:

- 一、截至2013年5月1日,凡《特许经营合同》约定期限已经届满的商户,不得再使用我公司商标、商号;
- 二、截至2013年5月1日,凡《特许经营合同》约定期限尚未届满的商户,请立即与我公司企业发展部联系,确认最新的登记信息,并在合同期限届满前一个月与我公司洽谈续约事宜,我公司将及时与符合加盟条件的商户续签合同,逾期未与我公司联系或不符合加盟条件的商户,我公司将不再续约;
- 三、违反上述两项任一规定的商户,自行承担所产生的法律责任。

特此公告
联系电话:0551-65376792
联系地址:合肥市沿河路106号商之都行政楼北楼1楼

安徽省徽商红连锁超市有限责任公司
2013年3月14日

宏图三胞“红快服务”蝉联服务大奖

3月11日,一年一度的“全国消费电子行业客户服务工作会议”在北京隆重举行。本届全国服务高峰会议,由中国电子商会消费电子产品售后服务专业委员会、电子互动委专业委员会、《消费电子》杂志社共同主办。国家工信部、工商总局、质检总局、中消协等相关部门的领导、行业专家、企业家代表应邀出席。中国IT巨擘宏图三胞麾下第三方专业服务机构“红快服

务”凭借其在服务领域内的规模与专业优势,再度成为行业的焦点,蝉联“中国消费电子行业客户服务满意单位”殊荣。

有代表指出,“红快服务”作为国内闻名的消费类电子产品和服务供应商,近些年来,在企业自身的转型发展、信息化建设、客服架构体系完善以及个人服务产品的研发与推广等方面所做出的成绩,已是业界有目共睹的,这在推动服务市场的“集群化”发展

方面起到了积极的示范效应。

在新的消费时代,公众对服务品牌的认可,更多的体现在对企业社会责任感与专业能力的综合体验层面。立足今天,展望未来,“红快服务”将不负重望,坚定以客户需求为中心的企业信念,深化与品牌厂家的服务合作,优化服务队伍,完善服务机制,与更多的服务企业一道,为不同的目标用户提供更加切实、更有效的增值服务与保障。

剑指网购糟糕售后

五星电器推“7天无理由退换货”

五星电器在3.15期间推出了五大特权服务,“包买单”、“包低价”、“包服务”、“包便捷”、“包正品”,从服务和价格两方面保障消费者权益。同时针对网络购物退换货流程长,反馈慢的缺点,五星电器对空调、彩电、冰箱、洗衣机四大品类正价商品推出“7天无理由退换货服务”,给消费者一定时间的“反悔权”买到适合自己的产品。

五星电器和TNS在消费者对电器零

售店的功能需求调研时发现,无论选择实体店还是网上零售店,消费者都非常重视服务,希望商家提供正品行货,有良好的口碑,提供48小时快速维修服务,无条件退换货,提供延长质保期服务,有专门的部门接受投诉,快速反馈。

据中国消协公布的2012年全国消协组织受理的投诉情况统计,网络购物投诉和家电售后服务是十大投诉热点之二。

今年3.15期间,五星电器特别推

出了更为宽松的“7天无理由退换货”服务。3月11日~18日期间,消费者在五星电器购买空调、彩电、冰箱、洗衣机四大品类,在购物之日起7个工作日内均可享受无条件退换货。

此外,五星电器在3.15期间还为消费者提供了系列服务保障。30天价保,差价双倍赔。3月11日~18日,五星电器免费送出800个空调免费清洗保养名额,消费者可以到五星各大门店服务台登记,或者拨打五星电器客服热线4008286666,先到先得,送完即止。活动期间在五星购空调都可获得“空调移机5折卡”。 邹传科

安徽新桥拍卖公司拍卖公告 2013第10号

受合肥金永元工程机械贸易有限公司委托,将对以下标的进行公开拍卖,公告如下:

- 一、拍卖标的:挖掘机一批(详见清单)。
 - 二、拍卖时间:2013年3月24日上午9时
 - 三、展示、咨询及登记时间:自公告之日起至拍卖会前
 - 四、注意事项:参加竞买者须缴纳本人身份证复印件或单位营业执照副本复印件办理登记手续,并交纳相应的竞买保证金(小挖1万/台,中挖2万/台,大挖3万/台),若竞买不成功,保证金退还(不计息)。
 - 五、咨询电话:0551-62847711
- 安徽新桥拍卖有限责任公司
2013年3月16日

拍卖公告

受委托,本公司将于2013年3月25日上午10时在本公司拍卖厅举行拍卖会,公告如下:

- 一、拍卖标的:黑色丰田牌TV7301RoyalsIn型轿车一辆,车号为皖AXZ2011,初次登记日期为2010年,车况较好,行驶里程数约47000公里,参考价25.07万元。
 - 二、看样登记:公告日至拍卖会前一日17时止,标的物所在地。
 - 三、注意事项:凡有意参加竞买者,请携带有效证件到本公司办理竞拍登记手续并缴纳3万元竞买保证金,如竞买不成,保证金不计息全额退还。
 - 四、公司地址:合肥市胜利路51号秀珍大厦A座18楼
- 联系电话:0551-64299793
18956043056 金先生
安徽蓝天拍卖有限公司
2013年3月16日