

投诉热线被投诉,12315狂难打

网友:打了几小时,都是“接线员全忙” 12315:仅8条线路,确实难打

“为什么12315人工服务永远都在忙,都在占线?”昨天,网友夏日萤火虫发帖抱怨,他想拨打12315投诉,结果连续几个小时拨打12315热线,进入人工服务后一直都是占线,“打12315投诉就这么难吗?”昨天下午,记者也多次拨打12315,人工服务总是被忙音“拒绝”,不过第6次总算打进去了。



漫画 俞晓翔

网友:几个小时都没打通

夏日萤火虫遇到消费纠纷,想找12315投诉,“拨通12315之后,按照提示拨了0进入人工服务,结果电话里传来‘接线员全忙’,挂了后,过了会儿再打还是忙。”夏日萤火虫的执拗劲也上来了,一连几个小时,他隔一会儿就拨,自己都数不清拨了多少次,结果次次都一样。

“不知道是真忙还是假忙。”夏日萤火虫很生气,每次在忙音中,依稀能听到电话里有人在说话,但就是没有人接听。“如果几个小时都打不进去,那这效率也真够雷人的

了!”最后他还调侃道:“如果有点兴趣,欢迎大家去打打看,看看谁幸运能打进去!”

体验:第6次打通了

昨天下午1点16分,记者第一次拨打12315,按照提示拨了0之后,电话里就传来一段录音:“接线员全忙,请按#号键返回上级菜单,自动留言请按4,继续等待请拨1。”正如夏日萤火虫所说,这段录音的背景十分嘈杂,好像有人在说话。过了5分钟,记者再次拨打,与上次一样,还是“接线员全忙”。

下午2点到5点期间,记者又

打了3次,仍然没能打通。到了17点20分,记者又一次拨打12315,幸运的是,这次按了0之后,是一段轻快的音乐声,大约过了3秒钟后,一个接线员接起了电话。

12315:仅8条线路,太忙

“为什么你们的电话这么难打通?是否有意不接电话?”记者直接抛出这个问题。接线员表示,也有消费者一打进电话就很有生气地问这个问题,12315电话的确不好打,但并非接线员有意不接电话,而是线路有限,加上有的消费者占用线路时间太长,别人只能“听忙音”。

市12315消费者申诉举报指

挥中心有关负责人告诉记者,12315电话人工服务的时间是上午8点半到下午6点,其余时间市民可以电话留言。该中心一共有8条线路,但是分成两班,一班是从8点半到下午5点,另一班是从9点半到下午6点,也就是说,在上午8点半到9点半,以及下午5点到6点,还有中午11点半到下午3点休息时间,都只有一半人在接电话,也就是4个人。

近期,电话量也比较大,一天要接300多个,有的消费者一打就是十几分钟甚至半个小时,接线员也不能挂电话。至于忙音中有人说话的背景,这是因为录这段忙音提示就在工作间,大家都在工作,背景比较嘈杂,绝不是电话通了之后,接线员在聊天不接电话。

该负责人建议,除了拨打12315进行投诉之外,还有一些其他途径,比如在南京消费者权益保护网(www.nj12315.gov.cn)进行网上投诉,会有专人上网整理;如果12315人工服务占线,可以留言并留下联系方式,也会有人与你联系;市民还可以拨打各个区县12315中心的电话。

快报记者 陈英



秦淮河边 小区通道现裂缝

读者反映:中华路内桥附近秦淮河边有一条道路,是王府园小区居民进出的一条主要通道,现在因施工造成路面出现裂缝,有安全隐患。

见习记者陈爱文探访:记者现场看到,这条路围挡施工,仅剩下2米多宽,路面积了不少污水,不时还有小型工程车驶过。在路面一侧出现一条三米多长的裂缝,呈波浪形延伸,缝隙宽的地方可以并排伸进两根手指。

附近居民马先生称,“这条路本来就年久失修,再加上工程车多次碾压,不出裂缝才怪呢!”附近居民纷纷表示,本来施工就影响居民进出,现在路面出现裂缝,大家都担心安全问题。“万一路基塌陷,管道断裂,后果不堪设想。”一市民说。

据工地负责人夏先生说,这里是雨污分流工程施工,路面裂缝确实是施工造成的,但施工区域狭小,工程车只有这条小路可以通过。他说,这是一条老路,地基比较疏松,承受能力本来就很差,再加上工程车来回碾压,难免会出问题。“但我们和小区居民有约定,待工程结束,会负责把这条路维修一番。”

昨天下午五点左右,白下区安监局两名工作人员来到施工现场,通过对现场的勘察和询问要求施工方立即停止施工,并出具相关施工手续。安监局的郑先生说,裂缝原因还需要进一步调查,“即使对方手续完全合法,也需要限期拿出整改方案,待专家论证后才可以继续施工。”

(爆料人线索费60元)

景明佳园 地锁占道隐患多

读者反映:在雨花台区景明佳园小区道路上,出现一批装有地锁的收费泊车位,挤占道路,“物业公司私自设立收费泊车位合法吗?”

实习生钱飞 见习记者陈爱文探访:景明佳园颂景苑水泥路约五米宽,停车位就占了约两米,约50米长的道路安装了3个地锁,居民走在路上,如果有车开过来,就得去路边草坪上避让。市民周先生说,“在小区的其他路上,地锁更多。这条路才开始安装。”很多居民认为,小区道路为业主共有,停车占路应该经多数业主同意,“而且安全隐患,有儿童被地锁绊倒摔伤。”

在物业公司管理处,记者看到有通知称,“车位锁未在我管理处登记,属于个人行为。如产生相关问题,后果由您个人负责。”通知表明,小区居民安装私家车地锁,只有向物业公司管理处登记并缴纳泊车管理费,才能取得物业公司的认可。

物业管理处张主任表示,安装地锁收取泊车管理费确有其事,但是没有办法才这样做的,因为小区内的车流量比较大,不用地锁固定泊车位,业主根本找不到泊车位。他解释说,小区原本有停车场,后来改成了门面房,业主没地方泊车,就把车停在草坪上,“无奈之下,我们只好允许业主占用道路的一侧,鉴于部分业主乱停车乱占道,还专门画了停靠标志。”

江苏瑞格律师事务所王立宁律师表示,根据相关法律,住宅小区里的道路属于全体业主共有,物业管理公司并没有设置泊车位的权力,在小区道路上安装地锁并收取泊车管理费,不符合法律规定。

国内长途 1分钟要十几元?

酒店:计费系统故障

近日,市民尤先生拨打快报热线96060反映,珠江路上的珠江一号酒店将他拨打的国内长途按国际长途收费,本来50.2元的电话费计成了300.2元。

尤先生说,通话清单让他很吃惊,“14分钟47秒,计费170.2元,8分钟36秒,计费98.9元,都是打往黑龙江省鸡西市的,怎么十几块钱一分钟啊?”

酒店大堂经理唐先生证实,“确实有这回事,但只收取了50元2角,并未多收顾客一分钱。”他表示,已问过当天值班的工作人员,是电脑计算错误,事发后,顾客坚持要求赔偿250元的差价,“我和客服部、财务部的两位经理都向顾客道歉了,并且还给他买了果篮。我们没收这笔钱,怎么还给他?”

江苏圣典律师事务所严国亚律师对此表示,酒店此举并没有涉嫌欺诈,但尤先生可以要求对方道歉。 见习记者 陈爱文

申通快递 我的电脑哪儿去了

7月27日下午,常州的朱先生将两台笔记本电脑包装好,交给了申通公司的快递员,他要把两台电脑发给南京的客户。29日晚上,南京的客户却给朱先生打来电话,说还没有收到电脑。朱先生联系了申通公司,对方表示会进行调查,找出这两台电脑,可直到昨天,这两台电脑还是没有下落。

朱先生在常州经营一家电脑公司。27日下午5点左右,他把两台总价15000元的笔记本电脑包装好,交给了上门取件的申通快递员,“我经常发货到南京的,正常情况下都是隔天到的。”朱先生说,29日晚上,南京的客户打电话问他电脑怎么还没到,他赶紧上申通公司网站输入快递单号查询,结果显示,7月28日快件已经到达南京,正在由派件员派件。

“明明在派件了,怎么客户没收到?”朱先生拨通了申通公司的电话,对方表示可能因

为当天快件太多,派件员没来得及发件,让他再等等。30日上午,南京的客户又给朱先生打来电话,说还没收到电脑。

“要是几十元钱的东西就算了,这丢的可是两台笔记本电脑啊。”朱先生十分着急。

31日上午,朱先生再次联系了申通公司,“他们说,快件可能丢失了。”朱先生随后又联系了南京的客户,让他们跟南京的申通公司联系。结果,南京公司表示快件是从常州寄出的,要他们去跟常州公司交涉。

“他们开始踢皮球了。”朱先生非常气愤,又拨通了常州申通公司的投诉电话,对方再次表示一定会追查快件下落。

8月2日上午,常州公司向朱先生提供了7月28日早上南京仓库的监控录像。“视频里,一个穿红衣服的男的把我的快件拿上车了。”朱先生说,既然快件上了车,客户却没有收到,可能是南京派件员派件过程中

出了问题。常州公司提出赔偿朱先生5000元,但朱先生对这一处理并不满意。

昨天下午,记者联系了南京申通公司的姚经理,她说,南京公司正在和常州公司进行协调、调查。至于赔偿问题,姚经理表示,根据规定,赔偿问题要客户与发件方即常州公司协商,南京公司并不参与。

随后,记者又联系了常州申通公司的胡经理,“那5000元赔偿并不是最终处理意见。”胡经理说,目前,公司仍在追查朱先生快件的下落,至于快件如何丢失的仍然没有定论,朱先生一直催着,无奈之下,才提出赔偿5000元的意见。

“等最终调查出了结果,确定是我们的责任,我们会根据相关法律法规对朱先生进行赔偿的。”胡经理说,南京公司也已报警进行调查,希望朱先生可以耐心等待结果。

见习记者 季钺

国外就医不划算,留学生回国治近视



国内治近视费用低,技术不差

许飞术前裸眼视力右眼0.2,左眼0.15,且有高度散光,做完检查后,他在医生的推荐下选择了超薄LASIK手术。手术用了不到6分钟,而术后复查双眼视力达到了1.0。“我觉得近视手术找到好医生很重要,但我在的那个地方不能选择医生,预约日期后由医院安排,轮到哪个医生就是哪个。但是在国内,我能选择医生。而且医生、技术都不比国外的差,费用也很实在。”

双眼近视均超过400度,且高度散光,在国外读研的许飞一直想做近视手术,但考虑到手术费用开销不小,所以一直没行动,“也有便宜的地方可以做,但是要等排期,很麻烦。”幸运的是,这次回国探亲,姑妈帮他报名参加了快报的近视手术团购,8月初就顺利接受了手术,目前恢复良好。其实,像许飞这种回国治近视的留学生并不少见,南京爱尔眼科医院准分子中心蒋炎云博士分析说,国外看病费用高,而国内一些大医院的技术已经与国际接轨,另外医生这一块,沟通起来更容易。

许飞说,姑妈帮他报名后,他还专门在网上搜了南京爱尔眼科准分子中心的专家介绍,“蒋炎云主任从事眼科临床17年,每年做的屈光手术差不多有7000例,经验非常丰富。”

超薄LASIK与常规手术有啥区别

许飞接受的超薄LASIK与常规LASIK有啥区别?“超薄LASIK让许多高度数、薄角膜的患者也有机会手术,而对于适合做LASIK的患者而言,如果选择超薄LASIK将保留更

多角膜基质层,手术的安全性和术后稳定性就更高。”蒋博士介绍,目前准分子手术主要有六种术式,至于要选择何种术式,不光是费用的问题,更重要的是看患者的眼睛情况,比如要是角膜较薄或度数较高,常规的准分子手术解决不了,那就要考虑飞秒激光了。不过还有一部分近视患者,任何手术都做不了。这种情况下就需要借助晶体植入术。这类手术可使超高度近视达到最好的矫正视力,减少术后出现夜视力下降和眩光现象的几率。

快报记者 李鑫芳

»活动链接

“告别近视 亮眼看人生”近视手术团购月活动将一直持续到8月18日。活动期间,接受Intralase飞秒激光近视手术的读者,在享受1800元手术优惠的基础上,可再获1000元手术补贴,同时飞秒激光手术患者可免费获得偏光镜一副;接受其他准分子手术方式,可获得500元手术补贴;南京以外的患者,可在活动的唯一指定医院南京爱尔眼科医院(秦淮区仙鹤街100号)获得两人两晚的免费住宿。本次活动仅限电话报名,有需求的读者可拨打96060报名登记。