

# 英国投诉女王 专注维权32年

三百六十行，行行出状元。英国有个名叫英格丽德·斯通的女作家，当作家不算知名，但作为投诉者，绝对称霸一方：她8岁开始投诉，至今已有32年经验，人称“英国投诉女王”。英国媒体8日报道，斯通消费时，只要对产品、服务不满，小到气球漏气，大到飞机延误，都会投诉，而且她基本能得到满意答复。



英国投诉女王英格丽德·斯通

## 认为大事小事都值得投诉

斯通写过的投诉信成百上千，大部分被她贴到博客上。博客首页用大字写着：生活中，总有东西值得投诉。她确实是这么做的。

5年前斯通与同事赴法国戛纳出差，然而英国航空公司航班两次推迟起飞时间，还弄丢了她的行李。斯通和同事到达戛纳机场后，接机人员已离去，最终抵达酒店时已迟到8小时。斯通写了投诉信，英航总裁亲自道歉，给了她赴欧洲的头等舱往返机票作补偿。

斯通也为小东西投诉，去年10月，她在乐购超市买了袋气球，结果发现气球易爆裂。她写信向超市负责人抱怨，得到乐购总裁的道歉，还获赠35英镑购物卡。

## 8岁时写了第一封投诉信

对于人生第一封投诉信，现年40岁的斯通仍记忆犹新。

8岁那年夏天，她跟着爷爷奶奶去托基市度假，在当地游园会的射击场，斯通迷上一只悬挂在奖品区的棕色泰迪熊，她希望爷爷能赢下它。事实上，爷爷确实没让她失望。但是，工作人员给了她一个脏兮兮的塑料娃娃，而不是她喜爱的泰迪熊。

斯通很失望，一回旅馆就写了投诉信，如今她还保留着这封信。斯通的信没能投递出去，因为第二天游园会结束，工作人员都已离开。可能是由于第一次投诉并未成功，斯通表示，她此后便格外重视通过投诉表达不满。

## 倡导“人人投诉”的理念

斯通强调，绝不想被视为为了回报而投诉。“我不会乱投诉，一定要有正当理由，”斯通说，“如果你真的感到不满，那么就不应保持沉默。”斯通也有投诉失败的经历。几年前，她乘英国廉价航空公司易捷航空的航班，遇到飞机晚点，航空餐又贵又难吃、量很少等问题。下飞机后，她就写信给该公司高管抱怨，但至今没得到回复。

斯通总结投诉经验的新书年底就要出版，她鼓励人们积极投诉。她说：“对公司来说，消费者投诉有助于提高产品和服务质量，有益于公司长远发展。对社会来说，若人人勇于投诉，不怕商家不改善，社会将变得更好。”

## 6个投诉小窍门

“人人投诉”的理念虽好，但仍有不少人表示疑虑：咱曾投诉过，但没人重视，久而久之只好放弃。对此，斯通有办法让商家回信，下面是她的6个投诉小窍门：

首先，写信投诉。电话或邮件最容易被忽视，手写投诉信效果最佳。  
第二，60分钟原则。在1小时内写完，写下所有不满、失望的细节。  
第三，瞄准高层。直接和总经理或董事长等高层联系，他们未必亲自回信，但相关部门负责人联系你的几率会很高。  
第四，言辞礼貌。抱怨他人缺陷时，尽量用语礼貌，不要满纸粗话。  
第五，简洁明了。投诉信得告诉对方问题所在，时间地点要写清楚。必要的话，还可附上车票、订单编号等。  
第六，语气轻松。幽默大有好处，企业高管也喜欢听别人讲无伤大雅的“倒霉故事”。

综合消息

## 舌头长达9.8厘米 英男子创世界纪录

51岁的英国男子斯蒂芬·泰勒舌头长达9.8厘米，入选最新《吉尼斯世界纪录年鉴》，成为“世界第一长舌男”。吉尼斯世界纪录工作人员从泰勒舌头的中间测量舌尖至舌尾的长度，泰勒的舌头长度是一般人的两倍。

2009年，泰勒首次获得“世界最长舌”头衔，当时他的舌头长9.5厘米。后来，美国人尼克·斯托贝尔打破他的纪录。之后泰勒再度请人测量他的舌头，发现居然长了0.3厘米。医生猜测，泰勒的长舌是遗传加练习的结果。泰勒说，他经常活动舌头，有时还上街表演，不少人被他的长舌吓到。 据新华社

## 新式减肥营 人狗齐“塑身”

宠物肥胖问题困扰不少宠物主人，英国一家减肥塑身机构首次推出人、狗共同参加的减肥班，让超重的狗狗跟主人一起减肥。

“新开端”减肥机构将在今年11月和明年2月开办人狗减肥营。届时，宠物狗跟主人一起入营，享受豪华住宿，吃有机食品，主人通过一对一催眠疗法、瑜伽、徒步行进、水疗、普拉提、改变饮食等方式塑身减肥，宠物犬则通过按摩、配合不同犬种的营养食谱减重。减肥营创始人说：“主人的陪伴让宠物狗获得更多精神支持，它们还能跟同伴一起锻炼，并得到营养师、理疗师的服务。” 据新华社

# “万达效应”激活写字楼租售市场

江宁万达最后一栋80-1900㎡甲级写字楼火爆认筹，排号最高优惠10万元

9月15日，江宁万达中心高峰投资论坛即将盛大开启。据悉，众多权威专家将现身，深度解读房地产政策及市场走势，并对南京的住宅和办公市场投资潜力进行解读：在当前经济形势下如何选择合适的投资渠道、如何甄选优良的投资品、如何跑赢通胀、赢得资产的保值增值、获得稳健的投资回报。

有专业人士表示，不限购的商业地产，尤其是高端写字楼，是不错的投资选择之一。

## 写字楼销量持续上扬 万达两盘领跑租售市场

自8月份以来，国内一二线城市“弃住从商”趋势明显，写字楼市场持续火爆，租、售价格均环比上涨，呈现出供需两旺态势。据统计，8月最后一周，南京写字楼成交面积约10989㎡，环比上涨98.66%，几乎翻倍。

与此同时，南京写字楼空置率呈现持续下降趋势。已经售罄的建邺万达中心负责人表示，有6成多的购房人是出于自用目的购置写字楼产品的，旺盛稳健的写字楼需求促使写字楼市场持续走热。

从个盘表现来看，万达旗下的两个大盘表现抢眼：万达江宁广场主导了写字楼的销售，继一季度写字楼产品成交量占全市成

交易的51.37%后，上半年又获得全市办公产品销售面积、金额双项冠军；同时，它又与建邺万达广场一起主导了写字楼的供应端，成为二手以及租赁市场的需求重点，双盘的突出表现让南京写字楼市场“万达效应”开始显现。

## 高回报强化投资信心 江宁万达中心后势看好

业内人士分析，随着今年下半年住宅商品房调控压力不断攀升，还将会有不少资金从住宅市场挤出，保值增值、能获得稳健回报的写字楼市场势必更受关注。

河西以建邺万达广场为代表的写字楼产品成为投资榜样，极度强化了市场对办公产品的投资信心。2011年，建邺万达广场首次开盘时，均价为1.6万元/㎡。短短两年之后，如今二手房源的价格

已经涨到2.2万元/㎡。粗略计算，涨幅接近38%。不仅如此，其租金回报率表现同样强劲，前期建邺万达广场的租金为2.5元/㎡/天，如今，其写字楼租金已经近3.3元/㎡/天，年租金回报率约8%。这样的回报率在全国范围也属佼佼者。

这样的高回报，也使得购房人持续看好江宁万达中心的投资潜力。“我们最后一栋国际写字楼还没有开盘，已经被客户预订得差不多了。”江宁万达中心的相关负责人直言，客户对于高端写字楼的热情确实比之前要更加旺盛。这从现实数据上也能看得出来：自去年推盘至今，在一年时间内，江宁万达中心的写字楼均价由12800元/㎡涨至14500元/㎡，涨幅近12%，远超市场同期水平。继建邺万达广场之后，江宁万达中心再度成为写字楼投资新热点。

## 倒计时

距江宁万达广场开业  
还有**100**天

9月12日，江宁万达广场开业倒计时100天活动将在天印广场隆重举行。目前，7家主力店以及200多个国际一流品牌都将进驻，项目定位、品牌档次、业态规划和消费服务的升级，都成为写字楼高端配套的保证。

立于核心区位，2013年年底国际购物中心就将为江宁万达中心入驻企业商务菁英开启吃喝玩乐购一站式繁华生活，而江宁首座五星级酒店，年底开业后将为国际商务精英、社会名流提供商务接洽、休闲社交的高端场所，带动商务经济劲势发展。依托广场强大综合体的巨大辐射力，加上区域千亿产业集群的发展需求，江宁万达中心后市看好，国际写字楼的投资、租赁市场势必将飙升。目前，项目最后一栋80-1900㎡甲级写字楼火爆认筹，排号最高优惠10万元。

苏公核推字【2006】0003号

**澳星**

HOT!  
席位有限，敬请预约

025-86827163

留学推荐：澳洲、加拿大、英国、美国、新西兰、新加坡等

# 澳洲/新西兰/美国/欧洲移民讲座

时间：9月15日（周日）13:30--17:00 地点：南京金陵饭店二楼扬子厅

特邀各国项目方亲临 专家支招面对面

葡萄牙、法国、塞浦路斯买房全家获绿卡，买房团整装待发！

澳洲 拥有30%公司股份，年营业额>50万澳币  
家庭资产90万澳币以上，福利完善，教育先进

新西兰 创业/投资两种方式，操作灵活，通过率极高  
新西兰公民可以自由定居澳大利亚，同享澳洲福利