

# 商业消费

悦生活  
格调  
大人才  
成长

责编:俞婷 美编:陈恩武 组版:孙佩



后3·15时代  
比比谁更low

每年3·15,家电消费投诉都居高不下。在您的生活中,有没有遇到过家电售后不给力,维修服务推诿的情况呢?从今起,快报商业消费中心开通家电投诉热线,只要您在家电方面有任何投诉,我们都乐于倾听,全力解决。  
投诉热线:025-84783543。

## 我的三星冰箱你究竟咋的了?

俗话说,出售的商品货真价实,能赢得顾客的情;优质的服务如能让人满意,则能赢得顾客的意;而良好的售后服务,方能赢得顾客的心。记者从本周接到的诸多投诉中,发现韩国一线品牌“三星”冰箱在售后维修一块存在不尽如人意的情形……  
现代快报记者 杨菁菁 俞婷

### 三次报修查不出“病因”

徐先生早年看中了“三星”这个韩国一线大品牌,在2005年花4660元购买了三星BCD-230NHTS冰箱,一直用到现在。今年2月底,他发现这个冰箱完全不制冷了,“之前也会偶尔出现不制冷的状况,自己捣捣捣又好了,但是这次却完全不见效果。难道它真的‘罢工’了?”无奈之下,徐先生拨通了三星客服电话,对方答应派维修人员A上门服务。维修人员A上门后,用手摸了摸冰箱得出结论:“压缩机坏了!”徐先生很是疑惑:“你都没有用带来的万用表检测,怎么知道是压缩机坏了?”维修人员A称自己拥有丰富的工作经验,让徐先生考虑下,收了30元的上门费便走了。

徐先生越想越不对劲,联系了一位专门学电器的朋友帮忙查看,检查后发现,压缩机根本就没有坏。于是,徐先生再次拨通了三星客服电话,得到回复说会派专业的维修人员B上门检查。经过细致的检查,维修人员B告诉徐先生:“压缩机没坏,是电路板坏了,不送电导致的不制冷,更换电路板需要180元,人工费100元,总计280元。”徐

先生听后,应对方要求先交了150元的定金。几天后,维修人员B上门为徐先生换上了新的电路板,可两三个小时过后,冰箱又不制冷了。

徐先生第三次拨通了三星客服电话,对方答应会再派人上门检查,这一拖就拖了三四天。检查后,维修人员C给出的结论更是让徐先生难以接受,“原先的电路板也没有坏……”话音刚落,徐先生终于憋不住连日来的怒火,“你们到底哪一句话是真,哪一句话是假?到底是什么原因?”维修人员C解释说:“原先的电路板真的没有坏,如果需要,可以将更换电路板的280元费用退还给你。”说完便把280元退还给了徐先生。“那现在究竟是什么问题?”徐先生说,“一直在问冰箱是哪出了问题,就是希望找到解决的途径。”

3月13日,三星维修人员将冰箱拖走了。3月21日,徐先生接到三星电子服务中心的回电称,“整个系统都坏掉了,整体修一下预计1000元左右。”徐先生立马要求三星发个修理明细给他,却被回绝了。

### 这一次就能确定是最后一次么?

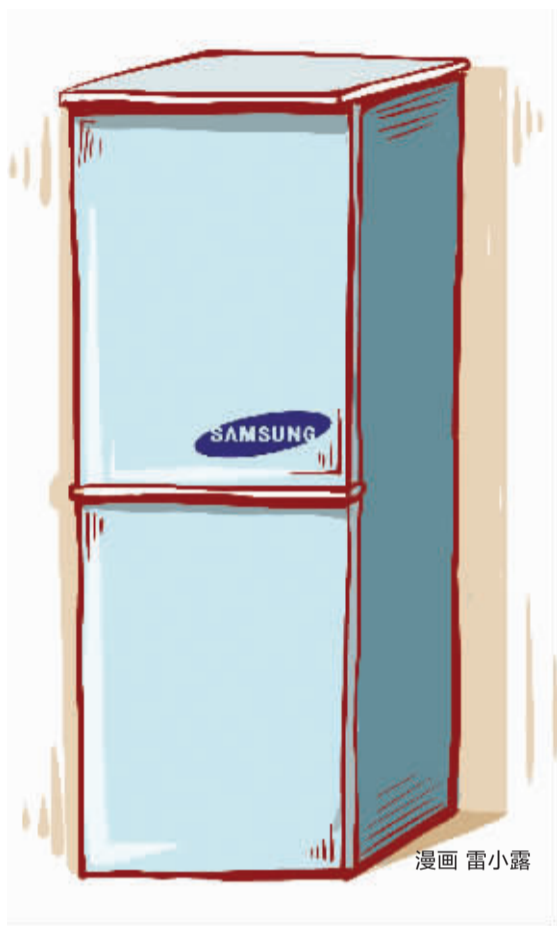
针对徐先生三次报修皆不给力的情况,记者采访到了三星电子服务中心,告知其客户的具体问题后,工作人员表示,“一般客户要求维修的产品,我们会将具体修理的报价在维修之后告知消费者,但是之前不可能给予客户书面的报价,因为修理的过程中,不知道会出现什么样的问题,从而产生什么样的资费。维修后,三星会给客户开修理费用的收据。”

问题得不到解决,徐先生有些忧心忡忡,“三星前后三次维修人员不负责任的维修服务态度已经让我产生了不信任感。如果维修前不能有具体的修理明细,那我很难想象冰箱的哪些部位是不是真的坏了,还是他们打着‘修理’的幌子乱收费,关键是收了费也就罢了,是不是能够完全修好是我最关心的问题。”

对此,三星电子服务中心售后负责人李女士告诉记者,“第一次用户打来电话

后,我们派出维修人员A上门维修,我们的工作当时虽未使用工具对冰箱进行检测,但凭借个人经验判断出是压缩机问题,但用户不信任,提出需更换维修人员。第二次我们派维修人员B上门服务,认为也不能排除电路板问题,故提出检测和更换。第三次,我们在得到用户同意的前提下,帮助更换了电路板。但更换完毕后发觉并不是电路板的问题,故又换上原先的电路板,并告知用户仍是压缩机问题。这次在将冰箱拖回维修部后,我们告诉用户需要更换压缩机并对系统进行清理。且此次维修大约需要1000元钱,包含更换压缩机费用、系统大修费用、拖运费。”

对此说法,徐先生认为,“基于对这个品牌的认可,每一次我都认为这是最后一次维修,但反反复复这么多次,我已经不再抱有任何希望了,对这个品牌我也失望透顶了。”



漫画 雷小露



- 空调大战一炮打响  
价格普涨10%左右  
----- B27
- 两头儿春结婚扎堆  
猫腻不少  
----- B30
- 邓紫棋诠释格调:  
重要的是你的心有多自由  
----- B32
- 求职招聘,“微”你搞定  
----- B35
- 本周末,来希尔顿  
“泡”游学展吧  
----- B40

华硕 推荐使用 Windows 8.

ASUS 华硕品质·坚若磐石

华硕T100 四核2合1平板笔记本  
是笔记本,也是平板

2999元起

华硕 ASUS Transformed Book™ T100  
AMAZING Sound Amazing Transformation

Ultra Slim | 美 | 视觉类型 | 声 | 大师 | 触 | 防系统 | 感 | 2秒变回笔记本 | 云 | 32GB | intel inside

华硕平板笔记本 T100, 内置 Intel Inside®

www.asus.com.cn 7x24小时服务热线:400-600-6655