

# 一扇橱门换了三次还有毛病,打热线投诉总听到忙音—— 宜家家居太让消费者失望

到品牌店购物,图的是省心和放心,可“宜家”接连送来的三扇衣橱门,都有质量问题。打售后投诉电话,居然吃了“弹皮弓”。读者夏传延向本报反映:“‘宜家’的售后服务实在差。”

## 橱门质量十分差劲

日前,夏先生在宜家家居买了一个衣橱。次日,店方派人上门安装。夏先生发现有扇橱门凹凸不平,要求调换,但怕新换的橱门有同样问题,便要求换成有镜子的橱门,并加付了费用。一周后上门安装,因镜子与边框没有固定好,发出响声,他再次要求更换。两天后,第三扇门送到,这次送来的门不但镜子没有固定好,边框居然还有两个大凹凼!夏先生不得不又要求换货,可一周过去了,宜家音信全无。

## 包装垃圾扔在过道

夏先生说,除了产品质量,服务同样糟糕。第一次送货人员拆下包装后,把垃圾扔在楼道里。第二次换货时,夏先生提醒对方把包装垃圾扔到垃圾箱中,对方满口答应,可最后还是扔在楼道里。夏先生拨打客服热线,却迟迟找不到投诉部门。于是他向送货部门反映情况,对方居然说“质量保证措施是单位内部的事,与消费者无关”。

## 客服热线冷落顾客

记者拨通宜家服务热线,声讯提示内容包括送货、安装、地址、产品等,唯独找不到投诉受理。直到致电询问商场后才得知:投诉受理是拨通热线电话后转拨8。记者再一次拨通热线电话找到了原因:原

来,宜家热线的提示内容先是送货、安装提示,接着是中文服务和英文服务提示,然后又是七项提示:地址、产品介绍等,之后又报出一串宜家在中国地区开设的分店名称,这段介绍让人误以为一共是7项提示内容,哪知第八项提示“人工服务”,正是在这段介绍之后,才是投诉受理。但记者每次转到“人工服务”都是忙音,三天下来从没有接通过。

## 商场调查没有结果

屡次联系商场,每次得到的答复都是“店长在开会”“市场部在开会”“客服值班在开会”,记者只能先留下自己的联系方式等待回电。之后,市场部联系了记者,要求与投诉人联系。商场知道夏先生的情况后,表示需要先核实情况再作处

理,但三天后仍没回复。记者再次联系宜家,市场部答复说:“夏先生手机关机,联系不到。”夏先生气愤地说:“我手机24小时开机,怎么会联系不到?!”

记者按商场提供的联系方式,又拨通了上海宜家办公楼电话,总机小姐告知:“我们与商场那边联系很少,这样的事由商场处理,你也可以打另一个客服热线……”记者拨通电话后,发现这个客服热线总是处于“正忙”状态。

客服热线,顾名思义就是为顾客服务的热线,而现在却本末倒置,热了产品介绍,冷了顾客投诉,语音程序如此编排,有违热线设置的初衷。望商家认真对待顾客的建议与呼声,维护品牌企业形象。

实习生 陈珍妮  
本报记者 王新华

您的声音我来倾听



热线电话: 962288  
传真电话: 52921105  
电子邮件: qgb@wxjt.com.cn  
来信地址: 威海路755号  
新民晚报群工部  
邮政编码: 200041

## ·建议与呼声·

# “环保园”前杀蛇蛙竟然没人来制止

读者原淑兰来信——

我路过杨树浦路“上海市环保科技有限公司”,看见十几个地摊在卖活杀青蛙和蛇。在“环保园”前公开杀卖保护动物,竟然没人管,这实在是个讽刺。

# 高楼居民乱吐痰行人走过险遭袭

读者侯晨轶来信——

近日,我路过江桥二村曲江路15弄,先后两次遭遇高空吐痰,“飞弹”离我一步之遥。希望社区居委会加强“七不”宣传,同时也请居民自重。

# 扣押鞋子先结账这种做法欠妥当

外地读者甘沪李来信——

前几天我来上海,带儿子去浴场洗澡。我们在5楼贵宾区浴后结账时,服务员说先去一楼结完账再上来穿鞋。无奈之下,我只能穿着一双拖鞋去一楼。将贵宾的鞋子作抵押品的做法可不可以改一改呢?

# 利息税调整 储户不必跑银行

编辑同志:

近日获知存款利息所得税由原来的20%下调至5%,从8月15日开始计算,我们是否要像上次一样,跑到银行将未到期存款取出再转存?  
读者 徐文藻

## 【调查附记】

记者为此咨询了中国人民银行上海分行。根据规定,利息税调整后储蓄存款的利息所得按政策调整前和调整时分时段计算,并按不同的税率计征利息税。储户不必

去银行办理转存,由银行统一自动计算。

具体计算方法为:在1999年10月31日前产生的利息所得,免征利息税;在1999年11月1日至2007年8月14日期间产生的利息所得,按照20%的税率征收个人所得税;在2007年8月15日后(含当日)产生的利息所得,按照5%的税率征收利息税。

实习生 蒲彩 本报记者 陈静芳

## ·你问我答·



## 高架桥下“免费旅馆”

中山北路近岚皋路高架下,每晚有几十人带着行李席地而睡,把这里当成了“免费旅馆”。  
鲍光伟 摄影报道

新民网报网互动平台:请访问 HD.XMNEXT.COM,在页面搜索框输入文章后编号即可参与互动。博客:访问记者的博客 详细:获取更多信息 评论:发表评论 调查:参与投票 爆料:提供新闻线索或与本文相关的信息 征集:征集新闻线索、征文等



# 时尚 纤·曲所向

## NOKIA Connecting People 诺基亚

### Nokia Care

专业专注 全心服务 客户服务热线: 4008 800123

### Nokia 2630

- 900万像素, 1600万像素
- 内置VGA数码相机, 4倍数码变焦
- 一键快速启动相机状态
- 支持蓝牙和GPS功能
- 中英文双语言, 大量来电铃声

### Nokia 2505 CDMA

- 智能双界面, 屏幕显示16.25万色
- 集成为高清播放器和精彩节目
- 内置电子书, 内置铃声或铃声库
- 内置时钟
- 通话中最多可储存300个号码

科技以人为本

www.nokia.com.cn