

## 与民分忧 为民解难

24 小时热线

962555

### 微调查

## 兑换“澄信”蟹券 说 8 只送来 7 只

“小辈为了孝敬我们,特地给我们订了 8 只大闸蟹‘解解馋’。可谁想到,货送来的时候却少送了一只。我们年纪大了,也不知道该怎么维权,怎么办?”近日,市民方老伯拨打本报 962555 热线,向记者道出了这件烦心事。

### 送来蟹少一只

市民方老伯告诉记者,前几天,小辈送给他和老伴一张“澄信”提蟹券。按照规格,这张提蟹券能够兑换 8 只大闸蟹。考虑到方老伯年事已高,小辈们还贴心地帮他打了电话,并预约好了时间,送蟹上门。可是,12 月 1 日,当螃蟹被送上门后,方老伯却傻了眼:说好的 8 只蟹,成了 7 只蟹,少送了一只雄蟹。“蟹卡上明明写着‘4 只雄蟹 4 只雌蟹’,总共 8 只蟹,怎么会少了一只?”

方老伯随后拨打了快递单据上留下的电话号码。让他感到气愤的是,对方口口声声告诉他,只负责发货,其他的事情则“一律不管”。

这样的态度,让方老伯觉得既生气又无奈。“商家的服务态度实在是太差了,明明是自己漏发货,出了问题,就不负责任了。我们年纪都这么大了,小辈们工作又忙,也不太不好意思一直去麻烦他们。”

### 商家称“各管各”

近日,记者拨打了蟹券上的提货电话。一名工作人员表示,自己是提货平台的客服,只负责发货,并不负责消费者在收货时遇到的问题。“我们只管发货,不负责商品质量问题。”

那么,该公司的哪个部门能够负责管理此事呢?该工作人员竟冷冰冰地告诉记者,这个问题,需要拨打“澄信”平台客服热线咨询,会有专门的工作人员负责接待此事。“换句话说,我们是‘各管各的’,你要问我哪里去补发,我也不知道。”

### 只能微信操作

记者随后又拨打了“澄信”平台客服热线。一名工作人员表示,如果消费者在收货环节遇到了问题,需要关注微信公众号“今旺”,在公众号内输入相关问题后,会有相关工作人员帮助处理。“目前,售后环节一旦出现问题,只能在微信公众号内操作、处理。”当记者质疑,万一老年人对于微信操作不熟悉该怎么办时,对方表示:“这个嘛,可能只能让家里人帮帮忙了。”

记者随后将该客服的答复告知了方老伯。方老伯表示,后续会让小辈们帮忙处理。他也希望商家能够考虑到老年人的诉求,希望今后开通电话等其他售后渠道,方便老年人。

本报记者 徐驰