

iPhone 6 自动关机不保修、延保不给说明册、店员“爱理不理”，消费者感叹——

花了大铜钿 买来懊闷痛

民声台

您说事 我调查

“花了大铜钿,得到的却是路边摊的售后服务!”这是一位市民在经历了苹果公司消极服务后的吐槽。近日,多位市民读者向本报反映,购买的 iPhone 手机出现自动关机、屏幕损坏等问题,送去维修后遭遇到不同情况的“冷面孔”。售前热情,售后冷漠,让不少消费者直叹苹果“霸道无理”。

自动关机不负责

市民高先生于 2015 年购买了

不提供延保手册

去年 8 月,季小姐在苹果香港广场店购买了一部 iPhone 6s,同时购买了一份价值 788 元的 Apple Care (维修延长保险)。季小姐说,“店员说,延保的 2 年里面发生什么问题都可以免费维修。”

今年 1 月,季小姐的 iPhone 6s 的屏幕损坏。1 月 7 日下午,她来到这家门店维修。孰料,之前接待的店员“翻脸不认人”,表示屏幕损坏要收取 188 元的服务费。门店一位卢姓经理又解释,延保包含 2 次意外损坏维修,但每次都需要收费,只是相比不购买延保的收费较低。

季小姐说,Apple Care 有一份说明手册,写明了延保时间、费用等具体信息。“店员没有主动提供给我,明显是想欺诈我。”季小姐还说,卢姓经理让她在出钱维修和退还延保两个方案中二选一,店员更对她说,“你何必为了两百元不到的维修费给自己添堵呢?”

“花了卖肾的钱,得到的却是路边摊的售后服务。”季小姐气愤,门店不主动提供延保说明手册,让消费者“吃闷亏”,事后交涉时态度“高高在上”,使人心寒。

门店店员不耐烦

苹果冷漠的售后服务态度也让

张小姐深有同感。张小姐反映,她的 iPhone 6 Plus 有花屏问题,并且一到 30% 的电量自动关机。今年春节前一周,她来到苹果国金中心店。张小姐说,苹果产品维修需要网上预约,“网上近一周时间都无法预约,所以我直接去门店了。”

她到门店后,店员说:“一定要网上预约,不接受现场排队维修。”张小姐说,店员的态度“爱理不理”,十分不耐烦,完全没有应有的礼貌,令人不爽。

之后,张小姐拨打苹果客服投诉该问题。事后,该门店经理就当天涉事店员的服务态度,向张小姐作了道歉。 本报记者 夏韵 陈浩



随手拍 有图有真相

请各行其道

红底黄线大白字,上路务必要看清。专用道上专车走,专车专行方安宁。

摄于延安中路石门一路 马来 文 种楠 摄

“落”在车上的外孙女被送回来了

谢谢依

身边正能量

外婆下车,一个转身忘了多提醒一句 7 岁的外孙女,而孩子沉浸在漫画书中,竟被“落”在了公交车上!等外婆反应过来,车已开得没了踪影……还好,公交公司定位系统效率高,工作人员牢牢牢牢小孙女,最后有惊无险。

日前,市民余女士带着感激之情向记者详细述说了事情经过。2 月 2 日上午,余女士拖了一个拉杆箱,独自带 7 岁的外孙女在德州路长清路坐上了一辆浦东 36 路公交车,准备在杨高南路峨山路换乘 984 路,去给家人送点东西。“我和孩子都坐在靠中门的座位上,她在我前,我在后。”

车快到杨高南路峨山路时,余女士提醒孩子要下车了。“当时外孙

女应了声,人也起身了,站在过道上,但手上还捧着一本漫画书看。”车子停稳后,也是余女士一时疏忽,并未再叫一声。她拖着沉重的拉杆箱在前,先下了车。

不料,余女士转身,没有看到外孙女。“我第一反应并没想到孩子没有下车,以为就在身边,转身还在叫,连叫了几声无人回应。”站内有候车乘客说,没看到孩子下车。余女士这才反应过来,孩子还在车上!

余女士急欲扬招出租车追赶,但等了几分钟,根本招不到出租车,而公交车已经越开越远。

余女士急中生智,立即拨打公交站牌上的热线电话,最后辗转拨通了浦东 36 路的调度室电话。“调度员安慰我孩子不会丢的,马上帮我调阅公交定位系统。但我报不出车号,只说得出了那辆公交车的时间、地点……”

记者联系到浦东 36 路调度室,调度员夏龙宝告诉记者,当时他接到余女士的求助电话时,余女士“急得话也说不完整,一度连坐的几路公交车都想不起来”。他立即致电集群调度,最后通过集群调度系统确定了余女士乘坐的那辆车,利用车载显示屏和打电话,通知该车司机陆明靠边停车,确认是否有小女孩在车上。此时距余女士下车已 4 个站。

余女士得知孩子安全地在车上后,悬着的心终于放了下来。不多久,浦东 36 路折返驶回杨高南路峨山路,余女士和外孙女顺利团聚。令她感动的是,其间为了盯牢孩子不让她下车,浦东 36 路车队长也闻讯赶来“拦停”公交车。“我们是新上海人,深切感受到上海是个处处有温暖的城市。”余女士感激得几度欲掉眼泪。

本报记者 陈浩

和事佬

面对面 调一调

晚报编辑:

我与大场社区服务中心签约 10 多年了,平时家庭医生工作认真负责,对我的身体状况了如指掌,不但及时调整我的用药情况,平时有些小毛病,只要一个电话,家庭医生就会及时出现给予治疗,这让我们老年人享受到了政府在医疗改革上的红利。

然而,现在的家庭医生都是全科医生,不可能面面俱到治疗各种疾病,如碰到需要康复治疗、中医诊疗等,我们还要另行挂号就诊。我想,在同一社区医院只要家庭医生认为需要其他科配合的,应该能享受到看病的便利。现在本市在推行 1+1+1 的医疗模式,希望它能够更加完善。读者 沈子芳

【本报调解】

读者沈子芳告诉记者,她年近七旬,外出有些不便,而最近手臂不适,希望能够做些康复治疗以缓解病情。但据她了解,这样就需要重新挂号,非常不便。

接到反映,本报读者接待室与大场社区服务中心取得联系,他们对沈女士的情况非常重视。社区服务科科长向记者介绍,1+1+1 的医疗模式是分级诊疗制度,就是社区居民签约 1 家社区卫生服务中心、1 家区级医院、1 家市级医院。签约市民患病后,先前往签约家庭医生处就诊,如病情较重,再通过家庭医生转诊二、三级医院对症治疗。而读者沈阿姨是他们多年的家庭病床的服务对象,与 1+1+1 的医疗模式有些不同,会得到更加便捷的医疗服务。家庭医生在碰到疑难问题时,社区服务中心可以多科室协调,院内会诊;如沈阿姨需要做康复治疗,社区卫生服务中心也会提供方便。对于大场社区卫生服务中心的答复,沈女士表示非常满意。 本报记者 钱绿明

就医问诊能否更为便捷

患者签约社区服务中心

经本报沟通,相关单位表示愿为病人提供方便

特困家庭用气存隐患

居委企业热情伸援手

新风颂

晚报编辑:

春节前夕,家中多次闻到煤气味,我和老伴均年逾八旬,又临近过年,不知道该怎么办,只能向长寿街道普雄居委会反映。居委张书记立刻联系市北燃气普陀办事处,燃气青年技师小倪师傅闻讯上门。

小倪师傅不仅为我排查了险情,还与其他两户高龄独居、残疾人居民家庭进行了一次全面的安全检查。

上门服务中发现,我们三户特困家庭的燃气灶具早已超过 8 年的安全使用期限,甚至还在使用早已淘汰的旋塞阀开关,存在严重的安全隐患。考虑到三户家庭的经济条件相对拮据,小倪将情况汇报了办事处。最后,居委会和办事处决定共同出资,对发现的超龄燃气设备和相关零配件予以更换,为社区特困家庭减轻负担。

居委会和燃气公司为社区困难家庭提供专业优质的燃气服务,让社区弱势群体感受到来自社会各界的温暖和关爱。愿借贵报一角,表达我们感激之情。 读者 郑先生