

帮依忙

与民分忧 为民解难

24 小时热线

962555

微调查

网易严选买指纹锁 安装工拿走备用钥

防盗门可谓是守护家庭安全的第一道屏障。一般来说,购买指纹锁,都会配备一把钥匙,以防万一。近日,市民胡女士在网易严选上购买了一套指纹门锁,师傅上门安装后,竟然将钥匙拿走,并且至今没有给出任何解释。“这样一来,师傅如果在外面配了钥匙,岂不是可以‘长驱直入’我家了?”

师傅带走门钥

胡女士告诉记者,去年12月底,她在网易严选上选购了一套指纹锁,并预约师傅安装。不久,师傅如期上门。可当胡女士家人回家后才发现,与指纹锁相配套的一把钥匙,却不见了踪影。“我是第一次用指纹锁,也不知道有一把钥匙,应该是被师傅带走了。”胡女士说,她没有注意,师傅在安装时,也没有告知她这一细节。

“如果是忘了给我们还好,可如果是故意拿走钥匙,我们真的不敢想下去了……”胡女士家人表示,这样一来,他们住在家里,毫无安全感。“只要有钥匙,可以绕开指纹解锁随时开门,谁知道会发生什么事情?”

胡女士说,事发后,她曾致电网易严选投诉,对方称记录了情况,并会去调查,却自始至终也没有给她一个满意的答复。

更换面板要等

记者就此事联系了网易严选方面。一名客服工作人员在查询订单后表示,确实接到过胡女士的投诉。目前,此事正在处理当中。“我们已经和胡女士取得了联系,答应给胡女士更换一个锁芯和面板。”那么,更换这些部件需要多久?对此,客服只是表示,根据流程,可能需要再等待1至3个工作日。

那么,究竟安装师傅为何要拿走钥匙,网易严选方面是否疏于管理呢?对于这些问题,客服工作人员回应称,这其中的具体原因,还需联系供应商,进一步查实后,才能知晓。

胡女士希望,网易严选应该彻查此事,并加强对供应商的管理,别让消费者对品牌失去信赖。

近日,网易严选方面已向胡女士道歉,并上门更换了全新的锁具。网易严选一名相关负责人对记者表示,“我们已就此事向总公司汇报,后续会对服务做出相应调整,规范员工的行为。我们已对当时上门的师傅和客服人员实施了内部处罚。”

本报记者 徐驰

有困难就找帮依忙

民有所呼 我有所应

拿起电话,说出
那些让你郁闷的事