记者拨打20家知名企业公布的官方售后电话,发现问题多多

部分客服过程繁琐还被迫听广告

□见习记者 张叶荷

仅仅是空调遥控器乱码, 重新 设置只需1分钟,然而上门服务的 11 家维修商中, 仅 2 家说真话; 在 知名搜索引擎中搜索,维修公司的 排名不看实力看谁出的钱多;找人 到家里维修空调却被索要高额的维 修费……近日,市质监局执法总队 针对不少市民反映购买商品后想找 售后服务,但售后电话却真假难辨 等情况,梳理出上汽通用、三菱电 机、格力等 142 家知名企业公布的 官方售后电话,一定程度上解决了 市民想找售后服务却不知该打哪个 电话的窘境。昨天,记者从142个 售后电话中随机抽取了 20 个电话

进行体验后发现, 无实质服务内 容、繁琐的咨询过程和空号忙线等 问题依然不少。

有的售后电话无实质服务

记者在拨打了20个售后电话 后发现,绝大部分的电话都是全国 统一维修的电话,而针对下一步客 户的售后需求,每一家公司都有不 同的做法。经过比较发现,格力公司 的售后服务电话是最为简洁的,在 接到顾客需要进行售后维修的意愿 后,直接就近调配维修师傅上门进 行维修; 大部分公司则是像索尼的 做法,通过简单的咨询后告知客户 所在区域的维修电话和地址。

体验后发现,最不便捷的是拨 打联想公司的售后服务电话。该公 司让顾客根据自己的问题,选择并 记录下相应的电话去找相关部门解 决问题。此举并没有实质服务,只 起到了一个中间桥梁的作用。

过程繁琐还被迫听广告

"自助快速订购按1,人工订 购按 2, 抢红包按 3……"记者在 拨打东方购物的售后电话后发现, 该电话并非专门的售后维修电话, 而是包含了购物、咨询和投诉等多 种服务。客户想要直接与售后对 话,还要先听一长段的广告和一长 段提示音来选择自己的情况。

记者在拨打 20 个售后服务电 话后发现, 大部分的售后电话都存 在这样"繁琐"的过程。其实,许 多客户拨打售后电话最直接的需求 就是找到专业的师傅来为自己服 务,而不是浪费了一大堆时间后发 现离解决自己的问题还有"十万八 千里"。

售后电话还需进一步细化

5次拨打市质监局执法总队提 供的古今公司售后电话, 却被告知 该电话是空号;拨打联想、海螺服饰 等售后电话,却发现还需要"查号请 拨零";屡次拨打苏宁、晨光等售后 电话却发现总是占线。这些问题都

存在于记者所拨打的 20 个电话之 中,令人不禁怀疑:20个售后电话就 有这么多问题,那其余的售后电话 还会有多少问题呢?

在高科技时代,售后服务都可 以在相应的官网和 APP 中找到, 然而也不排除有一部分客户如老 人、盲人等不会使用和不能使用互 联网来寻求售后服务,企业设立售 后服务电话时也应更加用心,将企 业售后电话作进一步的区分和细 化,如专门设立企业售后热线,与 一般的企业服务电话分开;满足客 户一次性到位的心态,而不是听长 段的广告和提示音; 让售后电话真 正有用,而不是打过去被告知是空

上海消防总队突击检查

门面商铺安全隐患

□记者 陈颖婷

本报讯 昨天下午,上海消防总队 联合属地公安、综治等部门组成督导 组,对徐汇区南丹路一带沿街门面商铺 进行消防安全突击检查。

在对一家正在装修的门面商铺检查 时,检查人员发现,该场所内部搭建的 阁楼以及区域分割材料,大多由木板等 可燃材料组成,存在一定的消防安全隐 患。对此情形,消防部门当即勒令该商 铺进行整改。

据了解,上海消防部门将集中开展 一轮消防安全大排查大整治行动。对排 查中发现消防安全突出违法行为,坚决 按照"六个一律"(一律临时查封、一 律停产停业、一律强制拆除、一律依法 拘留、一律从重处罚、一律挂牌曝光) 的要求依法从严监管,最大限度降低火 灾风险,提升城市安全运行水平。



日前,武警部队决定,追授李保保同志"中国武警忠诚卫 士"奖章。8月1日上午,武警上海总队机动二支队特战大队 200 余名官兵整齐列队,一起为他们的好战友李保保迎接这枚沉

图为支队常委瞻仰李保保生前床位

通讯员 冯来来 谢乐威 蒋鑫 摄影报道

宝山城市工业园区打出组合拳 整治违法餐饮"一条街"

□见习记者 王川

本报讯 近日,宝山城市工 业园区在深入开展大调研过程中 了解到,园区农村地区部分村民 将空置的民宅出租给外来人员做 起了餐饮生意,特别是五星村钱 家宅以及西马桥生产队更是形成 了餐饮"一条街"的规模,占道 经营、油烟、噪音扰民等问题较 为突出,沿街村民信访投诉频繁。

为坚决全面依法清理无证照 经营违法行为,提升城市精细化 管理。5月以来,园区综治信访 办、市场监督所、城管中队、五 星村委会对钱家宅、西马桥生产 队村民挨家挨户进行宣传、教育、 告知,得到了大部分村民的支持 和配合。

随后,园区各部门联合规土 所、祁连派出所、市场监管所、 城管中队、专职消防队及综合管 理大队,针对五星村钱家宅以及 西马桥无证照经营点位开展了联 合整治。此次行动, 共计出动人 员65人, 执法车辆11辆, 共整 治两块区域内 38 户违法经营户, 张贴通告32份,收缴违法经营工 具 50 余件,并对违法经营店招进 行了拆除。

近日,上述部门为了防止违 法经营行为的回流,实施了砌围 墙的项目。据悉,园区将继续加 大无证照经营整治力度,加强日 常巡查频率,对已整治完毕的地 区加强看护,对新增无证照违法 现象, "发现一处、整治一处", 做到监管到位,不留死角。

(上接 A6 版)

上海市宝山区人民法院

拍卖标的:上海市宝山区长虹路 779 弄 69 号 102 室 (二拍)

起拍价: 260 万元 评估价: 463.84 万元 拍卖平台:淘宝网

拍卖时间: 2018 年 8 月 28 日 10 时至 2018 年8月31日10时

拍卖辅助机构:上海大公拍卖有限公司 联系人: 刘先生 13761138777 021-63616999

上海市第二中级人民法院

拍卖标的:浙江省宁波市鄞州区钟王路 21 号地下一层 0001001-0001242 号、地下二层 0002001-0002244 号车位、钟王路 65 号地 下一层 0001001-0001105 号、地下二层 0002001-0002146号车位,按现状合并拍卖。 起拍价: 5170 万元 评估价: 7374 万元

拍卖平台: 公拍网

拍卖时间: 2018年9月13日10时至9月 16日10时止(延时除外)

拍卖辅助机构:上海莘闵拍卖行有限公司 联系人: 张先生 021-64129379

13761596259

上海市第二中级人民法院

拍卖标的:浙江省宁波市鄞州区钟公庙路 141号 S199室、139号 S1100室、137号 S1101室、135号S1102室、133号S220室、 S221 室、S222 室、S223 室、S224 室、S225 室、S226室,按现状带租约合并拍卖,建

起拍价: 1015 万元 评估价: 1450 万元 拍卖平台:公拍网

筑面积:合计793.79平方米,商业。

拍卖时间: 2018年9月13日10时至9月 年9月11日10时

16日10时止(延时除外)

拍卖辅助机构:上海莘闵拍卖行有限公司 联系人: 张先生 021-64129379 13761596259

上海市奉贤区人民法院

拍卖标的:上海市奉贤区解放新村 7 幢 469 号 102 室,建筑面积:195㎡

起拍价: 498 万元 **评估价**: 278.88 万元 拍卖平台:公拍网

拍卖时间: 2018 年 9 月 11 日 10 时至 2018 年9月14日10时

拍卖辅助机构:上海晟安拍卖有限公司 联系人: 吴先生 021-65050850

13764400007

上海市闵行区人民法院

拍卖标的:上海市浦东新区永泰路 1650 弄 3号402室房屋,房屋建筑面积: 147.19平 方米。

起拍价: 677.6 万元 **评估价:** 847 万元 拍卖平台: 淘宝网

拍卖时间: 2018 年 8 月 27 日 10 时至 2018 年8月30日10时

拍卖辅助机构:上海鑫一拍卖有限公司 联系人: 薛先生 021-63731838 15900414626

上海市虹口区人民法院 拍卖标的:上海市浦东新区张江镇碧波路 49 弄 3 号 1402 室房屋,房屋建筑面积: 148.27 平方米。

起拍价: 750 万元 评估价: 1071 万元 拍卖平台: 京东网

拍卖时间: 2018年9月8日10时至2018

拍卖辅助机构:上海鑫一拍卖有限公司 联系人: 薛先生 021-63731838

15900414626

上海市青浦区人民法院

拍卖标的:上海市松江区广富林路 1599 弄 83号104室及77号地下1层车位22室, 公寓,建筑面积:106.12平方米,车位面积 35.85 平方米。

起拍价: 336 万元 评估价: 479.9 万元 拍卖平台:公拍网

拍卖时间: 2018年9月10日10时至9月 13 日 10 时

拍卖辅助机构:上海长城拍卖有限公司 联系人: 钱女士 021-62668899

全先生 13917925660

上海市青浦区人民法院

拍卖标的:上海市青浦区赵巷镇崧文路 299 弄 35 号 301 室房地产,公寓,建筑面积: 85.82 平方米。

起拍价: 222 万元 **评估价:** 317 万元 拍卖平台:淘宝网

拍卖时间: 2018年9月10日10时至9月 13 日 10 时

拍卖辅助机构:上海长城拍卖有限公司 联系人: 钱女士 021-62668899

全先生 13917925660

上海市青浦区人民法院

拍卖标的:上海市徐汇区长桥三村 4 号 502 室(公寓),建面:55.68平方米

起拍价: 226 万元 评估价: 322.55 万元 拍卖平台:淘宝网

拍卖时间: 2018 年 9 月 10 日 10 时至 2018 年9月13日10时止(延时除外)

拍卖辅助机构:上海康吉拍卖有限公司 联系人: 崔先生 17721049230

021-52362588

上海市黄浦区人民法院

拍卖平台: 京东网

拍卖标的:上海市闵行区银都路 3118 弄 5 区 4号 501 室 (公寓),建面:65.44 平方米 **起拍价:** 213.5 万元 **评估价:** 305 万元

拍卖时间: 2018年9月7日10时至2018 年9月10日10时止(延时除外)

拍卖辅助机构:上海康吉拍卖有限公司 联系人: 孙先生 13661957329

021-52362588

上海市奉贤区人民法院

拍卖标的:上海市闵行区北松路 57 号 103 室店铺,建筑面积:71.63平方米

评估价: 176 万元 起拍价: 110.88 万元

拍卖平台: 公拍网 拍卖时间: 2018年9月11日10时至9月

14 日 10 时 拍卖辅助机构:上海金槌商品拍卖有限公司

咨询电话: 顾先生 021-52281397 朱女士 021-52281312

上海市奉贤区人民法院

拍卖标的:上海市闵行区广通路 66 弄 2 号 102 室店铺,建筑面积: 176.69 平方米

评估价: 763 万元 **起拍价:** 480.69 万元 拍卖平台:公拍网

拍卖时间: 2018年9月11日10时至9月 14 日 10 时 拍卖辅助机构:上海金槌商品拍卖有限公司

咨询电话: 顾先生 021-52281397

朱女士 021-52281312