



连跑16趟客服,手机还是老毛病

其中还两次换机,三星客服中心将为机主更换其它型号手机

市民席先生的三星手机NOTE3出现接听故障后,半年内跑了16次三星电子客服中心,客服中心为其更换过两次新机,但三部手机却都出现同样的接听故障。对此,济南三星电子客服中心负责人称,席先生的情况属于个案,公司正在为其更换其他型号的手机。

文/片 本报记者 王杰

►席先生在验证手机的接听障碍。



市民反映>> 新机购买一周便出故障,跑了16趟客服愣是没修好

据席先生讲述,今年6月中旬,他在共青团路某电子商城的三星手机专柜花5200元购买了一部NOTE3手机。可用了不到一周,席先生打电话时发现,自己能听见对方的声音,对方却听不到自己的声音,“这毛病隔三差五便出现一次。”

6月25日,席先生找到趵突泉北路上的济南三星电子客服中心,维修人员当场为其检查手机零件并测试,测试时手机

并未出现任何问题。但拿回手机不到一天,“对方听不到自己声音”的毛病又犯了。

7月3日,席先生第二次来到该客服中心。工作人员检测后,为他更换了新的送话器。但“好景”仅维持了一晚,“第二天一早打电话时,对方又听不到我声音。”席先生称,4日下午他只得再次来到客服中心。工作人员这次为他更换了手机主板,但用了五天手机故

障依旧。无奈之下,席先生要求客服为他更换新机。

10月5日,席先生拿到了新手机。但新手机用了一周,也犯了“对方听不到自己声音”的毛病。无奈之下,席先生再次去找客服中心,工作人员刷机、升级程序,但“刷了三次机,还是不行。”

席先生只得要求客服再次为其换机。11月17日,席先生拿到第二部更换的新机,但

用了不到一周,这部手机也犯了同样的毛病。此后席先生又去了3次客服,“工作人员刷机、升级程序,但问题始终解决不了。”

据席先生统计,他为了这部手机前前后后跑了16趟客服,客服也为他更换了两部手机,这期间还更换了3次手机卡。“连趵突泉北路上的停车管理员都认识我了。”席先生吐槽道。

客服中心解释>> 可更换其它型号手机,为消费者减免500元

鉴于更换了三部手机却故障依旧,12月5日,“精疲力竭”的席先生来到客服,要求客服人员为他更换其他型号的手机。虽然工作人员口头答应了他的要求,但席先生称,客服中心却始终未见诸行动。

15日,席先生向记者出示了这部手机。为验证手机的故障,他拨打了6次记者的手机号码,其中有一通电话,果真听不到拨打者席先生的声音。

此外,席先生质疑,三部

手机都出现同样的接听故障,“客服中心换的手机,真的是新机吗?”对此,济南三星客服热线的工作人员称,席先生的手机确实是质量问题,也已经给他更换了,现在还可以继续给他更换,但不能保证更换后不出现质量问题。

济南三星电子客服中心负责人马女士称,由于前期未亲自处理席先生的手机维修事宜,所以并不了解席先生购买的该型号手机究竟是何技术故障。但马女士强调:席先生连换三部手机还出现相同

故障属个案,“我们正在积极处理该事件”。

鉴于席先生辛苦跑了16趟,马女士表示,自己今后将全程跟踪席先生的案子,“从今天开始,我会每两天给其一次电话回访,直到席先生换到合心意的手机。”

据马女士介绍,济南三星电子客服中心已接受了席先生换其他型号手机的提议,但席先生需补交不同型号手机间的市场差价。“按市场价,席先生须补交900元的差价,现在我们为其减免500元。”马女

士说。得知这一消息后,席先生表示接受马女士提出的差价补偿方案。

“客服中心应无偿为席先生更换新手机。席先生也可申请退货。”山东舜启律师事务所律师李友震称,根据《移动电话机商品修理更换退货责任规定》相关规定,在三包期内,手机出现性能故障,经两次修理仍不能正常使用的,消费者可凭三包凭证中修理记录,要求销售者为其免费更换同型号同规格的手机。

承包高校餐厅窗口,仅营业一月就歇业

为讨回3万押金,租户遇难题

近日,在山东职业学院承包该校二楼餐厅7号窗口的小王反映他遇到了难题:他与该窗口之前的租户私下签订了转让合同,但开张一个月后,总承包商却不认可小王的租户地位,要求其关门歇业。而小王交纳的3万元风险押金也索要无门。

本报记者 王杰

私下签订转让合同 营业仅一月就歇业

据小王讲述,今年10月,他在网上看到一则低价转租学校餐厅的信息。小王便与租主姜先生联系,商量接洽事宜。

据悉,该校餐厅通过招标,已外租给某餐饮公司经营,学校后勤参与管理。该餐饮公司将餐厅窗位分成若干后转租给个体经营,租户每月向餐饮公司缴纳一定租金。不过,学校后勤并不允许租户与租户之间私下签订转让协议。

姜先生告知小王,若有租的意向,可直接从其手里接过来,然后再通知餐饮公司负责人便可。小王称,10月18日,当着餐饮公司负责人孟先生的面,

他与姜先生签订了转让合同。

按照姜先生与孟先生签订的租赁协议,租摊位时,租户须暂交3万元的风险押金,待合约终止时,租主归还这3万元押金。由于尚不到协议终止期,姜先生便与小王约定,姜先生支付给姜先生3万元,姜先生则将之前从孟先生处开具的押金单据交给小王;等协议终止时,小王便可凭单据拿回3万元押金。

交接完成后,小王便全身心扑在窗口经营上,还花了近3万元购买厨房设备。经过一个月的经营,营业额逐步提高,“每天营业额能达到1500元左右。”

12月9日,小王却被告知不能继续营业。至于关门原因,小王说他始终未得到明确

答复,也未收到任何关于关门歇业的书面通知。对于小王窗口被关一事,餐饮公司负责人孟先生称:小王并非是由自己驱赶,关门的原因是其本人经营不善,连月亏损导致无力经营。“我们不会乱扣他的押金。”孟先生称,根据协议内容,小王的关门歇业不仅影响了学校餐厅的正常供应,更影响了自己餐饮公司的正常营业。“按照协议内容,小王歇业几天就须赔偿我们这几天的损失。”

此外,孟先生称,鉴于小王是与姜先生二人签订的协议,“退还押金时需要姜先生在场”。

学校多次组织协调 双方初步达成协议

小王曾多次找到山东省职业学院后勤管理方,希望学校能出面帮其协调纠纷。为此,该校也曾组织了三次协调会,但协调却始终未果。

据学校食堂管理处周主任介绍,学校并不允许租户间签订私下转让协议,但“事发在学校后勤,为了尽早解决纠纷,我们才充当中间人协助解决纠纷”。周主任称,“一方说对方乱收费,一方说对方不服从管理,才导致现在的局面。”

据悉,在学校的出面下,双方已经达成了初步协议——双方各自算清近两个月的财务账单,然后对账,按照账目商量补偿事宜。周主任称,学校这周将为两人组织第四次协调会。

西工商河石护栏 多次遭人为破坏

本报见习记者 王小蒙

14日,晨练的市民经过西工商河路时发现白石护栏缺了一大截,路过时得小心绕行。“那么结实的石护栏应该是车撞的吧?”据了解,石护栏屡屡遭到破坏,管理部门年内已维修了近200米路段,此处损坏还要过几天才能修补好。

市民反映>>

三根石柱从根部断裂

14日上午,家住重汽翡翠郡的李先生发现西工商河西岸的石护栏被损坏了,路过的行人都小心绕行,“前几天还好好的,怎么突然缺了这么一段呢?”李先生说晚上灯光暗,护栏缺损后行人很容易发生跌落。

14日晚八点,记者来到西工商河路,沿着西侧往北走,经过汽车厂东路路口大约250米处发现损坏的护栏。缺口大约6米长,石柱齐根断裂,地面上留下三个十厘米左右的坑和一些石渣。三根立柱和八根横柱跌落至河岸边,大都已经断裂成几截,与破损石柱连接的护栏也已出现松动。

记者注意到,西工商河路路面比河岸大约高出两米,石护栏每隔一段距离就会留一个下河口,而此处被损坏的石护栏离最近的下河口不过五米远。“难道是汽车撞的?不然这么结实的护栏怎么会坏呢?”路边餐馆的店主们纷纷议论。

记者调查>>

一男子凌晨踹断护栏

记者连续询问多家沿街餐馆,店主都表示护栏断了有几天了,但具体是怎么损坏的他们也不清楚。“11日白天还好好的,12日就发现少了一块。”随后,一位店主给记者出示了他们的摄像头所记录的视频资料。

在视频内可以看到,12日凌晨四点五十分左右,一位身穿黑色外套的男子出现在损坏的护栏边,他抬起脚开始一下下地踹护栏,五点左右离开朝西北方向走去。此时护栏还没有出现损坏。

然而过了十分钟,这位男子又重新返回,继续用脚踹护栏。此时路上不时出现过往车辆和零星的行人,该男子就停一下等人过去继续用脚踹护栏。整个过程大约持续了五分钟,造成护栏跌落。

主管部门说法>>

今年已维修近200米护栏

“有的是被车辆撞断的,多数是遭到人为破坏。虽然平常有工作人员来回巡查,但有时仍难免避免护栏被损。”天桥区排水管理中心负责河道设施维护管理,由于护栏多数是在凌晨左右被损坏,有时很难做到及时发现并制止。

“工商河两岸的石柱经常被折断,基本都是人为的,尤其是夏天喝醉酒的人破坏得多。有时大车拐弯的时候也容易撞断护栏,年内已维修了近200米了。”据河道科韩科长介绍,工商河两岸的高大护栏起着安全防护的作用,2008年时是汉白玉的材质,但由于损坏后维修费用高,2011年改用莱州红材质,一截护栏要千元左右,今年维修费已经过万元。

“但济南本地没有现货,要从莱州定制,运输过来再进行修补需要一定的时间。”韩科长说,目前已经定制了石护栏,正在加紧运送过来。目前破坏的地方已经拉上了铁丝,设置了警示牌。