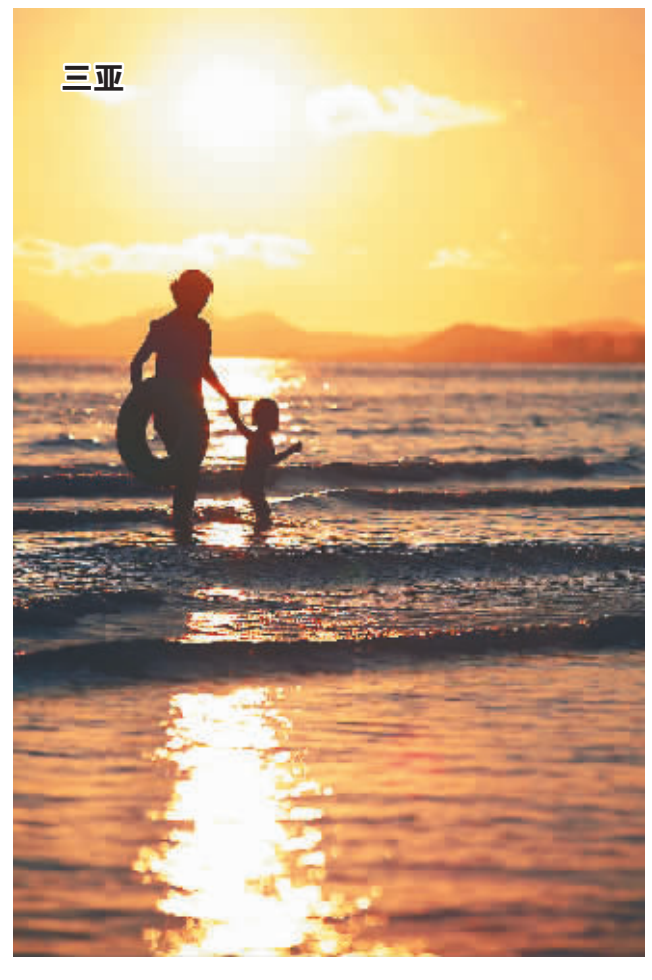


“2011 中国最佳休闲城市”揭晓

日前,“2011 中国休闲城市发展综合评价”结果揭晓,青岛、杭州、成都、烟台、三亚、黄山、上海、宁波、秦皇岛和西安获得“2011 中国最佳休闲城市”。

新华社发(梁志强 摄)



他们付出一生守护儿,儿却永远不会喊爸妈

——青海一对夫妇三十二年抚养脑瘫弃儿托起生命之光

杨林靠在母亲邵秀景的肩上。一对平凡的老人,抚养脑瘫弃儿32年,用他们温暖而坚定的双手托起了生命的重量。一组题为《母爱无悔,河南妈妈收养脑瘫弃儿三十二载》的照片,从2011年上半年以来深受网民关注。

1979年,新婚不久的邵秀景跟随丈夫杨克印从河南漯河老家来到千里之外的青藏高原。就在那一年,夫妇俩在青海省互助土族自治县医院发现一名弃婴。

抱来8个月后,小杨林被检查出脑瘫,医生说最多活不过7岁,她当众就哭了出来,滴不完的泪水打湿了丈夫的肩膀。“太命苦了,亲生父母嫌弃他,我们不能不管他。”

“咱还年轻,就算孩子能活10年,咱也养到他闭眼那一天。”

新华社记者 张宏祥 摄



烟台



青岛



宁波



黄山



秦皇岛

继被多名深圳门店离职员工控诉“虐待员工”之后,国际知名奢侈品牌古驰(GUCCI)近日又被部分网友曝出售后服务存在诸多漏洞,甚至至今没有设立统一的国内客服电话。一旦遭遇质量纠纷,消费者常常投诉无门。

记者调查发现,目前,此类现象在其它不少国际奢侈品牌中并非鲜见。与光鲜的品牌形象、高昂的商品定价,以及不断加快的门店扩张速度相比,国际大牌的售后服务为何如此不给力?

购买奢侈品难享“奢侈售后服务”

“买到的古驰(GUCCI)包包,用了不到两个月就出现了质量问题,现在该如何投诉呢?才发现 GUCCI 官网上竟然没有售后服务电话和质量投诉电话。”有人近日在微博上发表了上述疑问。

记者搜索后发现,像这样在购买奢侈品牌商品后,遭遇售后服务或维修“无门”的人并不在少数,不少人在网上讲述了自己购买国际大牌却遇到尴尬的经历。

事件一:国内外售后服务标准不统一。网友“Desperate 蘑菇君”表示,自己在美国买了一副古驰墨镜,不小心弄掉了一颗比较特殊的螺丝。他到北京一家专卖店修理时,协调了半个多小时之后却被告知,螺丝需要订货,要等半年时间;最关键的是,不仅所有费用需要消费者自己来承担,而且必须出示购买眼镜时的原始凭证。而这位网友在伦敦一家古驰店维修时,不仅什么凭证都没有,而且只用了三五分钟就修好了。

事件二:不管保修期内外,维修费用大多须自理。网友“安利 ENRI”今年9月7日在韩国买了一个 GUCCI 的钥匙包,9月8日就发现有质量问题。钥匙包等于没用过,但这位网友前往专卖店修理时却得到回复称,在免税店购买的东西维修需要收费。

事件三:没有购物小票,维修“免谈”。不是人士都表示,自己购买的箱包配件出现质量问题需要维修,门店表示一定要出示当时的购物小票,否则即便是正品也无法修理。

不少民众纷纷表示,很多国际大牌的质量并不像想象中那么好,更让人头疼的是,在进行售后服务交涉时,国际大牌的门店工作人员往往态度傲慢,动辄会以各种理由要求顾客等上几个月,甚至半年多,有网友感慨地说,一些国际大牌的商品质量和售后服务也不靠谱,“享受奢侈品的售后服务如同走一条布满荆棘的山路”。

GUCCI 中国总部竟然查不到地址和电话

针对部分国际知名奢侈品牌存在的售后服务方面的问题,记者进行了实地调查。

上海国金中心商场 GUCCI 门店的工作人员表示,如果是在本店购买的商品,顾客凭购物小票,可以在上海任何一家 GUCCI 的直营店享受售后服务,但如果购物小票遗失了,就必须到原购买地查询消费记录等其它证明性材料。门

国际名牌在中国常要「大牌」的背后

看重视你的权益

看重你的钱包

新华调查

店受理后,首先会对产品进行拍照,并询问公司维修价格,7个工作日内回复消费者,“一般而言,包是没有保修期的,但公司会根据是否属于人为损坏等衡量标准,确定维修费用。”

在上海市中心的一家 LV 门店,记者被告知,LV 对于在中国大陆销售的各款箱包,不提供清洗服务;另一家知名钟表品牌门店销售人员则表示,由于公司在中国大陆还没有设立专门的维修中心,因此即便是更换一枚小小的电池,也必须从国外工厂订购,消费者要等3个月以上。

而对于那些遭遇售后服务或商品质量问题的顾客来说,更为恼人的是,除了门店和销售人员的,消费者几乎找不到品牌公司本身。GUCCI 的中国总部设在上海,但记者发现,无论是拨打114查台号,还是通过互联网搜索,都无法查找到 GUCCI 中国总部的确切地址或联系电话。

另一个国际知名奢侈品牌爱马仕

(HERMES)的销售人员也表示,如果消费者购买商品后有质量或者维修方面的问题,只能到门店去反映,因为“公司没有专职人员来负责这方面的工作”。

记者采访发现,很多国际知名奢侈品牌在中国大陆市场,至今均停留于依靠门店来解决所有售后服务问题。除了古驰、爱马仕、香奈尔(CHANEL)、菲拉格慕(FERRAGAMO)等诸多品牌都尚未在国内设立统一的客服电话。

中国消费者何时赢得大牌尊重?

根据世界奢侈品协会发布的《2011 官方报告蓝皮书》显示,截至2011年3月底,中国奢侈品市场消费总额已经达到107亿美元(不包括私人飞机、游艇与豪华车),占据全球份额的四分之一,中国已经成为全球第二大奢侈品消费国。

“对于不少国际大牌来说,他们对于中国消费者的权益的重视程度,远远赶不上他们对于中国消费者的钱包的重视程度。”唐健盛对记者说,近年来,随着商品销量的快速增长,针对奢侈品的消费者投诉也呈现逐年攀升的趋势。但是,一些国际大牌的售后服务还不及本地企业和产品,商品缺乏中文使用说明,甚至出现翻译错误。“现实中我们遇到过不少这样的案例,消费者找到门店,门店基于其权限,无法做出明确的解答,或者把问题解决好,而消费者又没办法找到这家公司,最终只能忍气吞声,不了了之。”

上海汇业律师事务所合伙人吴冬则“现身说法”,他表示,自己在美国读书时曾经购买过一台著名品牌的电脑,在国内出现质量问题时正好是美国的晚间,他拨打了这个品牌中国公司的售后服务热线,得到了热情的回应和受理。“作为一家知名和高端的跨国企业,除了品牌形象和产品质量,售后服务质量同样应该优于其他品牌;无论消费者在哪里购买商品,都可以享受到同样高水准的售后服务。”

专家建议,此类国际品牌在拓展中国市场的同时,必须更加重视对消费者权益的维护,向中国消费者提供与产品相关的一系列本地化的服务。例如,提供产品的中文说明书,开设中文网站,设立统一的客服热线,以书面的方式约定并且告知有关商品维修、退换等内容,让消费者能够享受便捷的售后服务。

“国际品牌的门店遍布全球,其售后服务标准应当是统一的,而不是多重的。”吴冬律师说,“不能因为购买地点的不同,让消费者遭受区别对待。”

记者俞丽虹、周琳(据新华社电)



西安



上海



杭州



成都

汽车周刊

“购车指南”专栏

【规格:11.5 x 7cm (每周三刊出)】

主办:海南日报报业集团广告中心 / 承办:海南如今广告有限公司

地址:海口市龙昆北路38号华银大厦2226室 热线:13976119991

电话:0898-36392880 36392881 传真:0898-36680999 Email:hnrj_n688@sina.com

景逸

全能大两厢 一车三世界

5.99万-7.99万

首付车贷:1.7万起 月供:28元起

景逸 1.5XL / AMT

东风汽车公司

★景逸 1.5XL手动挡 ★AMT六速手自一体

海南南海大道113号福隆东风风行4S店 销售热线:86231477 (三亚迎宾店) 82937711 (琼海店) 23881785 (儋州店)

宽度成就高度 14座新概念商旅车

源自丰田纯正血统,进口车的品质、进口车的豪华舒适、自主品牌的价格

金杯大海狮

柴油版/汽油版 双动力选择

厂家指导价 15.58-19.98万

车身首付仅 3.2万 月供仅 147元

金杯大海狮

海南金杯4S店 0898-66828591 南海大道113号 | 三亚凤凰店 0898-8688758 | 三亚迎宾店 0996-86231477

瑞虎

奇瑞汽车—自主品牌技术,节能、销量、领导者

购瑞虎惠民导航版 享3000元惠民补贴

奇瑞新瑞虎 1.6DVVT 总动上市

动力提升6% 油耗降低20%

海南福隆汽车集团奇瑞4S店 | 海口总店:海口市滨港路(金山小区南角对面) 电话:66819018

海口分店:海口市南海大道113号(恒泰汽车城内) 三亚分店:86688758 保亭分店:83850066

风行 景逸

7/9/11座

超长轴MPV 5115mm

油耗低至 4.6升/百公里

7.78万-12.88万

东风汽车公司

海南福隆东风风行4S店 销售热线:86231477 (三亚迎宾店) 82937711 (琼海店) 23881785 (儋州店)

20年辉煌品质 100万用户信赖

源自丰田纯正血统 经久耐用

金杯海狮

厂家指导价 5.98-10.38万

车身首付仅 1.8万起 月供仅 50元起

金杯海狮

海南金杯4S店 0898-66828591 南海大道113号 | 三亚凤凰店 0898-8688758 | 三亚迎宾店 0996-86231477

威麟 VS 七座商务 柴油 MPV

送全额购置税+保险

11.98万元起售

首付2万 月供76元

中国商务的推动者,用执着与行动成就卓越人生!

海南福隆汽车集团威麟4S店(南海大道113号) 电话:66826650 (海口) 86688758 (三亚) 83850066 (保亭)

景逸

活力上市

6.89万起

东风汽车公司

★景逸 1.8VVT ★景逸 1.5V

海南南海大道113号福隆东风风行4S店 销售热线:86231477 (三亚迎宾店) 82937711 (琼海店) 23881785 (儋州店)

内涵不凡 豪华舒适空间成就商务典范

源自丰田纯正血统,进口车的品质、进口车的豪华舒适、自主品牌的价格

金杯阁瑞斯

厂家指导价 9.98-25.98万

车身首付仅 2万起 月供仅 95元起

金杯阁瑞斯

海南金杯4S店 0898-66828591 南海大道113号 | 三亚凤凰店 0898-8688758 | 三亚迎宾店 0996-86231477