

售后服务国内外标准不同 维修费用消费者承担

# 国际名牌只看重中国人钱包

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，此类现象在其他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？对此，上海市消费者权益保护委员会法务部副部长唐健盛一语破的：“不少国际大牌对于中国消费者权益的重视程度，远远赶不上他们对于中国消费者钱包的重视程度。”



深圳 GUCCI 旗舰店

网友反馈

## 国际名品质量不靠谱

“买到的古驰包包，用了不到两个月就出现了质量问题，现在该如何投诉呢？才发现其官网上竟然没有售后服务电话和质量投诉电话。”有网友近日在微博上提出了质疑。

不少民众表示，很多国际大牌的质量并不是那么好，“高档镜架戴了一段时间，居然断裂了”，“箱子的拉链锁头第一次使用就掉了”，“西装肩部针脚都不齐”。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。”

## 购买后难享“奢侈售后服务”

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。网友们反映，通常遇到几种尴尬的情形：

**遭遇 1:** 国内外售后服务标准不统一。网友“Desperate 蘑菇君”表示，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，协调了半个小时之后却被告知，螺丝需要订货，要等半年时间；而且必须出示购买时的原始凭据。而该网友在伦敦一家古驰店维修时，不仅什么凭证都不要，而且只用了三五分钟就修好了。

**遭遇 2:** 不管保修期内外，维修费用大多需消费者自理。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。钥匙包没用过，但网友前往专卖店修理时却得到回复，在免税店购买的东西维修需收费。

**遭遇 3:** 没有购物小票，维修“免谈”。不少人士表示，购买的箱包出现质量问题需要维修，门店表示一定要出示购物小票，否则即便是正品也无法修理。

记者调查

## 多个大牌未设客服电话

上海国金中心商场 GUCCI 门店的工作人员表示，如果是在该店购买的商品，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，就必须到原产地查询消费记录等其他证明性材料。门店受理后，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。”

而对于遭遇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，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 查号台，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。

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。除古驰外，很多品牌都尚未在国内设立统一的客服电话。一位著名品牌的销售人员表示，“公司没有专职人员来负责这方面的工作。”

专家揭秘

## 有事找门店 品牌公司逃责

“这种‘有事找门店解决、公司神龙见首不见尾’的做法，事实上会给消费者维护自身合法权益带来重重阻碍。”上海市消费者权益保护委员会法务部副部长唐健盛分析说，由于国际奢侈品牌的授权方式和分销渠道比较复杂，许多门店看似相同，其实有的是直营店，有的是“中国区总代理”，有的则属于二三级代理。因此，建立起消费者与品牌公司之间直接的沟通渠道十分重要，否则一旦出现纠纷，门店或销售人员有可能互相推诿，而品牌公司会借机逃避责任。唐健盛说：“消费者又无法找到相关公司，最终只能忍气吞声，不了了之。”

## 看重的是钱包 蔑视消费者权益

“对于不少国际大牌来说，他们对于中国消费者权益的重视程度，远远赶不上他们对于中国消费者钱包的重视程度。”唐健盛说，中国已经成为全球第二大奢侈品消费国，近年来消费者投诉呈现逐年攀升的趋势，但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。

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。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。

据新华社

## 差生戴上“绿领巾”

陕西省少工委紧急叫停

本报综合消息 10月17日中午放学后，西安未央区第一实验小学门外，一些孩子胸前的绿领巾在人群中显得格外扎眼。一名一年级学生告诉记者，调皮、学习不好的学生就得戴绿领巾。有家长质疑这样等于给成绩不好的孩子贴上“差生”标签，此事经媒体报道后，陕西省少工委介入调查，该校学生佩戴“绿领巾”的做法被叫停。

小学里有的孩子戴红领巾，有的孩子戴绿领巾，虽然校方称此举为激励孩子上进，然而相当多网友认为，学校这项措施给孩子心理造成极大影响，做法欠妥。

在腾讯微博的热点话题讨论中，有超过3000位网友参与“您同意给差生戴绿领巾吗？”的投票。截至18日18时15分，98.09%的网友选择“不同意，会伤害孩子自尊心”。仅有“1.91%”的网友选择“同意，可以督促孩子”。

18日上午，陕西省少工委官方微博发布信息，陕西省少工委对这种严重违反《中国少年先锋队队章》相关规定的做法，表示坚决反对。未央区少工委及区教育局主管部门得知情况后，立即叫停此项做法，并全部收回“绿领巾”，要求学校即刻召开专题家长会向家长解释说明。

(华商)

## 大红枣穿成“项链”



10月18日，一位维吾尔族姑娘将红枣穿成“项链”在产销点前叫卖。当日，中国·泽普第四届红枣节在新疆维吾尔自治区泽普县隆重开幕。本届红枣节把红枣产业和当地以生态、民俗为主的旅游资源结合起来，将通过举办果品展示会、红枣王拍卖、精品果园风情游、民族文化展示等活动推介泽普招牌红枣，推动当地经济发展。泽普是全疆红枣商品生产基地县，目前优质红枣已发展到20万亩，其中10万亩获得了国家有机转换产品认证。

新华社发

## 小伊伊迈第一步!

据新华社电 从上海交通大学医学院附属新华医院传出好消息：经过医务人员的精心治疗，温州“7·23”动车事故最后一名获救的幸存者——“奇迹女孩”项炜伊左下肢10月18日顺利拆线，伤口全部愈合，她已经可以站立行走，迈开了人生的新一步。

18日，上海新华医院的医生为小伊伊的左腿进行拆线，拆线后的小伊伊穿鞋、下地，在叔叔和奶奶的帮助下，重新练习走路。至此小伊伊进入了全面康复治疗阶段。两岁半的小伊伊是温州动车追尾事故中最后一名被救出的伤员，小伊伊左腿受伤严重。8月22日小伊伊从温州转入上海治疗，期间，上海交通大学医学院附属新华医院医务人员为小伊伊9次清创，组织国际、国内和院内多学科联合会诊22次。在医务人员精心治疗下，小伊伊的抗感染治疗取得了非常好

的疗效。

“小伊伊的治疗进展得益于结构合理、阵容强大的治疗团队，在迅速改善她全身情况、控制感染方面发挥了积极有效的作用。”小伊伊接下来的治疗接力棒交到了康复医生的手中，医院康复医学科主任杜青说：“小伊伊目前伤口已经愈合，但严重的肌肉、神经损伤，导致她左下肢肌肉萎缩、皮肤感觉缺失、左踝关节功能障碍，这将严重影响她左足的负重行走功能。近期检查表明，小伊伊左下肢腓神经的运动传导还没有恢复迹象，所以小伊伊要恢复正常步态，前景不容乐观。”

据悉，医务人员已经给小伊伊制订了详细、全面的评估、康复计划，包括运动、感觉的再教育训练，继续神经营养治疗促进神经的修复，帮助她保持良好的关节活动、提高肌力及感觉功能，使神经功能恢复，尽最大努力恢复小伊伊的患肢功能。

## 小悦悦获27万善款!

本报综合消息 佛山女童小悦悦遭两车碾轧的不幸遭遇通过媒体传遍全世界，所有的人都在关注着她的安危，祈祷奇迹的发生！10月18日记者从小悦悦父亲处了解到，目前收到国内许多好心人的捐助，

人物特写

18日一整天，小悦悦的父亲王持昌面庞黝黑满是憔悴，他胡乱抹了一把脸，“这几天实在太累了”。要接待前来慰问的各界人士，要对记者有问必答，要安慰濒临崩溃的妻子，要不时接起手中来自全国各地甚至国外的电话，这是一个心碎的父亲。

南海一名咨询师告诉记者，目前悦悦妈妈处于精神迷失的状态中，她只关注自己的女儿，时不时地跑到病房窗前张望着，希望孩子能随时醒来，“呼吁媒体不要过多打扰她，这样不仅勾起她对事件的痛苦回忆，同时她还承载着巨大的舆

还接到来自澳大利亚、泰国等地华侨华人的电话，纷纷表示要向小悦悦捐款，目前小悦悦已收到逾27万元善款。

捐款中最引人注目的是一个大铁盒，里面密密麻麻塞满了一

## “从没敢让妻子看一眼视频”

论压力，很多记者都问她为什么没有看护好孩子，她很后悔，一遍又一遍地哭。”王持昌说，事情发生这么多天，他从没敢让妻子看一眼视频。

记者18日了解到，目前全国关注小悦悦的人越来越多，还有国外好心人给小悦悦父亲打来电话。王持昌这几天越来越不踏实。他始终在琢磨，到底该如何处置这些被好心人“强行”塞下的钱。“想办法处置这些钱，各方面都要考虑到，比做生意难多了。”

曾有人给他打电话要求，由王持昌提供一个银行账户，他们将把

毛、五毛、一元硬币，小悦悦父亲王持昌说，这是18日清早值班护士转交给他的，这些硬币全是广州一家幼儿园小朋友捐赠的，小朋友们还写了一张卡片，祝愿小悦悦早日康复。

钱打到这个账号里。但对方再三强调，一定要打到王持昌的个人账户里，不需要其他组织或机构转交。

考虑再三之下，王持昌决定，到银行开通一个新账号，将所有善款打到这个账户里。18日下午，王持昌在一众记者见证下将善款存入越秀区人民北路一银行，善款总计270100.45元。“全部费用用来支付小悦悦医疗费，用不完的钱我一分不要，全部捐给有需要的人。”王持昌表示，这个账户将完全公开，每笔善款去向都将向公众公布。

(中新)