

## ■ 投诉案例

## 苏宁易购无法按需开票

9月10日,北京地区的王女士需要购买两台空气净化器送朋友,她顺利在苏宁易购下单,并填写了备注:发票分开两张开。然后拿到的发票仍是一张。王女士跟售后人员多次沟通,却一直未得到想要的结果。

王女士在苏宁易购下单过程很顺利,可在下单的时候,王女士发现一个问题。“以前在其他商场网购,下单的时候能够留言,把需求备注上,而苏宁易购则没有这个服务。于是在开发票的地方写了:发票分开两张开。”

结果苏宁易购给王女士开出一张发票,抬头就是“发票分开两张开”。王女士觉得好气又好笑,当

即跟苏宁易购的售后进行沟通,售后人员坚持认为,货已售出,无法再改。多次沟通后,苏宁易购表示,只要王女士凭着飞利浦机器上的出厂日期,就能保修两年,不需要发票。

王女士郁闷地说,这次购物让她身心疲惫,苏宁易购在售前的服务细节上做得不到位,售后又推三阻四,最后也没给解决问题,只能自己认倒霉。

## ■ 第三方点评

## 售后体验差或致客户流失

电子商会秘书长陆刃波认为,像苏宁这样的大企业,不应该在这个事情上跟消费者纠纷,因为企业做得好(开两张发票),而且开两张发票并不影响

企业的收入。

他认为,电商企业产生这样的纠纷是没必要的,也是不明智的。售后服务体验差,很有可能致顾客流失。新京报记者 林其玲

## ■ 消费评价

## 1. 验货前先交钱

王女士对苏宁易购的送货服务评价为“一般”。送货员上门后,要求王女士先交钱再验货。而王女士认为,国家

有法律规定,应当先验货再交钱。但苏宁易购的送货员却坚持不交钱不能验货。争执良久,王女士最终只得妥协。

## 2. 售后服务“差”

王女士称,“一开始我打400热线,后来转到北京客服,是一个女孩接的,态度非常差,沟通很费劲。”王女士描述称,那个女孩用很生硬的语气说,“是啊,就是没办法解决。”王女士回忆称,第二天

苏宁易购售后部给她打电话,态度还算好,解释系统目前有不足,以后会改进,请王女士谅解。王女士表示,话虽如此,但她觉得身心俱疲,就作罢了。

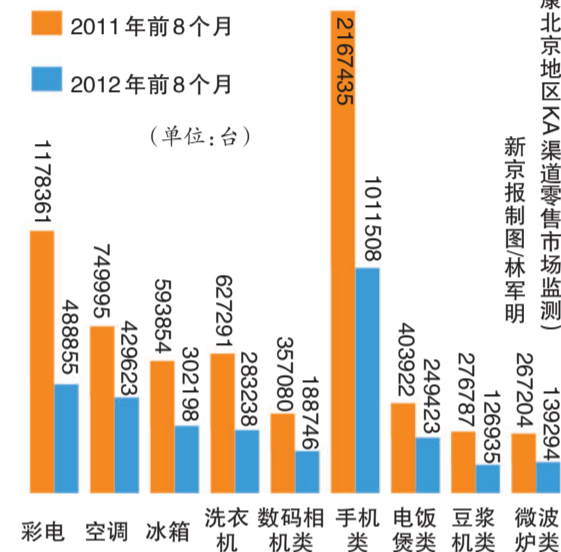
## ■ 投诉通道

如果您在消费过程中遇到问题,请通过以下通道联系我们。

● 投诉热线:67106134 ● 投诉信箱:xinjingbao3C@126.com  
新京报“3C英雄榜”

北京地区  
家电销售量下降

(数据来源:中怡康北京地区A渠道零售市场监测)  
新京报制图林军明



责编 徐超 美编 郭屹 责校 翟永军

## 奥运体验 鸟巢独有

鸟巢儿童体验中心每年4-10月运营。今年将于10月31日歇业,转场鸟巢欢乐冰雪季活动。2013年4月初继续开门营业。还没带孩子去体验的家长要抓紧今年最后的机会啦!

“

近年来儿童职业体验馆发展迅猛,鸟巢儿童体验中心以其独有的奥运体验、8小时全天候、室内室外互动、多媒体教学四大独有特色,引领体验教育新升级,获得了家长和孩子们的追捧,已成为行业内的佼佼者。在这里,孩子们不仅可以参加各类体育竞技项目的角逐,还能扮演近百种角色,在体验中增长知识,享受快乐。

”



## ■ 与众不同 别样精彩

上午9时许,鸟巢儿童体验中心入口处已经排起长龙,不少孩子在家长们的陪伴下早早在此等候。很多孩子已经按捺不住雀跃的心情,纷纷在入口处的奥运人像雕塑边留影纪念。

体验中心场馆内,小小火炬手正在传递、点燃圣火,奥运赛场上小选手们争相竞技,“奥运微世界”大街上,穿梭着各种“职业小大人”——这样的奥运场景几乎每天都能在鸟巢儿童体验中心看到。

据了解,鸟巢儿童体验中心与国内其他儿童职业体验馆最大区别在于,发

挥了鸟巢自身独有的奥林匹克文化和体育资源优势,结合儿童职业体验模式并加以创新,为3-12岁的孩子打造了一个与传统职业体验馆完全不同的、集合奥运体育、奥运职业、奥运文化在内的三大主题体验世界。一名家长欣喜地告诉记者,“这里的奥运项目和各种职业体验非常有特点,孩子玩得十分兴奋。很多项目中都精心设计了多媒体教学课件,能够帮助孩子增长见识,这些就是鸟巢儿童体验中心与众不同之处,真是带孩子来对地方了。”

## “将奥运精神带回家”

儿童职业体验被很多人认为是过家家,但鸟巢儿童体验中心一位管理人员告诉记者,“我们这绝不是让孩子‘穿上衣、玩一玩’那样敷衍了事。”据了解,在场馆内,孩子们可参与20余项奥运体育比赛和30余项奥运职业体验的角逐,最终产生若干名奥运冠军和奥运小楷模,优胜者的名字及照片还可在鸟巢荣誉殿堂展示。“跟真正的奥运比赛项目模式一样,孩子们若想获得冠军,证明自己,必须全力以赴,我们就是要培养孩子勇于竞争、努力拼搏的优秀品质,这与真正意义上的奥林匹克精神是一致的。”

在皮划艇赛场,教练员给小选手们讲解动作要领,小选手认真领会,跃跃欲试。随后,真正的挑战开始,各组小

选手就位,在一番激烈的角逐后,优胜队伍诞生,获胜的小选手欢呼雀跃。马术赛场内,小选手们穿戴整齐,英姿飒爽,正在认真听教练员讲解专业马术知识,随后他们一一坐上“赛马”实际体验,亲身体会马术的乐趣和魅力。在微世界中,孩子们有的扮作鸟巢的建造者,有的变身驾驶飞船的宇航员,有的正忙于奔赴火场的消防员,有的则是辛勤忙碌的快递小天使……

家长纷纷表示,孩子们在参与比赛、角色扮演的过程中学得很认真、玩得很快乐,充分调动了他们的积极性,激发了他们的潜能。“希望他能把这种不服输、敢拼搏的劲头带到日常学习中去,将奥运精神带回家。”一位家长满怀期待地说。

小贴士 地址:鸟巢火炬广场北侧  
网址:www.kidsnest.com  
热线:400-010-5800