

免费刊登 无偿服务  
**便民信息**  
联系电话  
**0532-82933068**

## 网购新手机却碎屏 多次要退换遭推诿 京东客服“借口”真多



在京东网购手机,却发现碎屏,多次要求退换却被拖延推诿。近日,青岛63岁的孙先生致电本报热线 66610000,诉说自己网购手机遇到的烦心事。

出让京东提供包装出厂视频,以此来证明手机发出时候是完好无损状态。客服表示要联系厂家,并承诺因周末厂家休息,将于4月11日与孙先生沟通。

4月11日,着急的孙先生一直未等到京东的反馈电话,所以又一次主动联系客服,客服又以“处理这件事的工作人员上晚班”“需要安排高级客服为你服务”等为由,让其“耐心等待”,至4月14日,孙先生又多次致电京东客服追问进展,京东客服均以“您提出的要求已经转至厂家,厂家会跟进核实后给出答复;如果厂家没有鉴定结果,京东客服无法对该订单做出处理。希望能耐心等待”来答复孙先生。对于京东售后的做法,孙先生感到非常寒心。

### 记者调查跟进 碎屏手机退换有望

孙先生认为京东销售及售后过程中存在欺诈消费者的行为,“京东应协调对买的碎屏手机进行换货处理,赔偿精神损失费1元,并公开致歉”。

4月15日上午,本报帮办记者在了解到孙先生的网购遭遇后,第一时间跟进,多次致电京东客服追踪了解最新情况。至4月17日下午,京东客服最后一次给记者来电“核实记者身份”,当记者继续追问有关进展情况时,京东客服以“我们只与购买当事人沟通”,未给出其它理由。

随后,孙先生给记者来电表示,京东客服已经同意为其退换货,但对于孙先生提出的“京东盖章致歉信”的诉求表示不能答应。“致歉信不为别的,而是为了讨

个说法,这一次购物体验太差了。”虽然就“致歉信”一则诉求未能达成一致,但孙先生表示“折腾这么长时间,早已经没有精力在继续,能退换新手机也算是个好结果。”

### 律师说法 网购遇纠纷如何维权

网购遇到纠纷怎么办?山东科誉律师事务所律师王清举表示,《消费者权益保护法》第二十四条规定:经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。

王清举表示,孙先生要求退换手机合理合法,不过,将盖有企业公章的致歉信送到市民手中,一旦流传开来,有损失企业形象的风险,孙先生可能会牵连一定责任。因此,不建议孙先生索要“致歉信”。

最后他提醒:消费者网购商品一旦遇到纠纷,要第一时间与商家取得联系,并且保留好购物凭证和聊天记录,如果商家不配合解决问题,可直接投诉到涉事企业注册地的工商管理部门,协助解决;如果问题还无法解决,消费者可继续致电涉事企业所在地的12345市长热线,政务部门介入更有保障;最后,若无果,孙先生可在青岛申请走司法程序进行维权。 记者 王镜

## 以前1万元种1颗,现在可种5颗 咬紧“牙”关,让老百姓平价种好牙

1月11日,口腔种植体系统集中带量采购在四川成都开标,平均降幅达55%。2月20日,山东省青岛市口腔医院率先在本市全面降低种植牙费用,平均降价40%;而作为口腔医疗服务的主要提供者,当时“民营医疗机构降价还需等一等”。如今,一个多月过去了,青岛民营医疗机构当下情况如何?记者进行了探访。

### 现状 种植牙降价 患者明显增多

4月12日,记者来到位于青岛市市北区延安三路的牙博士口腔诊所,一进门就看到不少中老年朋友坐在大厅候诊,诊所服务人员则在热情的为大家做讲解服务,一位工作人员告诉记者,自从种植牙集采调控降价之后,加上疫情已过,前来看牙种牙的市民普遍增多,中老年数量增幅尤其明显。

“我和嫂子一起来了解种牙。”60岁的于勤表示,前两年她的哥哥因牙齿缺失在青岛某公立医院种牙,当时单颗费用9000多元,做了四颗牙花了四万多。后来于勤和其嫂子的牙齿也出现病灶,但因种植牙费用高,二人没有考虑种牙。前段时间,她关注种植牙集采有关政策,了解国家鼓励民营医院参与集采,便开始考察青岛本地的民营口腔诊所,“听邻居说这里价格低服务好质量好,今天来看看。”牙博士口腔工作人员分别为两位老人做了全口腔CT,并针对二人的不同情况给出了不同的种牙建议,于勤三颗牙下来大约要花费6000元,其嫂子因牙齿需要先消炎,价格微高。“抱着试一试的态度来咨询,没想到能这么满意。”

### 价格 种牙比想象中划算

此次种植牙集采价格调控后,医院降价情况怎样?

记者日前从青岛市第八人民医院了解到,经过新一轮集采,种植牙价格显著降低。越是高端植体降价幅度越大,以韩国登腾种植体为例,价格下降了2000元,目前定价为4500元起,降幅为72%。瑞士士卓曼植体价格下降3423元,目前定

价为7000元起,降幅为53%。

牙博士口腔有关负责人表示,“集采使供应商进行价格下放,对我们来说不是坏事。民营医院在提升服务的同时,会着重把价格压低,降价不降质,患者才会到这里就诊。”

为了积极响应国家集采政策落地,牙博士口腔诊所推出系列优惠。在4月10日举办的“牙博士12周年直播庆典”上,推出种植体费用+牙冠费用+医疗服务项目费整体打包促销活动,如韩国SUNC种植体+基台+爱尔创牙冠单颗打包费用为1980元,瑞典诺贝尔种植牙种植体+基台+韩国登腾牙冠单颗打包费用为7500元。“当日直播引流后续实际到店客户近千人,整体打包费用划算,尤其受半口、全口缺牙患者欢迎。”

### 质量 老人种牙后的真实感受

种植牙带来的幸福感,56岁的耿芳深有体会。“自从种了三颗牙,想吃什么都可以,心情愉快,整个人的状态也变好了。”耿芳乐呵呵地说。

耿芳的两颗前门牙因早年嗑瓜子崩裂,因为还有部分残牙,加上当时种植牙价格高,耿芳毫不犹豫的选择了烤瓷牙。“这两颗烤瓷牙几乎一点作用都没有。”耿芳说,烤瓷牙虽然便宜,却不结实,平时的水果像苹果、桃子都要切片才能咬动,使用寿命短,多次发生掉落再补情况。后来,耿芳口腔后牙也出现问题,2022年9月,在朋友的推荐下,耿芳来到牙博士口腔完成种牙手术,“种牙跟自己的牙齿一样,软硬都能咬!”耿芳满足地说,过段时间,她计划把两颗原烤瓷门牙也换成种植牙。记者 王镜

# 青岛人有福啦 凭此卡免费领取健康水30桶

2023年3月15日,健康水中国行科普活动在北京正式启动,北京龙泉水派送到千家万户,不用花钱订水喝,好水送到家,得到了广大居民的点赞。

经历防疫非常时期,人们的健康意识得到了很大提高,更加懂得生命至上,健康第一的朴素道理,更加珍惜

生命。水是生命之源,平时要多喝水,勤喝水,喝好水,喝对水,一定要喝新鲜的健康活水。小分子水利于细胞吸收,增强抗病能力,提高身体抵抗力。人体大部分由水构成,所以水质影响体质。据资料表明,一些人口长寿地区,与水及大气等无不有着直接关联。

喝水很重要,关系到全家人的身体健康,预防大于治疗。除了平时喝茶、白开水,做饭的水也要重视。任何时候饮用水健康一点不能马虎,一定要饮用健康好水。只有舍得,健康才能获得。

中国龙long水卡30桶,价值600元,诚信体验,分文不收。



此次爱心奉献企业免费送水活动,纯公益性,其已坚持多年不张扬,旨在减轻平民百姓经济负担,喝上干净卫生放心健康好水,受到人们热情称赞!

热线电话:(0532)5556-7777  
监督电话:131-7321-1011

●转让全新旅行拉箱、梅花挂匾、书籍、小提琴、儿童滑板车、木质盒子(可装海参)、海燕牌收音机、电饭煲。电话:18661974921

●转让松下空气净化器、榨油机(食用油),均全新未开封。电话:18816395237

●转让不锈钢绞肉机、电风扇、不锈钢蒸锅、毛毯、被套、体重秤、床品八件套、暖风机、毛线、轮椅、布料、麻将、鸭绒背心、毛巾被、麦饭石锅。电话:19953285004

●转让103L小冰柜,8成新,280元。电话:15666790158

●转让多套进口西服,价格面议;进口西餐三件套,10元每套。电话:13953219037

●转让全新跑步机、按摩椅。电话:0532-84619389

●转让全新微波炉,300元;9成新折叠自行车,280元。电话:15866893309

●转让拔罐器30元;炒锅40元;饮水机10元;折叠餐桌20元;亚麻双人凉席60元;不锈钢水壶30元;8成新电饭锅25元,均全新。电话:13370886272

●转让全新未开封空调、两箱碗盆、家具等。电话:18363903961

信息真实性由提供者负责,请读者慎重选择。

### 启事

●本报所选部分稿件、图片作者姓名及地址不详,敬请相关作者与本报编辑部联系,以便寄送稿酬。