



万人空巷  
抢格力

真金品质! 钜惠315!

空调用格力·冰箱选晶弘※全年极限·势不可挡

## 我省4家汽车4S店因夸大车辆故障被“3·15”晚会曝光

# 遇工商突查,奔驰4S店员工夺路而逃

每一届的“3·15”晚会直播都牵动着企业和消费者的心,很多人都屏住呼吸,静待一个个消费事件的曝光。今年的“3·15”晚会主题是《消费在阳光下》,第一个被曝光的是“4S店潜规则:小病大修,牟取暴利”,其中,安徽有4家4S店“中招”。

当晚,合肥市工商局立即前往合肥的两家4S店进行调查,并表示,3月16日将进行调查取证,确定处理处罚意见。

■ 记者 王玮伟/文 黄洋洋/图



奔驰4S店工作人员面对执法人员一言不发

### 曝光: 合肥两家4S店遭“点名”曝光

据“3·15”晚会调查发现,东风日产、上海大众、奔驰4S店故意虚报和夸大车辆故障,从中牟取暴利。一些简单故障的汽车(点火线圈插头松动,只需插上线圈,重启系统即可修复),但在这些4S店,却要消费者更改火花塞等各种大修,其中奔驰车维修费报价近万元。

市场星报记者看到,阜阳中源开发区东风日产专营店、阜阳晨宇东风日产专营店、合肥东风日产伟业经营店、合肥利之星奔驰4S店被“点名”曝光。以上四家4S店,均涉嫌对前来进行维修保养的汽车,采取“小病大修,牟取暴利”的行为。

### 现场: 奔驰4S店值班人员匆匆离开

“3·15”晚会刚曝光,合肥市工商局消保局局长蒋玉林便带着多名执法人员前往被曝光的4S店进行调查。

当晚10点20分,市场星报记者一同来到位于合肥经开区繁华大道

18号的合肥利之星奔驰4S店。时值下班时间,门口仅有一名值班人员,大厅内有一名30岁的男子,执法人员上前,要求出示营业执照,该男子没有回答,立刻离开办公桌,转身跑出门外,随后不见人影。

因该男子走得匆忙,电脑未关,两部手机没有拿走,其中一部手机不停有来电。大约5分钟后,该男子返回办公大厅,将办公桌的材料进行整理。期间,对于执法人员的问话依旧一言不发,男子将桌面所有材料放入抽屉,拿走两部手机,临走时丢下一句“我是值班人员,我回家了”后,便离开现场。

今天凌晨,梅赛德斯奔驰就曝光事件在其官方微博上做出回应,称个别经销商的不当行为是对消费者权益的侵害,他们会展开调查并敦促经销商整改。

### 处理: 3月16日调查取证,确定处罚意见

紧跟着,执法人员又来到位于合肥市蜀山区长江西路的合肥东风日产伟业经营店。市场星报记

者随执法人员来到现场后,发现该店大门紧闭,仅有一名保安。记者从该店门前的牌子看到,该店上班时间为早上8点30分至晚上17点30分。

合肥市工商局消保局局长蒋玉林表示,当晚以调查为主,3月16日将对两家被曝光的4S店进行调查取证,确定处理处罚意见。

### 投诉: 安徽共接投诉件200件

3月15日晚,市场星报记者从安徽省工商部门获悉,截至“3·15”晚会结束,共接到现场12315热线转来的200件投诉,与去年相比总量略有增加。

据省工商局消保处有关负责人介绍,该局投诉举报电话14日就已经开通,到央视“3·15”晚会结束为止,共接到12315热线转来的投诉共200起。这些投诉件,将按照属地原则转办给市工商局,市工商局再依据情况转办给县区市场管理局,如果不属于工商部门,则转办给其他相关部门,将尽快进行调查。

### 央视3·15晚会其他部分曝光

#### 小心! 你加的汽油有毒!

加油后车子还没劲,抛锚? 真相:在山东省东营市、滨州市许多不法厂商调和各种石化原料,年产量达五六十万吨,获取暴利! 而且这种调和汽油竟然还符合国家标准,加油站默许直接加到了咱消费者的车里,调和汽油中含甲缩醛,易造成汽车线路漏油,还会挥发有害气体,污染环境,影响健康。

#### 路虎,路虎,恐怖的“拦路虎”!

说起路虎揽胜极光车,消费者用的最多的词是“恐怖”。要么走在路上不动了,要么倒挡失灵,全国类似案例不计其数,虽然这被诊断为变速箱故障,但部分车主说换了两次变速箱仍故障频发。路虎中国公司甚至将变速箱故障原因直接推到用户身上,嫌车主开车太着急。

#### “美菱”牌抽油烟机上“黑榜”

邢台市踏宝车业有限公司的“小小玩童”牌儿童自行车、邢台天帅童车制造有限公司的“优久”牌儿童自行车等9家企业的童车产品,以及合肥美菱小家电有限公司中山分公司生产的“美菱”牌抽油烟机、浙江皇中皇电器有限公司生产的“皇中皇”牌抽油烟机等5家企业的抽油烟机产品,在国家质量监督抽查中不合格。

#### 呷哺呷哺和小肥羊假鸭血

记者到呷哺呷哺和小肥羊,分别打包了一份鸭血,随后,到附近的一个连锁餐馆打包了一份风味鸭血。检测报告显示,三份鸭血样品均检出猪源性成分。

此外,街边麻辣烫所用的猪血检出了高浓度甲醛。

#### 大牌服装有保证? 不一定

2014年,全国检验检疫机构抽检进口服装23818批,不合格品牌包括H&M、GAP、CAVAL-LI、OLD NAVY、FOREVER 21、ARMANI、ZARA、american apparel、DOLCE&GABBANA、芒果等。不合格原因涉及色牢度、PH值、偶氮等。

根据央视报道整理

# 安利:全程体验锁定终端顾客

2015年,中国消费者协会将3·15年度主题确定为“携手共治 畅享消费”。近年来,由于生活水平的普遍提高,人们对于消费的需求,也从安全和品质逐渐上升为由优质品质、个性化服务等带来的综合体验。作为具有体验内在基因的直销行业巨头安利,近日推出体验战略,全面整合优质产品和直销员服务资源,力图以全程优质体验锁定终端顾客。

安利大中华总裁颜志荣表示,直销模式的优势在于可以和顾客建立可持续的强关系,推动重复消费,而全程优质体验所带来的口碑,恰恰是培养忠实顾客、推动重复消费的关键。国际调查公司AC Nielsen的调查显示,安利纽崔莱的市场渗透率排名第一,安利雅姿在中国高档面部护肤品市场份额也排名第一。

### 安全体验:产品全程可追溯

在安利(中国)广州生产基地,供应商、包装材料、半成品、成品等检验环节,恰恰是覆盖了产前预防、产中检测和产后跟踪的全产业链质量控制。所有原材料供应商,都要接受安利供应商管理小组频繁而严格的现场审核和绩效评估。产品生产过程中,质检人员会对产品进行严格取样测试,并为产品标贴类似“电子身份证”的二维码,实现产品全程可追溯。

2005年,安利(中国)质量保证实验室在直销业内首家获得中国合格评定国家认可委员会(CNAS)颁发的证书,成为国家认可实验室。质保实验室每年对约1000种原料、1200种包装材料、230种产品进行共计约2000项质量指标的检测工作,年平均测试达60余万次。在安利中国物流中心,对温度敏感的各种物料和成品储存在恒温恒湿的空调仓内,仓内温度常年保持在22-24摄氏度;定期清洗库房,配有专门的洗涤设备和人员,确保整个环境无尘;质检部门常驻物流中心,从产品的存储、管理,到人员全方位进行监控把关。

### 品质体验:从种子到成品天然有机

目前,安利生产所需的原材料44.42%依靠进口。为了从源头上确保纽崔莱原材料的品质与供应,纽崔莱逐渐形成了“纵横结合”的质量控制系统。在纵向一体化方面,纽崔莱依托自有有机农场,开展“从种子到成品”的全程质量管控。为了满足消费者对高品质产品不断增长的需求,纽崔莱还逐步借助经过严格认证的非自有农场种植部分原料。

安利一直注重对土壤的养护,不使用化学肥料,而使用腐化植物、粪肥、有机物混合而成的天然肥料滋养土壤;引进品种优良的蚯蚓疏松土壤,增加土壤的保水能力和含氧量;使用“生物防治法”,在田间地头投放瓢虫等益虫控制害虫;通过轮作、人工除草、适当的土壤营养平衡及间种来控制杂草;利用来自地底岩层的纯净水源灌溉农田;在植物最具营养价值的时节,收取最具营养的部分。正是这种与自然和谐相处的生产理念,使得安利纽崔莱成为世界上较早建立起有机耕种的农业生产体系之一。

### 服务体验:售前售中售后环环相扣

直销模式最大的魅力之一在于可以给消费者提供完全定制的个性化服务。安利的个性化营销服务,是售前售中售后环环相扣的有机体。为了确保消费者在全国各地店铺享受到标准化和无瑕疵服务,安利在顾客服务、收银、店铺库发发货等方面制定了严格、规范的操作流程。同时,还与AC尼尔森合作,展开“神秘顾客”店铺服务质量调查。依托店铺服务的同时,安利还不断延伸服务触角,已在全国649个城市推出复合家居送货服务,使消费者足不出户,即可通过易联网、语音电话、传真等方式下单购货,坐等产品上门。

在安利(中国)客服中心,180条电话服务线路提供人工接听及全天24小时自助语音查询,并提供定制化手机短信发送、语音留言、VIP智能排队等人性化服务。除了客服热线的情感交流,来自安利(中国)多个部门的高层领导还组成“顾客之声委员会”,定期针对具有普遍性的客户需求和反馈,从战略的角度来寻求解决方案,以回应顾客对公司的关爱。