

专家推荐 专业品质 专心服务

海信率先发起“3·15”专家特惠服务日活动

“消费与服务”成为今年“3·15”的主题，其要义就是要求企业在拉动消费的同时，切实保证商品和服务质量,加强对服务领域的关注与投入，保护消费者权益,自觉履行社会责任,切实保证消费安全和服务跟进。

国内平板巨头海信电器日前宣布“3·15”期间将率先发起“专家推荐、专业品质、专心服务”的“3·15”特惠服务日活动。3月4日至3月15日，海信电器多款旗舰畅销机型特惠回馈广大消费者，切

实增值消费者消费权益，促进和谐消费关系的建立。届时，海信产品专家还将亲临市场一线，了解消费者需求，并对消费者进行专业产品推荐。

海信电器营销副总经理胡剑涌表示，平板产业是近年内增长较快的产业之一。截至2009年年底,中国城市居民家庭平板电视保有量达到4800万台。海信电器已连续第七年取得平板销量第一的市场业绩,在收获消费者认可的同时,企业更要认真履行社会责任，切实保障消费利益,用户口碑才是做百年企业的根基所在。

海信在推进平板普及的同时,大力建设平板服务体系。从2007年开始,针对平板电视“三包”规定缺失的现状,海信率先承诺电视显示屏保修期限由1年延长为3年;2008年海信正式发布了《海信平板电视安装6H服务标准》,明确制定了平板电视的安装服务标准,以高标准、高洁净、高舒适、高品位、高效率和高安全的6H服务,将中国平板电视的服务标准提升到一个更高的平台。

2010年，中国平板电视市场将进一步放量增长,LED液晶电视、互联网电视将成为消费主流,3D立体电视也将初步进入市场。面对新的市



手机下乡实行补贴以来,大大地刺激了农村通信市场消费,农村固定电话开始萎缩,更多的农民朋友选择手机,这也方便了农民在务工经商中获取信息。据悉,现在农村住户手机普及率在48%以上。图为中国移动通信公司营业厅春节后热闹的购卡场面。

奥克斯与消费者上演“全城热恋”

2010年空调买还是不买?2010年空调应该何时买?2010年空调应该选择哪一品牌?在诸多疑问的背后,春节刚过,国内领军企业奥克斯空调便在全国范围内上演了一幕幕与消费者的“全城热恋”,以惊爆产品价格、重磅买赠促销、超值服务承诺,为消费者提供从技术、产品到购买、使用、服务的一整套解决方案,让每位消费者都能感受到奥克斯的热恋风采。

“全城热恋”延续了奥克斯空调元旦期间的买空调送三重惊喜活动,是该活动的豪华升级版,提出了“爱TA就送TA健康的奥克斯空调”,“响应国策买空调认准1级能效”等倡议。为了配合这次规模最大的回馈消费者活动,奥克斯空调拿出了一二级的高端定频空调和全新变频空调参与其中,就是要让更多的消费者将“中国最好的空气带回家”。

此次全城热“送”活动惠及全国奥克斯空调用户,“3·15”期间

购买奥克斯空调的消费者都将有机会获得奥克斯送出的多重大礼包。一重大礼:买空调送液晶电视,19英寸液晶电视、26英寸液晶电视、32英寸液晶电视等你来拿。二重大礼:买空调送品牌蓝牙耳机。三重大礼:买空调送十年包修服务。不仅送10年整机免费包修,更送终身免检。每年3月奥克斯服务工程师将上门提供专业服务。消费者购买奥克斯空调可以真正做到毫无后顾之忧。

2009年,奥克斯空调行业全面领先,销售劲增37%,实现了在国内市场的逆市上涨。2010年启动之初,奥克斯更是通过连续发动价格风暴、变频风暴、增值风暴“三大风暴”让业内和同行为之一震。此番,奥克斯空调提前以服务促销打开2010年空调旺季市场大战,一方面延长了空调传统销售旺季,一方面为实现奥克斯3年跻身行业三甲的阶段目标以及变频空调年销量突破100万台短期目标标跑布局。

(据慧聪家电网)

170名中国用户申诉惠普

中国律师已代表逾170名消费者提交针对惠普(HP)的申诉,请求中国政府下令召回据称存在问题的笔记本电脑。

此举标志着全球最大个人电脑品牌首次面对海外消费者的有组织行动。这个迹象表明,世界上人口最多市场的消费者越来越了解自己的权利,并愿意付诸行动捍卫这些权利。

申诉请求中国质量监督机构对惠普笔记本电脑的质量展开调查,并下令该公司购回或更换原告购买的据称存在问题的笔记本电脑,以及赔偿原告的损失。申诉还呼吁国家质检总局提议召回相

关的笔记本电脑。

申诉表示,这些问题的根源在于英伟达(Nvidia)生产的显卡有问题。英伟达是一家芯片制造商,向多家个人电脑厂商供应这一部件。申诉称,虽然惠普提出延长某些型号笔记本电脑的保修期限,但那不是针对问题的彻底解决方案。

“我们也注意到,惠普在美国为更多机型的消费者提供延长保修期特别服务的同时,还为消费者提供运费补偿,但在中国却没有对此进行声明或服务提供,公开对中国消费者进行歧视性差别对待。”申诉表示。

(据新浪网)

家电延保暗藏玄机

消费者到底该不该听从业电商品连锁商家导购人员的“忽悠”,花钱购买延期保修?延保服务到底“保险不保险”?

日前,有关专业人士提醒广大消费者:不要被商家“延保”所迷惑。

“家电、消费电子故障高发期往往呈马鞍型,即一年内为故障高发期,2年至3年内为平稳运行期,3年至5年内为故障发生期,5年以上至产品使用寿命结束为故障高发期。其中,第一个故障高发期及平稳运行期售后服务成本基本上由厂家承担,而消费者3年之后的保外维修成本主要集中在最后一个故障高发期,而恰恰处在

目前商家所推出的延保服务期限之外。因此,目前市场上各类延保服务产品商家采取了最大化的避险策略,消费者产品的高维修期、高风险期则被置于延保服务之外。”有关专家在指出延保服务中设置的“陷阱”时说。

有关经济界专家指出:“延保服务作为一种有偿售后服务契约承诺,既具有无形服务商品的特性,同时又是一种风险管理产品。所以,有关延保服务的相关法律法规亟待进一步规范。尤其是必须明确延保服务的身份问题,到底是纳入《保险法》的监管范畴,还是《消费者权益保护法》的调解范畴,需要进一步明确。”(据《太原日报》)

谷歌重申不过滤搜索结果

做好停止中国业务准备

据新加坡《联合早报》报道,谷歌(Google)高层重申,做好停止在中国业务的准备,强调不会应中国要求过滤网站的搜索结果。

报道说,谷歌副总裁黄安娜(Nicole Wong)表示,如果北京要求谷歌必须审查网络搜索结果,或是选择退出全球人口最多的中国网络市场,谷歌准备撤离中国。谷歌撤出中国事件成为外国媒体焦点已经有一段时间。全国政协十一届三次会议新闻发言人赵启正日前就此事件表示,中国互联

网是开放的,中国继续为外商创造良好的投资环境,保护其合法利益。赵启正说,2005年谷歌来中国考察时,做得很仔细,特别对于法律环境做了逐字逐句的了解。2006年正式进入中国的时候,谷歌对这些法律都有郑重的承诺。中国的互联网是开放的,中国欢迎包括国际互联网企业在内的各国投资者在中国展开业务,也希望外国投资者尊重中国的公众利益、文化传统和中国法律,承担相应的社会责任。

(据环球网)

环保配置一步到位

美的变频空调实现全无氟

近日,笔者从美的获悉,在2010年家电下乡空调项目招投标中,美的变频空调(挂壁式)实现了全无氟配置,特别采用R410A无氟环保新冷媒替代传统制冷剂R22,且全面普及10赫兹超低频运行技术,让农村地区消费者享受变频技术的同时,还可以享受环保变频空调的出色性能。业内人士表示,变频是空调产业的发展方向,环保是家电行业的大势所趋,美的无氟变频空调入选“家电下乡”政策,可以说是“一步到位”。据了解,美的今年下乡变频空调共17个主型号,涵盖82款产品,极大地满足了农村消费者的需求。无氟变频空调下乡,农村市场大有可为。

现阶段中国至少有八成的家

用空调采用R22传统制冷剂,对臭氧层破坏很大,严重危害了人类居住环境 and 整体生态环境。按照《蒙特利尔议定书》规定,R22制冷剂将于2020年前逐步淘汰,无氟环保新冷媒R410A为其主要环保替代产品。

如何实现无氟变频空调的全面普及?美的空调一直认为,只有将最先进的技术运用到普及型产品上,才能真正实现全面普及。据了解,本轮中标“家电下乡”的美的变频空调实现全无氟配置,特别采用无氟环保新冷媒R410A替代传统制冷剂R22,将变频技术和无氟环保同时带给农村的广大消费者。美的无氟变频空调,引领环保节能潮流。

据制冷专家介绍,采用无氟环保新冷媒R410A要求的系统工作压力是普通含氟空调的1.6倍,对空调技术提出更高的要求,对空调系统的强度要求相对较高,从而也增强了空调的耐用性,无氟变频空调解决了农村地区家电更换周期较长的问题。

美的无氟变频空调(挂壁式)全部采用R410A无氟环保新冷媒,不会破坏臭氧层,更环保,在热量的吸收和释放过程中热交换效率更高,更节能。

为适应农村的环境和农民的使用习惯,美的无氟变频空调量身定做下乡产品。专门设计了150V~265V宽电压启动功能,再也不用担心空调由于电压低或电压不稳而不能正常运行了。-20℃~50℃宽温度正常运行功能,即使在-20℃超低温环境下依然强劲制热。

(武建军)

高能耗电风扇电饭锅禁止产销

一成小家电将被淘汰

笔者近日获悉,根据国家《实行能源效率标识产品目录(第五批)》公告及相关实施规则,自2010年3月1日起,在我国内地生产、销售和进口的自动电饭锅、交流电风扇、交流接触器和容积式空气压缩机4类产品必须加贴能效标识,低于能效等级5级或3级的相关产品,均不得在中国内地生产、销售和进口。

笔者调查发现,消费者在购置家电时,往往只关注大件家电的节

电功能,对类似饮水机、加热器等小家电的节电功能却忽略不计。事实上,有些小家电的能耗很大,可能过完一个春节,家里的微波炉、电磁炉、豆浆机等小家电已让电费超标了。据了解,小家电虽然体积小,但能耗一点不比那些大家电少。一台带有加热、制冷功能的饮水机,日均耗电量超过1度;而一台一级能效的节能冰箱,日均耗电量仅0.4度。春节期间旺销的电取暖器,功率更是动辄上千瓦,每小时

就可花1度电。

从3月1日实施的第五批能源效率标识产品目录内容来看,小家电产品的能效指标越来越受到关注,自动电饭锅、交流电风扇、交流接触器和容积式空气压缩机4类产品纳入加贴能效标识范畴。

据了解,即将实施的“电风扇能效等级”分为1级、2级和3级,1级最高。而电饭锅能效标准能效等级分为5级,也是1级最高。电风扇和电饭锅能效等级分别达3级和5级才允许生产和销售。

专家预测,由于小家电的生产技术门槛不高,企业众多品牌良莠不齐。目前,市场上能达到新标准的产品可能不到五成,一旦小家电能效标准陆续公布和施行,预计市场上约有一成产品达不到强制性能效限定值的要求,将被淘汰出局。

(刘伟通)

部分家电卖场、商场的家电柜台开展了消费调查。

潜规则1:平板电视二次收费

现象:目前,平板电视基本都需使用底座或支架壁挂式安装,但无论用哪种方式,都是平板电视必须采用的,否则消费者无法正常观看。

但调查发现,在11个品牌30余个型号的电视机中,45%的品牌对底座和支架二者都收费,还有的按电视机尺寸收费。而底座费用100元到200元不等,支架约50元到500元。

消协点评:底座或支架是作为电视机完

家电·通信

汽车家电工作部主办

每周五出版

主任:李树政

电话:6202051 13939719317

邮箱:xywbbsz@126.com

家电·通信投诉热线
6207101 13837664028

读者朋友,您是假冒伪劣家电产品的受害者吗?您还对通信运营商的收费感到不解吗?您在购买相关家电产品时被蒙骗过吗?您是否正为商家的售后服务态度冷漠而郁闷呢?欢迎拨打投诉热线,我们将竭诚为您服务。

电子信箱:xywbcsz@163.com

夏普召回“伤人隐患”冰箱

近日,日本电器制造商夏普宣布,将召回涉及48个型号的97万台冰箱,原因是“冰箱门可能掉落伤人。预计所需召回成本(包括更换零部件费用)为12亿日元(约合1300万美元)。

夏普此次召回的产品生产于1996年至2001年,均为左右双扇门式。据初步断定,事故引发的原因是放置于冰箱内的玻璃瓶等物体超出所定空间,夹在与门之间,然后在这种情况下强行关闭,长久以后便导致零件的破损。

夏普发言人表示,夏普上述48种型号的电冰箱门存在安全隐患,即在使用过程中,这些冰箱门可能会自动掉落而伤人。

据统计资料表明,在2006年8月至2009年10月间,共发生了4起类似事故。除2009年6月发生的事故使一名女性脚部骨折外,其他事故引发的均为轻伤。据夏普中国方面称,相关召回产品不涉及中国区。

(徐洁云)

海飞洗衣机存安全隐患

2009年第四季度,甘肃省质量技术监督局检查了兰州市21家流通企业经销的30批次的产品,19家企业28批次产品合格,企业合格率为90.9%;产品抽样检验合格率为93.3%,与上年同期相比下降了6.7个百分点。

监测发现,标识上海荣事达电器科技有限公司生产的“RSTART”洗衣机(2009-6-10;XPB20-828)、标识宁波海飞电器有限公司生产的“海飞”单桶洗衣(2009.08;XPB55-78),发热、电源连接和外部软线项目不合格。据了解,由于电源线的截面超过小会使导体发热容易起火,造成火灾。发热项目不合格的产品在使用时电机发热,容易起火,存在着不安全因素,给消费者带来安全隐患。

(据新华网)

IE浏览器再曝新漏洞

金山安全实验室日前发布橙色安全预警,微软IE浏览器再曝新Oday漏洞,该漏洞可能会导致用户电脑成肉鸡。

金山安全反病毒专家李铁军介绍说,该漏洞利用起来较为简单,但是危害巨大。之前影响巨大的“微软视频Oday漏洞”曾被黑客以7万元的高价在互联网上进行兜售,具备同样影响力的IE新Oday漏洞可能会以更高的价钱被黑客买走。

金山安全实验室1月发布2010年首个高危安全预警,金

山网盾拦截利用极光漏洞的木马攻击次数以每天36.3%的速度增长,日拦截攻击行为达42.81万余次,共拦截数百万次通过IE极光零日漏洞进行的攻击。该IE Oday漏洞主要针对IE6/ie7浏览器,实际潜在受影响用户保守估计在千万级。

截至目前,微软尚未给出有效的解决方案和补丁程序。金山反病毒专家担心,该漏洞很可能会在近期大规模的爆发,给网络安全财产安全造成严重后果。

(据新华网)

中国电信推出网络电话服务“通话宝”

中国电信近日基于天翼应用工厂API推出网络电话服务“通话宝”。该项服务支持WEB、WAP等五种方式拨叫,同时,话费实行长话市话统一计费标准,每方每分钟仅0.13元-0.15元。

据了解,“通话宝”目前支持WEB、WAP、短信及QQ和MSN五种拨打网络电话的方式。用户除了使用WEB、WAP访问网页拨打电话外,还可以通过添加特定的QQ号码或者MSN联系人实现账号注册、拨打电话等操作。

此外,“通话宝”支持短信发送等基本通信服务,也支持多方通话等电话会议模式。值得注意的是,中国电信“通话宝”支持除电信号码注册外,还支持联通、移动的手机号注册。中国电信“通话宝”发送验证码的方式不是短信,而是通过回拨电话的方式,即你输入手机号点击提交后,你会收到来自028XXXXXXX的电话,接听电话后便可获取验证码。

目前,“通话宝”有三套资费套餐:10元通话65分钟;20元通话130分钟;30元通话230分钟。据了解,此项应用在注册时采用了电话语音播放验证码的验证方式,应该算是一个有特色的应用,但是注册时点击太快就会出现验证码不同步,电话打不通的现象。

(据中国通信网)

使消费者另行购买插头,实质上是在减轻本应向消费者提供安全保护的合同附随义务,构成不合理的二次收费,消费者自行采购插头同样也存在隐患。

潜规则3:随机配件长度过短

现象:需要上门安装的家电商品,随机附带的配件尤其是管件长度较短,加大消费者付费压力。

该调查发现共有27个品牌的国内家电,经营者对安装的价格标准一般都不主动告知,而且附带管件长度过短。

消协点评:家电安装服务是正常使用的一部分,经营者应事先告知消费者相关信息,同时行业应论证符合一般家庭正常使用的配件标准。建议经营者提供合理数量和价格的附件,额外增加附件的,应在交易之前明示。

(廖爱玲)