



显示屏黑屏,翻新机、水货机、样机充当新机;家电不履行“三包”责任,维修费用不明码标价,使用伪劣零配件冒充新零件等等。这些困扰消费者的难题,将在《新消费者权益保护法》实施以后,得到根本解决。

记者日前从省工商局召开的新闻发布会上获悉,2013年,全省各级工商行政管理部门和消委组织共受理消费者投诉61902件,为消费者挽回经济损失8898.49万元。全年受理家用电器投诉9143件,主要反映产品质量、售后服务不到位和安装服务乱收费等问题。

# 工商一年受理家电投诉近万件

## 新《消法》15号正式实施,家电6个月内瑕疵由经营者举证

### 【案例】 家电是投诉热点

在新闻发布会上,省工商局副局长阳芳华通报,家用电器投诉是2013年消费者申(投)诉十大热点之一。

2012年10月4日,刘女士在溆浦县某电器城购买了一台液晶电视。2013年5月28日凌晨,该电视机突然自燃,致使客厅地板、墙壁、电视柜等被烧毁。刘女士向溆浦县工商局和县消委投诉,要求商家赔偿其受到的损失。经调解,双方达成调解协议,该电器城赔偿刘女士同品牌、同型号、同规格的液晶电视一台,并赔偿其它财产损失4万元。

### 【问题】 移动电话申诉最多

阳芳华副局长介绍,省工商局全年受理家用电子电器类申(投)

诉2440件,其中移动电话的申诉最多,其次为电视机、空调机、冰箱和洗衣机。移动电话申诉的问题主要为:无法正常开机、按键失灵、显示屏黑屏,商家销售翻新机、水货机,用样机充当新机等。

售后服务方面的问题主要为:售后拒绝检测、维修不及时、收费过高且不透明等。

家用电器主要问题为:商家不履行“三包”责任,不能按时送货、安装,用样机充当新机销售;商家拖延送货或者退换货;售后人员服务态度差,夸大故障,维修费用不明码标价,使用伪劣零配件冒充新零件,冒称品牌售后误导消费者等。

### 【新《消法》】 消费者不再举证难

长期活跃在一线打假的法律工作者曾建林

认为,新《消法》解决了消费者举证难的问题。对机动车、电视机、电冰箱等耐用商品的举证责任分配作了公平的规定。经营者应保障在正常使用情况下,商品应具有的性能、品质、用途、使用期限等,在消费者收到商品六个月内发现瑕疵,发生争议的,由经营者对瑕疵进行举证。这解决了消费者鉴定难、鉴定费用高、维权难的实际困境。

曾建林称,新《消法》对违法经营者民事责任的加重及惩罚性赔偿设立,促使经营者从经营利益角度来考虑,它是违法还是合法经营,将促进经营者站在经营的经济利益角度来考虑消费者权益。新《消法》中最新加入了对于网购的要求,网购7日内退货成为了消费者的基本权益。

■三湘华声全媒体记者 赵伟



家用电器投诉是2013年消费者申(投)诉十大热点之一。 记者 田超 实习生 李梦 摄

### 主题

## 2014年消费维权年主题:新《消法》新权益 新责任

湖南省消费者委员会秘书长李镜亮表示,2014年消费维权年主题:“新《消法》新权益 新责任”。新《消法》创新消费维权新理念。构建了消费维权新机制,提供了解决消费纠纷新对策。新《消法》赋予消费者新权益。加强了新领域的消费者保护,拓宽了消费者保护的范畴。新《消法》增加经营者新义务。加重对不诚信经营行为惩处力度,扩大消费者损害赔偿的范围。新《消法》对消协组织重新定位。赋予消协组织新职责和维权新手段,增强消协组织的维权力量。新《消法》进一步加大政府责任。明确各级政府落实保护消费者合法权益的新职责。

# 创维发布彩电行业“高端体验式服务标准”

## 进门问候,安装后清洁,明确流程,打造45分钟尊贵服务体验



移动物联网正深刻影响着传统电视生产商,除了提供好产品外,了解消费者需求并不断推出好产品成为企业创新原动力。

近日,创维于业内首家推出平板电视“45分钟高端体验式服务标准”,正是充分考虑行业发展现状,为广大消费者提供极致服务感受的一大重要举措。

据了解,在体察用户需求,改善企业服务方面,创维一直是引领行业的标杆。从“六个一、八不准”,到制定“平板电视安装与维修服

务技术规范”国家标准,再到目前的平板电视“45分钟高端体验式服务标准”无一不走在行业前列。

创维相关负责人介绍,平板电视“45分钟高端体验式服务标准”旨在从专业化的安装服务,到完美的功能体验服务,再到完善的家电保养服务,一切都是致力于为用户提供完美的平板电视用户服务体验和产品使用体验。

其服务内容包括:安装服务:9次测量、定位,分23个步骤,共25分钟;体验服

务:8次体验,共15分钟;保养服务:5分钟。

在整个服务流程中,从进门前的问候,到安装前的开箱、安装过程中的打孔、安装后的定位与卫生清洁,再到增值产品、延保服务产品体验、保养相关常识介绍、服务满意评价和温馨告别等细节都明确规定。同时推出移动硬盘、多功能挂架和无线键鼠等增值产品,既满足了用户对电视机各项功能的体验,又可以免去用户自行购买产品的麻烦。另外,延保服务也为用户彻底

解决后期的维修费用顾虑。

除了对服务标准的细化,创维在提升服务人员素质方面也没有丝毫松懈,成立专项推进组,牵头开展全国性素质提升培训,对所有服务人员进行技术、话术、文化、管理、政策和流程六个维度的培训,内容涉及语言技巧、上门礼仪、企业文化、新品知识、维修技能、特殊墙体安装流程与技巧、产品保养、互联网操作、服务流程和政策等,努力打造未来彩电服务业的一支高素质复合型人才队伍。

创维集团中国区区域营销总部用户服务部总监尹占江表示:只有从用户体验角度出发,将用户服务流程分解成每一个标准的步骤,才能进一步保障服务品质。平板电视“45分钟高端体验式服务标准”就是以用户需求为中心,以服务流程的创新与标准化来达成极致用户体验的重要服务举措,也只有这样紧紧贴近用户需求,实现用户价值,才能最终实现企业与用户的双赢。

### 服务

## 3月,奥克斯空调 为用户提供免费清洗

过去一年来,全国各地频繁遭遇雾霾天气,空调健康、洁净功能备受关注,也催生了整个空调消费需求“升级换代”,推动包括健康、节能、时尚、智能等中高端新品增长。

作为当前中国南北极科考队唯一指定使用空调品牌,奥克斯的产品品质和可靠性获得南北极极端天气的充分考验,更赢得来自市场和消费者的追捧与认同,打造出空调业独有的“极地品质”。

其中,以“1度到天明”为主打的博客系列、以“空气净化”为主打的博悦系列等奥克斯精品空调的热销,也加速了整个空调市场消费健康、节能、时尚的发展趋势。

同时,随着空调的功能多样化及产品线的发展,服务已不是售后的概念,而应该是从设计、安装到维护保养、售后维修的一站式专业服务。特别是在市场营销线上线下一体化背景下,奥克斯主动实施服务创新,推出了“线上线下服务一体化”、“送货上门、安装上墙”一步到位,开创了空调产业创新服务的先河。

奥克斯空调事业部总经理钱旭峰透露,“这只是奥克斯面向2014年空调业打出的第一拳,接下来围绕品质化制造、产品技术创新、市场营销变革,奥克斯还将面向消费者提供更多、更好的产品和服务,充分满足互联网时代下的个性化需求。

同时,即日起至3月31日期间,任何奥克斯空调用户都可以拨打奥克斯服务热线4008268268,为家里的奥克斯空调提前在夏季到来之前,提供免费的清洗空调两器、过滤网,检查空调电源线路,检测空调整机及压缩机、风机等运行情况等一系列服务。