



手机投诉“警报”频频拉响

互联网消费调研中心ZDC最近进行的一项消费者维权调查数据显示:四成消费者在一年之内在购买或使用手机的过程中出现诸如被虚假广告蒙骗、标价不明、高价售后、假货坏货等情况。但在遇到这些情况的消费者中,仅有六成消费者愿意为自身的权益采取实际行动;对于没有采取任何维权行动的四成消费者,其中有一半以上的消费者是认为维权所花费的时间、金钱等成本太高,21.6%的消费者则是认为维权程序太复杂、麻烦而放弃了去维护自己的权益。不足六成的消费者选择在问题出现的时候走上维权的道路,但其中能够成功解决问题的仅占一半。而未能成功的主要原因同样是由于维权过程耗费的时间、金钱成本太高而最后不了了之。

据了解,在众多投诉中有关通信服务质量的占据了一部分,但更多的则是来自手机售后服务方面的,其中厂商“三包”承诺没有兑现、手机维修过程中猫腻不断等成为投诉中的热门话题。事实上,维权成本过高、程序复杂只是手机维权困难的表面因素,手机制造、销售和服务等领域存在的一些问题才是导致手机频上“3·15”黑榜的真正原因。

此外,现如今市场上手机型号功能花样繁多,购买手机的渠道也不仅仅局限在手机专营店、IT卖场或是超市专柜,还包括互联网上的B2C、C2C、通讯运营商的各项活动甚至电视购物等

手机、电脑、数码相机等IT产品种类、功能日益丰富,逐步从以往的“奢侈品”角色走入千家万户成为眼下的大众消费品。而在众多IT产品中,手机的用户群体无疑最为广泛,据了解,目前全国移动手机用户数量达到了7.47亿。

出现在手机购买过程及售后的种种问题也逐渐引人关注,来自省消费者协会最近的投诉统计显示,近年有关手机的投诉再次居高不下,手机等电子产品的“三包”规定已经执行多年,其投诉为何仍陷入“高烧不退”的尴尬境地?

手机投诉“高烧不退” 症结在哪?

等。整个手机的销售市场就是以零售为主的战国时代,日趋扁平化。多元的销售渠道带来的就是手机维权的难点和盲点。随着销售渠道多样,竞争日趋激烈,一些渠道商便动起了歪脑筋,虚假广告、不实促销,甚至以次充好、以水充行、翻新再售的情况层出不穷。

市场混乱导致手机投诉多

目前国内手机市场的流通领域非常混乱,水货手机、山寨手机、港行手机、欧行手机、贴牌机、翻新机、高仿机,各类质量参差不齐的手机产品充斥市场,导致监管难度大,这些都是手机投诉居高不下的主要原因。

随着手机内部结构越来越复杂,功能越来越全面,小小一部手机涵盖的技术门类也越发庞杂,像素显示、电路、外观、内部结构、软件兼容等各方面都成为容易引发消费者投诉的对象。同时,由于不少品牌的售后维修和手机经销商是一个商家,利益链条捆绑在一起,这种商家既当裁判员又当运动员的现实问题,很难得到消费者信任,也导致容易出现投诉纠纷。

在众多消费品种中,为什么手机投诉占第一位?江苏省消费者协会有关人士则认为,一方面是国内手机市场竞争激烈,一些厂商不诚信经营,不法竞争行为时有发生。其结果是水货机、改装机等无质量保障的产品充斥市场。加上厂商、经销商和维修部门往往都从自身的利益出发,出现问题后不及时解决而是相互推诿责任,造成投诉增多。另一方面,

相对其他产品而言,手机用户的维权意识比较高。这位人士表示,手机已成为人们工作生活中必不可少的工具,相对于其他日用品来说手机科技含量也更高,国家对手机维权也比较重视,对手机的退换、保修都作出了具体规定。因此一旦手机出现问题,多数消费者都知道用法规保护自己的合法利益。

3G时代手机应以服务取胜

据业内人士分析预测,两年内2G手机将可能被完全淘汰,从而最终完成3G终端的升级。目前,3G手机新品的不断推出,各大手机厂商竞争加剧,导致3G手机价格已经比刚上市下降许多。

在3G时代到来之际,手机的质量和售后服务显得尤为重要,也给国产手机提出了高要求。“随着3G换机时代的到来,也对手机质量提出了更高要求。通话质量自然不必说,在手机功能、售后服务等方面提高产品和服务质量,让3G应用的优势最大化,这样才能够给予消费者全新的体验。”有关人士表示,每一次产业升级都将产生新的行业霸主。3G时代到来,售后服务等配套环节成为消费者在购买3G手机时首先考虑问题。只有率先形成品牌优势和规模优势的企业,才能成为3G时代的新霸主。消费者在购买3G手机时,更看重商家是否提供更多增值服务,这些增值服务在3G手机普及后,将会成为新的消费增长点,增加服务内容,规避低层次价格战,才能提前占领3G市场,从而取得先机。

快报记者 徐勇

»版面互动

移动用户编写**100000**发送到**10658655**,即可免费获得本期**海量版e时代!**

(通信费、信息费均免)

2009-2010年优秀信息化服务商巡展系列报道之一
信息化助力船舶行业取得高效率

信息化助力企业的发展在几乎所有行业都有诸多经典的案例,这其中不乏船舶业。国内非常著名的信息化服务商浪潮就在船舶行业方面,有着其他信息化服务商无可比拟的服务经验。据介绍,2003年5月,项目第一期工程正式启动。浪潮就采用了与大连船舶重工集团合作的方式,在标准产品基础上,按照造船行业特点和需求,通过二次开发实现了独具大船特色的基础业务管理系统。浪潮myGs/ERP-PROJECT系统在大连的应用上,涵盖了企业财务、工艺、采购供应、物资库存管理、存货核算、销售等物流基本业务范围,突出了造船行业特色并解决了物流流程管理方面的诸多难点问题;2006年5月,项目第二期工程启动。在第二期项目中,主要解决了大连新船重工和大连船舶重工合并后,物流管理应用上的软件扩点、软件升级以及数据合并等问

题,并围绕两场合并后应用范围扩增所带来的在软件功能、结构、容量、速度等方面的一系列问题,给予适当调整和继续进行二次开发;2006年12月,大船重工建立了独立的物资管理配送中心,集中了所有的外购物资,开始合作配送管理系统,系统不久进入运行阶段。系统实现了设计数据、计划需求和物流系统的集成,实现了按需求自动配送,明显提高了物流系统的运行效率和生产工作效率。眼下,已经实施信息化建设的船舶重工集团如今在效率提升方面拥有着太多的感触。他们目前建立的企业物料编码体系、实施船舶工艺管理系统、特色的采购业务处理、项目管理模式的库存系统、多层次的发票和结算模式、财务系统与物流系统一体化等信息化体系已经在船舶信息化领域取得了非常好的行业参考价值。

快报记者 徐勇

股价破百电纸书称王
汉王未来走势引关注

上市几天,股价破百。“拥有手写识别技术等多项国际领先的智能识别核心技术”、“拥有国内95%市场份额的电子阅读器生产商”,这些“光环”为汉王的市场表现提供了最好的注解。

尽管亚马逊的Kindle为我们描绘了一个无纸阅读的美好未来,但在国内将其变为现实的却是汉王电纸书。正是电纸书,被视为将来推升汉王业绩增长的最大动力,而且这一领域的前景也十分诱人。2009年,该产品已成为公司最大的盈利增长点,其收入占公司全部营收的68.34%。

据了解,随着电纸书进军国际市场,汉王已经开发了包括英文、泰文、日文、韩文等多种文字的手写识别技术。而汉王的成功上市,将使其的核心技术得以更大程度地发挥作用,以更快的速度转化为

产品和服务,提高其技术的应用范围。2010年,汉王希望电纸书在海外市场的销售占到其总量的40%。汉王董事长刘迎建表示,汉王是文字识别技术的全球领先厂商,将继续深入文字识别技术在电纸书产品上的应用。

目前,汉王正积极与相关出版社合作建立自己的电子书库,通过网络销售各种图书,并与出版商分成。这才是汉王今后要做的上游内容整合,汉王已经意识到业务的核心竞争力并不单单在于阅读器的提供,而是如何完成由单纯终端提供商向“内容+终端”提供商的转变,才是关键所在。“如果与出版商谈判能够最终取得成果,那么依靠着丰富的优质资源,电子阅读器业务就会拥有真正的竞争力。”汉王对此充满信心。

快报记者 俞婷

中国移动通信 CHINA MOBILE

一个电话,更省5%!

12580订东航“折上加折”快来抢票

中国移动 搜索

网上订票: www.12580.cn
短信订票: 发送“10658”至“12580”
网上订票: www.12580.cn

现在用12580订东航江苏公司五折(含)以上国内机票,在市场折扣基础上直接享受旅客票面**5%的优惠**!折上加折,省上加省!

活动时间: 2010年3月8日-2010年4月30日

活动内容: 活动期间拨打12580预订中国东方航空江苏有限公司5折(含)以上国内航班,可在市场折扣基础上直接享受旅客票面5%的优惠。

活动规则: * 优惠方案适用预订号MU2701-MU2998,中国东方航空江苏有限公司国内航班

* 票面价不含机场建设费附加费用;不与儿童票、婴儿票及东航其它优惠活动同时使用。

* 退票及改签规定按东航客规办理。

* 仅限通过拨打12580客服热线预订并出票的航班使用,出票地点限南京、无锡、常州。

* 客户预定机票起飞日期要在2010年4月30日前。

* 更多活动规则请向12580(拨打12580按5普通通话费收取)

12580
移动改变生活
客服热线: 111116 www.12580.cn