

# 产品出现质量问题 五星承诺“先行赔付”

昨天,在江苏省商务厅和江苏省消协的共同见证下,五星电器联合江苏省家用电器维修协会成立了彩电和空调两大品类的“百万先行赔付基金”。由江苏省家用电器维修协会利用专业质检能力,将制造商检测、商家赔付两个环节整合为一,公正检测,快速退款。五星电器已将首笔保证金预付给协会,由协会用于先行垫付消费者购物后出现质量问题产生的退货款。

市民小李最近很烦,家里空调坏了!打电话给销售商,销售商很爽快,可以退款,但是得先拿到这台空调的生产商提供的质量问题检测报告。无奈之下,小李只好电话约厂家上门,

再去销售商那退款,一番折腾下来,足足用了十多天时间。

江苏省家电维修协会钱争鸣会长解释说,这种现象与家电零售业的零供模式有关。在这种模式中,销售商一般只负责产品的销售及部分安装环节,但整个产品的质保和售后维修等服务环节由制造商直接掌控。如果三包期内产品出现质量问题,只要制造商确认,销售商可以先退款给消费者,再向制造商索赔。但是认定质量问题专业性很强,还面临制造商不赔付的风险,一般销售商要等拿到“定心丸(制造商出具的检测单)”,才肯给消费者退款。家电连锁企业五星电

器近日率先打破了这种模式,承诺售出产品若出现质量问题“先行赔付”消费者。

据介绍,3月13日至4月15日期间,如消费者在五星江苏省各门店购买的彩电、空调类产品,在此时段内出现质量问题,消费者也可以直接拨打江苏省家电维修协会电话4008815315或者微信“家电315”平台反映问题。由江苏省家电维修协会下设的专业委员会检测认定,只要确定是非消费者人为原因产生的质量问题,立刻制定赔付方案,直接向消费者“先行赔付”。

现代快报记者 付智勇

# 短短50米的盲道上 “插了”两根电线杆

快报讯(见习记者 吴頔)昨天市民纪先生经过城北的迈尧路时,发现路边竟有两根电线杆直接竖立在了盲道上。

昨天,记者来到迈尧路。两根霸道的电线杆子位于路北侧西端。两根电线杆高十来米,之间相距约50米。据附近居民介绍说,电线杆是先有的,盲道是后来才铺设的。可为何铺设盲道不避开电线杆呢?有不少附近居民猜测,应该是施工方为了省事。“如此盲道,让两根电线杆在上面挡道,还不如就不要设盲道了。若有盲人朋友经过,不得碰个头破血流嘛!”一位常在此打扫的保洁师傅感叹道。

双目失明的胡先生告诉记者:“在盲道上走,有时还真不如走正常道路,盲道上有电线杆、电话亭、报刊亭,还有不少电动车,如果撞到了,那就是又痛又伤。”胡先生希望政府今后在进行无障碍建设时,多听听残疾人的意见,“不要让‘无障碍’反倒成了‘障碍’。”

记者也就此咨询南京市住建委城市建设处,相关工作人员称会立刻联系电线杆的产权单位,解决挡路问题。另外,记者还了解到,青奥会前,南京市城市道路和公共交通工具的无障碍设施改造,将全部完成。

## 用心服务 真诚回馈

# 江苏有线南京分公司力推多项惠民措施

今年的3·15消费者权益保护日来临之际,笔者探访了与市民生活息息相关的有线电视行业,了解江苏有线南京分公司通过技术创新、业务创新、服务创新,为南京市民提供“热心、诚心、耐心、细心、贴心”服务的新举措。

### 云媒体2免费升级, 可多屏互动、语音遥控

技术创新为用户带来便捷、舒适的智能生活。江苏有线南京分公司创新研发的第三代云媒体电视——“云媒体2”以“多屏”和“智能”为特征,运用语音识别、多屏互动等智能技术,实现语音换台、语音搜索、智能导航等功能,提升了电视操作的便捷性;增加高清播放器、多屏互动等智能服务,给南京市民带来全新的收视体验。目前,“云媒体2”正在全市免费升级中,升级工作按机顶盒型号分批开展,用户家中的互动机顶盒接收到升级提示后,按提示简单操作即可自动完成升级,享受到更智能、更便捷的云媒体2服务。

现在,南京市民可免费下载安装云媒体2“多屏云互动”客户端,体验跨屏智能服务;通过新浪微博

和微信服务号“江苏有线南京分公司”,可报名参加语音遥控器免费领取活动,500名幸运用户免费赠送云媒体语音遥控器。

### 点评:创新科技,优化体验

笔者亲自体验了多屏互动功能和语音遥控功能:将手机和机顶盒绑定后,在智能手机上轻轻“拉屏”,电视上的节目就在手机屏上同步播放了;在手机上轻轻一划,立刻“切屏”到电视上播放。对着语音遥控器说“我想看江苏卫视”,立即切换到江苏卫视;说“爱情公寓”,自动搜索电视剧《爱情公寓》的点播页面,从海量节目中迅速找到想看的内容,极大地简化了使用体验。语音遥控器是专为南京市民打造的“懒人遥控器”,除标准普通话外,还能识别大家戏称为“南普话”的南京口音普通话。

### 宽带提速不加价, 高清回看频道再添新

延续数字电视普遍服务的原则,江苏有线南京分公司的宽带服务不断提升业务品质,同时资费标准遵循平民路线。南京市有线电视网络具备双向、高带宽的特征,既

能传送高清视频信号,也能提供高达百兆、千兆的高速宽带服务。为了让普通市民都能用得起高速宽带,江苏有线南京分公司推出一系列优惠套餐,4M宽带低至33元/月,10M宽带低至35元/月;同时,8M宽带新老用户免费提速,带宽自动升级为10M。

同时,为更好地满足市民高清收视需求,江苏有线南京分公司新增CCTV-3、5、6、8高清频道的时移回看功能,错过的高清球赛、影视剧和综艺节目,7天内均可回看,且在回看过程中可快进快退;这4个高清频道的时移回看功能免费赠送给开通“时移回看高清包”的新老用户,使其可回看高清频道由10个扩展至14个。

### 点评:创新业务,品质升级

南京市用户只要家里开通了有线电视,都可以装广电宽带。据江苏有线南京分公司技术部经理占亿民介绍:“互动机顶盒用户装宽带更加简单,不需要额外布网线,从机顶盒后插根网线就可以直接连接电脑上网,有线、无线接入方式都能支持;如果用户使用我们的wifi高清机顶盒,甚至连无线路

由都省了。”

除了流畅的宽带,市民对高清视频的品质需求也越来越高。云媒体电视传送的高清视频分辨率高达1920×1080,长宽比为16:9,全面匹配高清电视机宽屏幕、高清晰的特点,再加上杜比5.1声道环绕立体声,用户将获得最佳的收视效果。高清时移回看频道的扩展,将进一步解放用户收视自主权。江苏有线南京分公司继续推行高清普及政策,新用户可免费配置高清互动机顶盒,老用户可通过免费置换或优惠添新获得高清机顶盒,享受高清视频服务。

### 微信淘宝都能缴费, 提前缴费还有超值回馈

江苏有线南京分公司秉持“真诚感动用户,专业创造价值”的服务理念用心服务民生。为减少用户奔波营业厅、排队办业务的辛苦,江苏有线南京分公司一方面搭建微信、淘宝、掌上营业厅等多样化服务渠道,另一方面,通过“早缴费早优惠”的方式引导市民合理安排缴费时间。

上半年缴清2014年有线电视

费的用户,将获赠十个精彩付费频道,免费看到年底,并有机会抽取电视机大奖;同时办理10M宽带包年产品,还将获赠全年互动基本服务费(96元)。通过淘宝店、网厅、微信等电子服务渠道缴费,还能享受满100元返2元的超值回馈。

### 点评:服务创新 便民惠民

笔者登录江苏有线南京分公司的淘宝店,发现有有线电视缴费、业务订购、宽带办理、新装移机等多元服务都能网购,旺旺客服会全程提供咨询帮助,动动鼠标就能缴费办业务;而微信缴费更为简单,只要关注“江苏有线南京分公司”公众账号后,“自助服务”、“特色业务”、“有线生活”历历在目,输入自己的用户证号和密码就能查询、缴费、参加优惠活动。

秦淮区御水湾的王先生,和很多年轻人一样,特别喜欢玩微信,是“江苏有线南京分公司”微信的忠实粉丝。“年前,我通过他们的微信报名,办了个399元/年的粉丝专享8M宽带,后来给免费升级到了10M,特别值。前几天,我又在微信上报名,领到了一个语音遥控器,抢了不少实惠了。”

## 苏宁环球商贸城 打造商业综合体即将扬帆起航

# 荣耀升级

# 苏宁环球

# 商贸城二期

开业时间: 3月16日

品牌男女装 外贸精品 进口食品  
儿童用品 黄金 珠宝玉器 饰品 化妆品 精品农贸市场

4/5层旺铺火热招商中

餐饮 休闲娱乐 即将开业 敬请期待

招商热线 025-57912786

025-66671633

和天下美食广场

儿童游乐场

电玩世界

倾情加盟

招商银行  
CHINA MERCHANTS BANK

肯德基

回味 HUIWEI

味洲 好苏菜  
WEIZHOU HAO SU CAI

hpcake  
红跑车

入驻品牌

地址: 河西·鼓楼区清江路99号 服务热线 025-57910888 公交线路 19|60|72|1303|113|152|170|63|307W可直达本商贸城