



天天3·15

## 喊出你的诚信宣言

明日,我们将迎来一年一度的消费者权益保护日,今年的主题是“新消法 新权益 新责任”。为督促各家企业销售及售后服务更加规范透明,《郑州日报》特发起了“喊出你的诚信宣言”活动。  
本报记者 王子涵



张德炬

河南国美电器有限公司总经理  
企业宣言:来国美,让消费者的权益得到更好保障。

## 让消费者权益得到更好保障

虽然3·15不少家电厂商定义为促销日,但这一天的到来还是会让更多商家感觉到一种无形的压力,张德炬认为有压力是好事,“这种无形的压力能促进企业的自我提升”。

国美的售后体系一直在不断完善,在新消法出台之后,为规范提升终端诚信经营,河南国美邀请郑州市工商局针对《中华人民共和国消费者权益保护法》修订内容进行解读,并对日常经营中遇到的实际问题进行解答。通过先练内功,让国美员工在日常工作中,熟知消费者权益的法律规定,让消费者的利益得到更好的保障。



邵长达

广东志高空调郑州产品中心总经理  
企业宣言:一握志高,永远是朋友。

## 客户满意为第一要务

在邵长达看来,3·15应是教育消费者如何保护自己和教育企业家如何保护消费者的日子,是监督和培养企业社会责任和诚信的日子。

现在志高空调一直在推行零配件终身免费更换的政策,邵长达有这样一个理念:只有自己的基本功扎实了,才能赢得更多客户的信任。正是在这个理念的引导下,志高一直把提升客户满意度作为企业主要的一个目标和方向,无论是销售环节还是售后环节,都有对客户考核的标准流程。

姚凯

苏宁云商郑州地区管理中心总经理  
企业宣言:至真至诚,苏宁服务。

## 服务是苏宁的唯一产品

对于姚凯而言,服务好消费者并不是3月15日这一朝一夕的事情,而是365天时时刻刻的工作使命。苏宁在售后服务方面的表现也是姚凯引以为傲的,苏宁将发挥线上线下融合的O2O优势,提供纯电商无法提供的现场试装机、软件和应用免费下载安装、杀毒和售后维修等增值服务,让门店职能更加丰富化、立体化,增强消费者的购物体验。

王巍

河南永乐生活电器有限公司总经理  
企业宣言:给我一个为你服务的机会,我就不会让你失望。

## 做河南人自己的永乐

对于3·15存在的意义,王巍认为是一种提醒,时时地督促着企业,做到诚信经营,守法经营。企业贵在诚信经营,一切有成效的工作都是以诚信为先决条件的,在王巍看来,永乐能走到今天不仅仅是靠着3·15这一天,或者这个月去做足工作,现在在永乐人的意识里每天都有3·15这样一个概念。

## 新《消法》新责任

本报记者 武姝

年年3·15,今年大不同。明日,新修订的《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称新《消法》)将正式执行,其中涉及到零售领域的规定,为消费者日常购物撑开一把更大的保护伞,特别对于网购:赋予消费者后悔权、定位网购平台责任。

新《消法》创新了消费维权新理念,丰富了消费者权益保护的内涵。对于新《消法》的亮点以及将产生的影响力和实际效应,业内人士、商家、消费者根据自己的解读,发出了不同的声音。



## 商家——加码服务 诚信经营

日常生活中,消费者会频繁参与商场营销活动,有时难免会遇上不顺心的购物体验,夸张时需走程序进行投诉,相反,商家是如何将这种“不愉快”降到最低呢?

郑州市诸多商家普遍表示,消费纠纷不可避免,一般情况下投诉率较低,出现问题时通过总服务台、协调卖管和品牌商共同处理,大多能给消费者一个满意的答案。当然,如果因消费者使用不当、人为损害等自身原因造成的纠纷,商场也只能尽力而为。

然而,“顾客就是上帝”,对于商家而言,新《消法》的执行除了对消费者的保护,也对商家提出了更高要求。

“如果商场的营销活动有60%以上供应商的配合,那么,就得注意剩下的部分供应商的自行营销活动,这样的话,商场会严格把控供应商的商品售价、折扣,准确宣传活动信息。”王府井百货郑州店相关负责人告诉记者,他表示,新《消法》将更大程度地维护消费者的合法权益,商家应全面履行自己的义务,王府井百货郑州店将从进货资质、商品录入、销售、售后服务、日常巡查管理等多个环节把关,真正做到诚信经营。

面对新增的义务,大商集团郑州地区集团相关负责人称,商场应严格按照新《消法》办事,甚至提供高于新《消法》规定的服务,加强品牌规范管理,树立一个鲜活的诚信形象。

## 专家——加强监管 重在执行

“新《消法》的影响力将扩至网购领域,提高了对电商的重视度,是件好事儿。”郑州大学电子商务系副教授张建华说。

“应该给掌声。”河南省商业经济学会常务副会长兼秘书长宋向清说,新《消法》与时俱进,根据时代发展、消费习惯变化和商业模式更新有针对性的进行完善,使消费者的权益得到更好的保障。

新《消法》明确指出网购商品可在收货之日起七日内退货,且无需说明理由。对此,张建华却担忧起来:“后悔权也可能导致不良竞争或恶意退货。”

张建华认为,像天猫、京东等大型网购平台,对于退换货等保护消费者权益的工作一直都有把关,但很大一部分小的网店,找服务器于第三方托管,其各项服务标准就无法保证了。“执行起来有难度。”

宋向清表示,新《消法》是对旧《消法》的修正、完善,未来每一条款都需要分行业、分区域、分类别进行细化,进一步加大惩罚力度,打造良好的购物环境,强化企业诚信经营意识。

业内另有一种观点认为,新法规重要的还是后期执行,这个过程中不单单需要相关执法部门的配合,更需要行业监管的力量。

## 消费者——学习新法 合理维权

每年央视3·15晚会都会曝光侵犯消费者权益的行为以及行业内幕,这个节点也是企业最“提心吊胆”的时候,除了集中曝光期,日常生活中消费者如何保护自己的合法权益?

记者发现,在受访的十多名消费者中,一半以上不知道新《消法》即将执行,也不清楚常规维权途径。

“我平时购物对消费陷阱的辨识度不高,但很少遇到,如果我遇到了,问题不大就算了,问题严重时就百度一下《消费者权益保护法》。”从事会计工作的小曹说。

在郑州国贸360广场负一楼休息的王女士告诉记者,由于怕浪费时间,不知道怎样维权,况且维权周期长,往往就自认倒霉不去投诉了。

在消费者看来,当切身利益受到严重伤害时,只有《消费者权益保护法》才是“护身符”。采访中,记者向消费者简单介绍了新《消法》的几大亮点,特别对于自己最关注的部分消费者普遍叫好。

不少消费者表示,新《消法》的确是更有效更实用的维权利器,但终极目的依然是回归常态,平复因消费纠纷而毁坏的心情,有了新《消法》商家也会格外自律。



陈喜辉

四川长虹电器郑州分公司总经理  
企业宣言:一切以消费者为中心,做消费者放心的品牌。

## 产品质量高于一切

对长虹来说,不存在集中维权的日子,因为把每一天都当做3·15。在长虹这么多年,陈喜辉最直观的感受是,长虹很注重产品的质量,产品质量高于一切,消费者出现问题也会及时处理,不让消费者失望。此外,抓自己品牌售后的同时,同行的一些售后服务长虹也在做。呼叫中心是24小时开通的,长虹还建立了回访机制,需要更换零件的都必须拿坏掉的零件来换新零件,这样就打消了消费者怕好的零件也被换掉的顾虑。

陈喜辉说,只有在售后工作中把客户的事情当做自己的事情去做,不断地去注重客户的感受,追求客户满意度的提升,才可以在售后工作中赢得更多的客户。

姜乐

广东格兰仕生活电器商业有限公司郑州子公司总经理  
企业宣言:努力,让顾客感动。



## 用时间检验品质

企业是市场的重要主体,是服务消费者的第一责任人。在姜乐看来,3·15国际消费者权益日既是对保护消费者权益宣传,更是对企业的服务、品牌的检验。

在格兰仕,对消费者的服务是贯穿在企业长达35年来的日日夜夜,不仅仅在3月15日这一天。“努力,让顾客感动”是格兰仕坚守的核心价值观,这不仅仅是一句谦虚的口号,更是格兰仕践行以顾客为中心的服务理念。在姜乐的意识和里,诚信是一种自我约束的品质,而格兰仕把“努力,让顾客感动”这一服务理念贯穿在格兰仕的日常服务和产品中,让时间去检验。



司仕银

创维集团河南分公司总经理  
企业宣言:为消费者生产好产品,做最好的服务。

## 诚信先行 服务为基

每年的3·15都是一场盛会,司仕银理解的3·15不仅仅是一个秀场,更是一场检验企业在过去几年甚至是几十年工作的试金石。

诚信是做人之本,立业之基,创维的企业经营之道就是在好产品的基础上诚信先行,服务为基。创维率先在行业内发起一站式服务,其标准的核心内容包括安装、体验、保养三个方面。作为国内领先的电视制造和销售商,二十六年来创维只做一件事,生产好电视,作为国内唯一一家在香港上市和香港注册的彩电企业,其产品和公司制度受到香港严格的审查。

苗伟平

郑州TCL电器销售有限公司总经理  
企业宣言:以诚实守信为荣,以见利忘义为耻。

## 严于自律 和谐消费

在苗伟平看来,3·15这个日子对企业来说既有激励和鞭策的作用,同时也有助于规范行业发展,促进消费行业健康和稳定。

TCL企业文化中最重要的就是诚信,从苗伟平认识TCL的第一天起,这个企业就一直在进行“以诚信为本”的企业文化的塑造,现如今,TCL早已把诚信基因导入到企业之中。在今后的企业发展中,TCL将需要进一步加强企业诚信建设,增强行业自律意识,在生产、流通、服务等所有环节诚信经营,努力营造和谐消费环境。苗伟平深信,坚持严格质量管理,提高商品信誉,向消费者提供优质产品和服务的企业,将来一定可以枝繁叶茂。

2013年12月4日,工业和信息化部发放了4G牌照,中国移动、中国联通、中国电信三家运营商都获得了TD-LTE牌照,标志我国正式开启了4G时代。  
4G时代,移动、联通、电信谁将引领?

## 4G时代,谁将引领?

本报记者 李冬生 通讯员 薛曼曼

## FDD-LTE 是国际主流

最新统计报告数据显示,截至2013年11月13日,全球已部署244张LTE正式商用网络,其中FDD-LTE商用网络219张,TD-LTE商用网络13张,另有12家部署双模网络。

从4G两种制式的实验速率来看,FDD-LTE实验网速达到150M,无疑FDD-LTE将持续引领,卫冕速度之王。

## 中国联通3G支持平滑演进到4G

用户体验更好  
WCDMA支持平滑演进到FDD-LTE

中国联通3G的WCDMA核心频段,与联通已经获得的FDD-LTE频段,基本连续甚至重合,这保证了中国联通的4G基站可以与3G基站共用,且布局合理。

其实,从2010年开始,中国联通就要求新增的WCDMA基站,必须支持平滑演进到FDD-LTE。所以,目前中国联通的核心网、传输网络、配套设施等都支持FDD-LTE标准,将来在获得FDD-LTE标准的4G牌照后,只需较少投资,通过软件升级,更换板卡等手段,经过三个月的时间即可平滑升级到FDD-LTE网络。

WCDMA(速率42M)+FDD-LTE(速率150M)=完美组合

联通3G采用全球广泛使用的WCDMA 3G网络,引领着整个3G时代的发展,目前3G基站总数30余万个,网络覆盖全国,上网快至42Mbps,即使有4G信号覆盖差的地方,也不会出现较大网速差别的使用感受。

## FDD-LTE 终端成熟、丰富、价格低

终端厂商更热衷于发展FDD-LTE 终端

许多终端厂家表示FDD-LTE终端的技术相对而言更容易把控,芯片提供商更多,成本相对而言较低,市场更广阔,多

数终端厂商表示更热衷于发展FDD-LTE终端。

## 中国联通2014年计划推出150款以上4G手机

2013年12月12日,中国联通总经理陆益民公开表示,中国联通将积极推进LTE终端产业链发展,加快多模LTE手机上市进度,丰富产品款式,快速提升产品性价比,2014年全年计划推出150款以上4G手机,以满足消费者需求。

## 4G+WiFi=智能互联新体验

路上用4G 在家用WiFi

4G的真正到来必将引领网速和流量的大幅提升,越来越多的人开始享受高速移动互联网带来的智能体验,走在路上用4G,回到家里连WiFi,将成为4G时代用户的主要特征。

## 光纤升级 家庭宽带进入“百兆时代”

河南联通持续开展宽带大提速,全面推广100M光纤宽带,家庭宽带正式进入“百兆时代”。依托高速光纤宽带,实现在家通过WiFi免费使用移动4G网络。联通领先的4G网络加光速WiFi,宽带电视将带领我们走进全新的智能移动互联网时代。

## 中国联通流量经营模式日趋完善

4G是更快的移动互联网时代,需要大量流量作为使用支撑,4G资费也成为关注的焦点。3G时代,中国联通开创了3G业务“长、市、漫”一体化资费、全国接听免费和“六统一”发展策略,创新了移动互联网产品和服务模式,构建了成熟的沃3G产业链和生态圈,用创新持续引领着整个3G时代。中国联通在3G时代成熟的经营模式,将会随着3G网络向4G网络的平滑升级,为4G经营打好坚实基础。

面向4G时代,中国联通确立了“移动宽带领先”战略,中国联通“3G+4G”的网络将成为中国覆盖最好、用户体验最好的移动宽带网络。