3·15 在行动

网络诚信 消费无忧

# “3·15”诚信消费论坛在合肥举行

昨日，由安徽省信用协会、安徽省连锁经营管理协会、市场星报社等共同举办的2017“网络诚信 消费无忧”“3·15”家电·综合卖场诚信消费主题论坛，在合肥举行。

现场，业内专家、家电品牌商、综合卖场负责人聚集一堂，共同探讨互联网时代，如何诚信经营、服务客户，发表了自己的看法。

曾梅/文 黄洋洋/图 实习生 陈晓洁

“3·15”诚信消费论坛现场

## 主办方：诚信为则 迎接挑战

随着互联网的发展，网络消费日渐时尚，但随之而来的网络消费纠纷，却干扰了正常的市场经营秩序。

“3·15”临近，昨天下午，由安徽省信用协会、安徽省连锁经营管理协会、市场星报社、安徽财经网共同举办2017“网络诚信 消费无忧”“3·15”家电·综合卖场诚信消费主题论坛。

会上，作为主办单位代表，市场星报社副总编辑李伟、安徽省连锁经营协会会长何家信分别作了主题发言。

李伟介绍了市场星报（星报传媒）在传统纸媒广告下滑之后，如何在多元经营上不断拓展，以及参与组建安徽文旅投资集团的过程。他表示，如今新形势下，家电、卖场和媒体一样，在经济中发挥着举足轻重的作用，同时也都遇到了许多新的挑战，他希望和嘉宾们共同探讨如何借助新的经营手段，开创新局面。

随后，何家信对安徽家电行业和卖场现状做了简要分析。他表示，不管是家电企业还是卖场都要以让消费者满意为经营准则，安徽网络销售要创新理念，提升网络品牌价值，家电品牌则需要更多关注智能化家电，做好售后服务。

## 家电品牌商、卖场代表：诚信经营 共同追求

紧接着，在现场家电品牌商和卖场代表纷纷就诚信消费主题展开了发言。

安徽格力市场营销部媒介科科长陈盼生表示，诚信经营始终是格力的宗旨。“为了确保家电产品在运输过程中减少发生磨损，我们反复进行抗摔实验，为保证用户对产品质量的信任，我们承诺家电产品至少可以用八年，六年整机保修。”陈盼生说。

国生电器总经理助理胡国良认为，不论是国家还是社会层面，大家越来越重视诚信消费，作为国生电器，也是非常重视企业诚信建设，希望通过努力建立起用户对品牌的信任。

安徽百大电器企划部部长助理甄瑞表示，针对消费者对质量、价格、服务的担忧，百大采取多种措施，让顾客放心购买，同时欢迎各界监督。

广东万和新电气股份有限公司皖北区域市场部经理解涛表示，为了保证产品使用安全，他们细致安排线路及管道铺设，严谨为顾客设计安装，这些都是为了让用户放心购买。

最后，市场星报新媒体部主任樊立慧就星报旗下包括报纸、网站、微博微信、微电影、户外大屏等在内的“融媒体”进行了详细介绍。不少家电品牌商和综合卖场代表纷纷表示，期待将来与星报“融媒体”开展深入合作。

会后，现场的家电品牌商、综合卖场代表还达成了诚信经营宣言，并分别在诚信旗上签名。大家表示，愿一起为擦亮安徽家电和卖场诚信经营品牌而努力。

### 星报3·15维权平台：

1.热线互动：拨打《市场星报》新闻热线0551-62620110。2.微信互动：扫描二维码，关注市场星报官方微信（SCXB123），在留言区参与互动。3.掌中安徽互动：登录本报掌中安徽APP，在《3·15在行动》系列报道一文的留言区参与互动。4.微博互动：登录市场星报新浪微博，在新闻转载的评论中参与互动。

掌中安徽APP客户端　官方微信scxb123

# 买电脑遭强行搭售千元软件？

## 2月份12315受理7483通热线

联想电脑专柜强行搭售千元软件、白鞋保养遭染色，百盛专柜拒赔偿……3月8日，合肥市工商局发布了2月份合肥12315消费者投诉举报热线情况。按照商品类消费投诉咨询量排名来看，交通工具、通讯产品、服装鞋帽、电脑及电子产品等投诉排名较多。

梅媛 记者 王玮伟

### 数据：质量问题投诉占比最高

市场星报、安徽财经网（www.ahcaijing.com）记者采访得知，今年2月份，合肥市12315消费者投诉举报热线平台共计受理各类投诉、举报和咨询热线7483件，环比增长37.25%。其中，投诉类556件，占来电总量7.43%；咨询类6894件（其中企业信息咨询1903件，占咨询类总量27.6%），占来电总量92.13%；其他类33件，占来电总量0.44%。处理各类网络投诉、咨询66件，处理投诉信54件，现场投诉30件。

按照消费投诉咨询性质分类：属质量问题的最多，共1583件，占总接线量的21.15%；其次，属服务问题的1323件，占总接线量的17.68%。按照受理消费投诉咨询量分析，2月份商品类消费投诉咨询1983件，投诉咨询量前列的依次是：交通工具、通讯产品、服装鞋帽、家居用品、电脑及电子产品等；服务类消费投诉咨询1723件，位于投诉咨询量前列的依次是：网络通讯服务、维修服务、餐饮和住宿服务、预付卡服务、美容美发洗浴服务等。

### 案例一：买电脑遭强行搭售千元软件？

消费者孙女士在合肥百脑汇一楼联想专柜购买笔记本电脑，销售过程中商家称必须要安装一个软件（收费1000元），否则不予三包。孙女士按照商家要求安装该软件后，发现此款软件无用，遂要求退费，遭商家拒绝。日前，合肥市12315工作人员介入后，经调解，最终商家同意退款700元。

原来，2月15日，孙女士在百脑汇一楼联想专柜购买的笔记本电脑（折后价格3300元）销售过程中商家称必须要安装一个软件（收费1000元），否则不予三包。孙女士说，安装软件后，发现这款软件根本没有用处，遂要求退款。不过，商家却以各种理由拒绝。

无奈之下，孙女士向合肥市消保委投诉维权。接到消费者投诉后，12315工作人员遂通过“五进绿色维权通道”与百脑汇商场负责人进行沟通，经协调，最终商家同意退款700元，消费者表示接受，双方达成一致。

### 案例二：白鞋保养遭染色，商场专柜拒赔偿

消费者张女士投诉称其在某商场一楼妙丽专柜购买了一双白色女鞋，穿着一个多月后送该商场专柜保养。取鞋时发现鞋子被染色，要求商家处理。后期再次拿鞋时发现染色没有去除，甚至其他地方也被染色，故要求退货或者赔偿，专柜拒绝。

接到消费者投诉后，12315工作人员与商场相关经理进行三方通话，其答应核实情况后回复消费者。后商场回复，称已经联系妙丽专柜，专柜店长表示鞋子最后一次保养已经很好，只是在金属鞋跟处有轻微划痕。消费者要求换鞋，店长态度强硬不同意换鞋，因为无法核实到底是消费者个人原因造成还是保养师傅造成，专柜经理正在联系品牌供应商继续协调。

针对以上投诉内容，商品染色是事实，后期修复保养时确实也造成了二次损伤。最终经过协商，妙丽专柜品牌商同意给消费者退货，消费者对此表示满意。