

中国电信科技委主任：  
三网融合  
正面临夭折风险

本报综合消息 在出席2011中国三网融合高峰论坛时，中国电信科技委员会主任韦乐平表示，三网融合正面临夭折风险，过去的一年，三网融合并没有实质进展，试点进度已经明显的落后于国务院的部署。

中国电信IPTV业务：合作是关键

2010年6月，国务院公布12个三网融合试点城市。据韦乐平透露，截止目前，中国电信IPTV总用户数为670万，其中八个试点城市的用户数位230万，具体包括试点类与互动增值业务；手机电视业务天翼视讯总用户数938万，主要采用移动流媒体的方式来开展。

中国电信目前采用和央视国际和上海文广等合作的模式来开展业务，广电负责业务的行政许可和内容的集成规划管理和审核，电信部门负责业务的支撑系统，建设，业务运营和用户的管理。韦乐平称，三网融合最重要的是合作，目前的模式比较符合产业链相关方的利益，市场及用户的需求。

融合进展缓慢；三网融合面临夭折

国家政策层面已经对于三网融合参与各方作出的了明确分工，但电信运营商与广电双向进入的进度仍然缓慢。“开展IPTV业务的实践表明，中国电信与牌照方关系比较融洽的地方，IPTV业务得到了很好的发展，而关系不好的地方业务发展寸步难行”，韦乐平表示。

对于三网融合目前面临的挑战，韦乐平认为：“最大的挑战是分页监管的体制仍未明确；另外，竞争必须在同样的体制下竞争，一个企业与一个事业单位竞争，肯定是没有结果的；电信法讨论了十几年了也没有结果，也不知道哪辈子出来，没有法律保障，融合无法推进”。

“过去的一年，三网融合并没有什么实质性进展，试点进度已经明显的落后于国务院的部署。现在的部署现状与国务院当初思想渐行渐远，中国电信内部已经一年半没有开过三网融合的会议了，这池水不好趟，我感觉已经面临夭折的风险”韦乐平感叹，“三网融合带来的最大好处是刺激和带动了宽带的大发展”。

路漫漫其修远兮：国家体制是关键

韦乐平在会上还引用美国三网融合的例子，他表示，从国内外的融合历史可以看到，不论哪一个层面的融合都不可一蹴而就。美国是1970年启动三网融合，到26年后也就是1996年取得重大突破。

韦乐平最后总结道，路漫漫其修远兮，融合之路将是漫长的，也许将是永无止境的过程，需要足够的耐心和恒心，更需要高超的政治智慧，关键是法律体系的保障和监管的融合，如果没有国家层面的强制推行，永远不可能有顺利的发展。

手机将进入实名制时代  
各企业分食蛋糕

本报综合消息 随着3G的普及推广，以及移动互联网的快速发展，2011年移动支付市场成为一个诱人的蛋糕，而与此同时，手机支付交易安全依然成为大家关注的焦点。

易观国际分析师张萌在接受记者采访时表示，由于手机支付环境不像网络支付安全渠道健全，包括手机杀毒软件不到位等客观存在的问题，让手机支付安全存在着隐患，这也阻碍了手机支付的发展。不过手机实名制对移动支付行业还是起到了很大的帮助作用。

自从去年9月1日开始实施手机实名制，意味着用户的个人信息将和公安局身份证系统连接，这就为运营商和第三方电子支付企业开展手机支付提供了可能。有运营商业内人士表示，推行手机实名制的一个重要功能在于为全民手机支付铺路，运营商可以通过手机实名制建立起个人移动信用系统，从而建立有利于手机支付、手机电子商务等3G时代的移动互联业务发展的有利环境。

正因为中国手机普及率较高，手机支付发展迅速，并且潜力巨大。国内众多第三方支付企业以及运营商都在加紧布局手机移动支付应用。

显然，国内移动支付市场已见形成。然而，进行商务活动，一个重要的前提是构成立约、交易双方的身份都是真实的，而目前国内手机用户中，存在着2亿非实名制预付费手机的无实名保障用户，这将成为移动电子商务大规模开展过程中需要解决的问题。

据了解，实行手机实名制，不仅手机网络垃圾短信等很多问题能从源头上得以解决，也使得用户身份信息的真实性问题得到了解决，使手机以及对应的号码有可能成为商务交易和其他移动增值业务的立交依据。

易观国际分析师张萌对此表示，手机实名制对于手机支付的发展有很大的积极作用，主要体现在手机实名制有利于提高手机支付的安全性，有助于资金风险管理，通过手机实名制可以建立个人移动信用系统，在小额账户支付的基础上，与商业银行合作发展大额支付以及信用卡等对风险控制要求比较高的业务，所以手机实名制对手机支付的发展意义重大。



# 家电产品 乱象频出

亟待加强市场秩序监管

日前，网上公布了一份2010年消费者投诉“十大风云榜”。不出所料，家电类产品的投诉量连续几年“稳居”投诉榜榜首位置。家电产品的投诉问题集中在产品销售问题、质量问题、售后服务问题以及商家保修问题几个方面。

本报综合消息 在消费者看来，这些事几乎每年一到3·15都会被拿出来说，但说了这么多年，问题依然没有彻底解决。家电协会秘书长徐东生透露，今年3·15家电领域的“曝光”集中在售后方面，尤其是彩电、空调和小家电；冰箱、洗衣机产品安装简单，而彩电、空调因为需要上门安装、调试，对售后服务要求比较高，所以去年表现出来的问题也比较多；而小家电是因为产品多，杂牌多，粗制滥造的比较多，问题也很集中。对于这一3·15投诉排行榜上的常客，消费者呼吁亟待加强市场秩序的监管。

## 家电类产品投诉年年“上榜”

随着人们生活水平的提高，家电产品日渐受到消费者的青睐，各种个性化的家电产品不断丰富、满足着人们日益增长的需求。家电高额的利润空间和潜在的巨大市场吸引了各生产企业积极加入。

但据统计，虽然家电行业不断发展，但是家电方面的投诉也越来越多，成为消费者投诉的主要产品领域之一，这给行业发展带来了隐忧。每年3·15消费者维权日，家电产品就要被拿出来说事儿。家电市场年年万象更新，但有一点不变，投诉声音始终不绝于耳。据统计，2010年与2009年相比，受理家电类投诉量上升了10%。

家电类投诉每年都居高不下，除了整顿市场秩序、严厉打击假冒伪劣产品之

外，消费者应在购买前，对产品的功能、质量、售后服务做全面了解，选择一个自己满意的商品最重要。而家电销售商们也必须提升服务素质。

## 投诉类别年年如此却年年未减

综观而言，家电产品的投诉问题集中在产品销售问题、质量问题、售后服务问题以及商家保修问题几个方面，导致这种问题的发生，主要有几个方面原因：现代家电换代快，少数厂家不遵守相关规定，而法律法规却没有相关的追究条款；由于一些企业破产、兼并，致使售后服务处于瘫痪状态，部分品牌售后服务地址变更频繁，消费者找不到维修点；更让消费者气愤的是，部分品牌销售时，其承诺高于国家三包规定的保修期限，根本无法兑现。

具体而言，投诉的焦点集中在：一是随着市场的激烈竞争，生产厂家对家电产品

采取了竞相压价的方式抢占市场，出厂的产品存在质量问题可想而知的，维修频率高已经成为家电产品的通病；二是售后服务不及时，维修时间长，消费者向售后服务报修，经常出现服务态度不好，或以缺少

配件为由迟迟不予维修；三是维修费用高、服务态度差，维修时变着法收取维修费。

另外，过了“三包”期限，维修人员上门维修没修先收费的情况也很普遍。商家提供的延保服务能不能达到承诺的效果，延

保期间商品出问题遭遇商家和厂家推诿，也让消费者心烦。

## 家电市场需要重新整顿秩序

据了解，由国家标准化委员会出台的《家用和类似用途电器的安全使用年限和再生利用通则》已正式实施，与此相关的《家用电器安全使用年限细则》也明确了家电安全使用的参考年限。如彩电和空调的使用年限为8至10年，电冰箱为12至16年，电脑为6年，燃气灶和洗衣机为8年。由此延伸，作为消费者生活必备品，家电产品市场是否规范，直接关系到用户的日常生活。家电类投诉每年居高不下，市场秩序亟待重新整顿。

首先，应该对家电行业出台相关的国家标准。标准要定的合乎实际，不能过低，这个标准一定要定的科学、合理。有了标准就有了入市的门槛。可以预见，标准的出台会造成业内洗牌，不合格的厂家会退出市场；厂家生产的产品标准得到控制，质量得以保障，进而减少了因质量问题引发的纠纷，节约了售后维修的成本，有利于打造群众的口碑，树立品牌形象。

其次，需要家电行业自律。行业要自律，尤其行业协会，要为行业的健康发展，为行业的未来，为行业的发展壮大，从根本上做工作，其中就是要培养市场对行业的信任，只有信任度提高了，行业才有可能更好发展。



## 汉王 N628 电纸书

等功能。一次充电可待机15天以上，字体大小也可随需缩放；外出会议、出差不用带充电器！

### 读新书、看新报 能上书城能上网

汉王电纸书N628已随机预装4000余册版权图书，且具备无线上网功能，可登陆汉王书城，亦可随意网上冲浪，阅读新闻、搜索资讯。汉王书城已拥有版权图书近15万册，更有诸如《参考消息》、《南风窗》等全国各大上百种知名报刊！支持重力感应。一书在手，随时随地读新书、看新报！

### 看文件、作批示 商务办公好伴侣

您可将Word、PDF等多种办公常用格式的公文件装入电纸书，开会、出差时，随时查看文件，搜索也方便，再也不用为文件堆积如山，查找困难而烦恼，是商务办公好伴侣！同时嵌入手写识别技术，使其能读、能写、能摘抄，作批注、做记录，很方便！

### 会议用、培训用 客户定制更实用

单位培训、召开会议时，将培训、会议资料装入电纸书，既节省纸张，又环保高效，一次投资，长期受益。汉王还能提供定制服务，包括包装、皮套、机身外观、开机画面等，专属定制，尊贵体现，正是您答谢客户、关怀亲友的上上之选！

海南汉王科技有限公司

专卖店：海口市DC商业城1楼

1015室、2楼2006号

电话：0898-66525612 66517586

专卖店：三亚市创新电脑城1楼汉王专柜

电话：18689861481

海南省各大新华书店有售

汉王总部产品咨询电话：400-810-8816

诚招全省行业代理招商电话：

18643141188

**汉王科技**  
Hanvon Technology

## 小家电维修价格高 惯行“

## “挟件提价”

的新零件是不是回收的二手配件？

记者近日调查市场发现，“挟件提价”和“挟技要价”是目前小家电维修行业提高收费标准时惯用的手段。

因为觉得太贵，孙先生就沿着楼道里贴的“家电精修”小广告，找了另外一家的维修人员，一番检测之后，维修人员告诉他，电饭锅的电路控制装置损坏导致保温装置失灵，更换零件的费用为180元。随后，孙先生上网查阅后发现，电路控制装置最贵的不过80元，但因为自己不懂具体型号和安装方式，最后还是交了160元请维修部处理。不过维修人员安装的时候，孙先生发现其提供的电路板没有包装、说明书和产品商标，“维修人员解释说是直接从厂家拿来的原件，但我怀疑所谓

的新零件是不是回收的二手配件。”

记者近日调查市场发现，“挟件提价”和“挟技要价”是目前小家电维修行业提高收费标准时惯用的手段。

“挟件提价”是指维修经营者使用三无产品和返修件、拼装件的行为，其本质是销售不合格产品的违法行；“挟技要价”是指维修经营者利用维修人员的技术优势，谎报故障、提高维修金额则属于欺诈消费。”对于目前小家电维修行业的乱象，专业人士建议，消费者维修前不妨货比三家，并签好维修合同、留好维修凭证以备纠纷维权。

采访中记者了解到，小家电维修行业收费混乱、检测随意，效率低下等乱象的背后，其实是缺乏维修资质这个行业通病。

对于维修行业的混乱状况，某国产家电品牌驻分公司蒋先生表示，这跟生产企

业

业委托外包售后服务的经营方式有直接关

系，“生产企业知道家电售后服务的重要性，但售后服务的人、财、物成本都很高，只有销

售的产品在某一地区达到一定的数量时，建

立维修站点才不会亏钱，不然就是赔本赚吆喝。”基于这种考虑，不少生产企业干脆把售后服务交给代理商，“代理商经常根据市场

变动更换代理品牌，更换了之后之前出售产

品的售后服务也就置之不理了。”

与此同时，近年来小家电市场频频洗牌也导致维修行业乱象频发，“不少品牌都

退出了市场，原来的产品不再继续生产，售后

服务也随着消失了，对这些孤儿小家电，销售商和生产商不管不顾，缺乏维修资质的

‘草台班子’就有机会趁虚而入了。”



## 金蝶，企业管理专家

铸就80万家企业成功管理模式

Kingdee 金蝶海口分公司 咨询热线：4008-830-830

0898-66502285

## IT·家电周刊

### IT·家电业界最佳载体

专刊热线 66810510 66810282

电子邮箱 812549160@qq.com