

快速响应降费提速政策

海南移动速战速决 上网费用喜从天降

还在担心上网费用高？网速不够快？海南移动从今年5月17日电信日起，就陆续对全省宽带资费、流量资费进行调整，并推出宽带免费提速、流量资费下调等政策，据记者了解，此次流量资费降幅至少30%，宽带免费提速最大超过100%，高速率的光宽带变得更实惠了。

■本报记者 蔡佳倩

原来使用1GB流量需要花费50元，改用全新的4G流量卡套餐，50元就可以使用2GB流量了。如此下来，到今年年底，海南移动手机上网综合资费同比将下降39%以上。

用户感受

以前“流量荒”，现在“流量土豪”

Y女士 手机网速体验

在媒体行业摸爬滚打了十多年的Y女士，每天手机不离身，手机打到发烫，朋友圈刷到爆，如果让她过一天没有移动互联网的日子，那一定度日如年。

“一来工作需要，大多人都用微信，有事‘微’一下，部分工作就能搞定；二是交际离不开，同学群、家长群、客户群……”谈起移动互联的工作生活，Y女士滔滔不绝，但是“刷屏上瘾了，流量不够用啊，以前我用的可是移动2G网络啊！”说到这里，她瞪大眼睛做出夸张表情：“自从用上移动4G，使用流量从每月1GB，到现在的2GB，费用从70元到现在的50元，套餐价格不断走低，流量越来越多了！”

G先生 带宽网速体验

在海口移动美银营业厅，有不少移动用户顶着大太阳来办理新宽带业务。“听说海南移动有

免费提速宽带活动，我就直接把我家的移动光宽带从12M升级成了20M了。免费提速至20M宽带后，我下载高清电影速度飞快，看在线视频、玩网络游戏更是毫无压力。”移动用户G先生说。

提速背后

年底前要建成1万个4G基站

众所周知，提速降费最大的支撑是光纤入户改造和无线通信基站。

为了满足用户需求，以及落实降费提速的目标，海南移动今年加大了对光纤到户小区接入网的投资建设，投资将超过1亿元，计划新增12万以上的光纤到户端口的接入能力，城区的光网（光纤宽带）覆盖率85%以上，主要景区、重要开发区、工业园区、中学以上小区的光网覆盖率达到100%。

海南移动市场经理部副总经理黎志学介绍，目前光纤宽带网络已基本覆盖全省18市县主要城区及发达乡镇，截至目前已覆盖近百万户家庭。

基站建设方面，今年年底前，海南移动将完成总数一万个4G基站建设，实现城市、乡镇的连续覆盖，同时保证农村数据热点区域的有效覆盖，对重要景区、高铁等重点区域实现全覆盖，充分满足小伙伴们们的高速上网需求。

移动降费提速8举措

- 1 推广4G流量套餐，50元含2GB全国流量，同比降幅达50%；
- 2 推出10元1GB闲时流量包，低至0.01元/MB；
- 3 端午节及国庆节等法定节假日推出10元1GB假日流量，低至0.01元/MB；
- 4 开展推出“白加黑”优惠活动，订购1GB及以上流量的指定套餐，送1GB闲时流量；
- 5 5月17日起面向四星级及以上客户推出语音短信不限量套餐；
- 6 6月15日起降低国际及港澳台漫游流量资费，推出48个国家和地区流量包优惠，平均降幅超70%；
- 7 5月25日起，手机用户月约定消费68元、88元、128元，可分别获赠4M、10M、20M宽带。
- 8 推出流量季度/半年包跨月套餐、流量共享等多项流量创新服务举措。

制图 孙发强

国内
媒体一周曝光
消费者遭诈骗
运营商也担责

广州市民杨军遭遇电话诈骗，来电显示为上海某县检察机关的号码，遂按诈骗者指示，分3次汇去48万元。2014年，发现受骗的杨军将运营商中国电信股份有限公司广州分公司告上法院，要求赔偿48万元，理由是自己花钱买了来电显示服务，但来电显示没显示正确号码，也没有拦截异常号码。近日，广州市天河区人民法院做出判决，认为广州电信在该事件中存在违约行为，判令其赔偿1万元给杨军。（《南方都市报》）

相隔千里不要紧
网上也能打官司

日前，杭州市西湖法院电子商务网上法庭审理了该庭成立以来的首起网络支付类案件。上海的范某与重庆市阿里巴巴小额贷款有限公司在线订立了阿里信用贷款合同，贷款金额155000元。但此后范某却并未按约还款，经阿里小贷公司多次催促，范某仍未清偿。8月12日，阿里小贷公司按合同起诉至西湖法院要求范某还款。双方当事人并未出现在法庭上，而相隔千里，通过互联网视频展示了相应的证据，充分陈述了自己的观点。庭审持续了40分钟左右，最终法庭判决被告范某在2015年9月6日前一次性归还原告本息56918.44元，此后的本金、利息按照合同约定的还款日和利率足额支付。（《杭州日报》）

两部“问题空调”
两年里一修再修

最近，杭州市民孟女士被家里的两部春兰空调搞得伤透脑筋。2013年5月，孟女士购买了两部春兰挂式空调，当年就修了两次，至今两年多时间起码修了五六次。

上个月天气最热的时候，两部空调又“罢工”了。维修人员上门检修后提议，等天气稍微凉快点，把空调拆下来拉到维修部彻底检查。这次，孟女士拒绝了师傅的提议，坚决要求退货。原因是这两台空调快过保修期了，按照这种维修频率，今后费用肯定难以承受。从孟女士家空调的维修记录来看，问题主要出现在氟利昂泄漏。依照“三包”规定，在“三包”有效期内因同一问题修理两次仍不能正常使用的商品，消费者可凭修理记录和证明，调换同型号同规格的产品或按有关规定退货。经过多方数次调解，厂家对孟女士的空调予以退货处理。（《每日经济新闻》）

家电指南

你家新买的变频空调
安装时“抽真空”了吗？

空调行业有“三分靠质量、七分靠安装”之说。其中，“抽真空”是无氟变频空调安装过程中必不可少的一道工序，也是确保空调高性能最关键的一步。据专业维修人员介绍，空气在高温高压情况下变成水分，制冷剂遇到水分就成为酸，将会腐蚀有色金属，堵塞毛细管、腐蚀铜管、加速机械磨损，严重的导致压缩机损坏，空调提前报废。

正常的“抽真空”时间在15~20分钟，到真空压力表显示负压状态时结束。需要注意的是，因无氟变频空调里有制冷剂，必须在安装时“抽真空”，一旦使用后，制冷剂就会和空气混在一起，再补抽也没有意义了。

据了解，品牌空调厂商均会要求售后维修人员在安装变频空调时“抽真空”，并且要求他们把操作步骤“拍照留据”，反馈给厂家。

然而，现实是一直以来空调安装工人的素质参差不齐，不一定能保证每个人都会自觉遵守这道操作工序并且执行到位。加上目前虽然有行业规范可依，但尚无专门的空调或家电维修行业监管部门，遇到投诉或纠纷，一般采取多方协调处理的办法，即使有人去找第三方机构做检测，毕竟中间涉及费用、结果认可等问题，常令事情悬而不决。

如果不想事后出麻烦，建议消费者在安装新空调时别做“甩手掌柜”，亲自在场看着师傅操作。一般安装工人会自带真空压力表，“抽真空”时根据压力表显示，达到负压状态就表示步骤完成。只要盯着师傅做好这个程序就可放心使用新空调了。（毕博）



消费提示

延保有行规 小心被忽悠

由中国家电服务维修协会起草的《家电延保服务规范》已于2011年12月1日起试行，消费者不应忽视。

其中，要求家电延保服务提供方在开展延保服务销售时，应向消费者解释说明延保服务内容、延保合同条款、办理方法和后期服务等内容，在消费者认可、签订合同后完成销售，并向消费者提供延保合同，供消费者留存。但由于该规范是推荐性标准，并非强制性要求，因此一直以来实际执行情况参差不齐。

在现实中，不少厂商为规避责任，不与消费者签订正式合同，只提供延保销售发票，对延保服务内容也含糊其辞，如果消费者不主动询问，

商家也较少主动介绍。消费者一般是稀里糊涂地买了延保，一旦出现需要，部分厂商却常以各种理由推卸责任，损害消费者合法权益。同时，由于缺乏明确的事前约定，也给工商及消协等机构的调解增加了难度。

为此，专家提醒消费者，在购买延保服务前一定要详细了解延保服务提供方、家电延保的服务内容等信息，并要签订清晰明白的服务合约。《家电延保服务规范》提供了明确的合同范本，消费者可以参照范本中的相应条款与企业签订服务合约。这样在商家促销时，很大程度上就会避免被忽悠，进而买了实际没什么用的“延保”。（毕博）

天猫牵手苏宁，能否“Good 猫宁”

接着，8月17日，苏宁易购正式入驻天猫，以 suning.tmall.com 为域名的天猫旗舰店正式亮相。被称为“世纪联姻”的此番运作，既是迄今国内电商领域、也是零售业的最大一宗投资案，如巨石投水，在行业内外掀起很大反响，有舆论祝福他们“Good 猫宁”。

说实在的，之前两家的保密工作做得好，消息传出时，据说业内一些大鳄也是“浑身一震”。倒不是惊讶阿里巴巴的表现，“砸”出近三百亿元，整合一下行业多少也符合马云惯有的强势做派，不过接下“聘礼”的是苏宁，却在很多人的意料之外。

更引人

关注的是，苏宁也将以140亿元认购不超过2780万股的阿里新发行股份。曾经的强劲对手，如今却要搭伙过日子，是市场使然，还是各有打算？要知道，苏宁云商拥有辐射全国的1600多家线下门店、3000多家售后服务网点、5000个加盟服务商以及已经下沉到四五线城市的服务站。连苏宁内部一位高层人士也表示，苏宁此举在开放程度上超越了自我。

看来，不管业内如何猜测，两位“主角”都决心不再唱独角戏，正如苏宁声称“今年和以往有不同的玩法”，马云所言“未来的30年，合在一起应可活得更好”。这种玩法或许是网络经济称雄行业未来的趋势。

本以为“延”而有信，结果却苦不堪“延”

家电延保，有啥难“延”之隐

家电过了“三包”期，只要交点钱，就可继续享受“三包”服务，商家在促销时都这样宣传。这种“家电延期保修”，近年来很是流行，成为家电卖场又一个促销手段。然而“理想很丰满现实很骨感”，记者采访时发现，在现实中，家电延保服务远不如买之前商家说得那么好。

■本报记者 周月光 通讯员 何海丹

买了家电延保，却不“延年益寿”

海口消费者宋先生去年买了一台新乐牌洗衣机。买的时候，商家促销员告诉他：洗衣机“三包”政策国家规定是整机保修1年，主要部件保修3年，过“三包”期，洗衣机出现问题维修就要付费，但如果购买延保服务，就可以继续享受“三包”服务，非常省心。

宋先生觉得家电延保不错，在洗衣机之外又支付145元购买了3年的延保服务。

洗衣机买回家不久，就发现洗衣服时出现异响，宋先生多次向商家反映要求维修，然而，维修人员认为不是问题，

延保不是“三包”，不能急不择“延”

记者走访海口部分家电卖场，看到延保服务已经成为商家促销手段，大到彩电、冰箱、洗衣机，小到豆浆机、电饭煲等家电，商家都推出延保服务，延保费几十元到几百元不等。

不少消费者购买家电时考虑延保服务，相当于给家电买保险，花很少的钱就可以延长“三包”服务。”海口一家家电卖场促销员说，费用按照家电品类、产品售价、使用年限、延保时长而不同。

商家把“延保”当“三包”宣传，不少消费者信以为真，然而，一旦遇到问题，“延保”与“三包”就有差别了。消费者郑先生买彩电时额外支付费用购买了延保服务，“三包”到期后，彩电液晶屏出现故障，郑先生要求继续享受“三包”服务，厂家售后人员告诉他：延保服务不等同于“三包”免费维修，一部分故障排除不收人工费，但更换有些配件是要收成本费的。

一位家电修理店负责人说，一些家

士觉得有道理，就买了4年的延保服务。“虽然有了延保服务，但好像没有什么用处，因为这冰箱门老是掉漆，换门都不解决问题。”白女士说。两年多来，她家冰箱门因为掉漆已经换过多次，但现在又掉漆；更烦人的是，这冰箱时常冷不丁爆响一声，有时在半夜，有时在做饭时，商家虽派技术人员来检查过，但也查不出什么问题。

据省工商局12315指挥中心统计，今年以来涉及家电延保的投诉多达20多起，消费者投诉多数是买前的宣传和买后的现实不对称，延保服务不到位。

电卖场宣称“延保”是“三包”的延续，其实，二者根本不是一回事。在国家规定的三包期内，维修和更换配件是免费的，而商家延保服务做不到全部免费。消费者郑先生买彩电时额外支付费用购买了延保服务，“三包”到期后，彩电液晶屏出现故障，郑先生要求继续享受“三包”服务，厂家售后人员告诉他：延保服务不等同于“三包”免费维修，一部分故障排除不收人工费，但更换有些配件是要收成本费的。

一位家电修理店负责人说，一些家

消费提示

延保有行规 小心被忽悠

由中国家电服务维修协会起草的《家电延保服务规范》已于2011年12月1日起试行，消费者不应忽视。其中，要求家电延保服务提供方在开展延保服务销售时，应向消费者解释说明延保服务内容、延保合同条款、办理方法和后期服务等内容，在消费者认可、签订合同后完成销售，并向消费者提供延保合同，供消费者留存。但由于该规范是推荐性标准，并非强制性要求，因此一直以来实际执行情况参差不齐。

在现实中，不少厂商为规避责任，不与消费者签订正式合同，只提供延保销售发票，对延保服务内容也含糊其辞，如果消费者不主动询问，

商家也较少主动介绍。消费者一般是稀里糊涂地买了延保，一旦出现需要，部分厂商却常以各种理由推卸责任，损害消费者合法权益。同时，由于缺乏明确的事前约定，也给工商及消协等机构的调解增加了难度。

为此，专家提醒消费者，在购买延保服务前一定要详细了解延保服务提供方、家电延保的服务内容等信息，并要签订清晰明白的服务合约。《家电延保服务规范》提供了明确的合同范本，消费者可以参照范本中的相应条款与企业签订服务合约。这样在商家促销时，很大程度上就会避免被忽悠，进而买了实际没什么用的“延保”。（毕博）

版面联系

毕军 13178900085

王艺 18608986288