

315系列活动，是消费领域的风向标和企业形象的透视镜。随着国人素质的提高，消费者的维权意识得到了前所未有的加强，315也越来越受到关注和重视。2014年3月15-16日，新民晚报与相关部门合作，开展315现场咨询活动，对消费者进行消费领域的问题咨询解答，履行应尽的社会责任，努力营造一个消费和谐的市场环境。

新消法实施在即 家电领域成为焦点 质监部门和本报携手海尔

开展3·15消费者咨询服务日

【聚焦新消法】

家电行业成为焦点

历经二十年的《中华人民共和国消费者权益保护法》于2013年迎来了第一次大修，新消法进一步强化了消费者权益和经营者义务，在加强国家保护、消费者组织保护和新兴领域消费者权益保护方面都有了显著进步。新修改的《消法》从加强社会诚信建设、充实细化消费者的权益、强化经营者的义务与责任、规范网络购物等新的消费方式、进一步发挥消费者保护组织的作用、进一步明确行政部门的监管职责等方面作了修改与完善。

家电行业的质量问题成为市民关注的重大焦点。据中国消费者协会投诉部主任邱建国介绍，仅在2013年上半年商品投诉中，家用电器的投诉数量高居榜首，为5.66万件。消费者投诉的主要原因，一个是厂家用软件升级掩盖硬件维修的事实，而且不给消费者提供维修记录或者是证明。二是拖延时间把消费者本来在三包期内的拖到三包期外。三是把质量问题说成是消费者人为损坏。四是在售后服务的条款里面存在着一些霸王条款，不利于消费者维权。业内人士分析，新消法的实施改变消费者的弱势地位，为消费者维权提供了可行的依据，同时也对商家提出了更高的要求，只有那些质量优质、服务过硬的品牌才能经得起市场的检验。

【关注诚信品牌】

海尔亮相文新报业大厦 3·15咨询现场

在315消费者咨询服务日现场，我们将看到民族知名品牌——海尔的身影。是什么原因促使海尔品牌有勇气、有底气站上315的舞台接受市场的考验呢？答案只有一个：对自身品质的自信。

据海尔方面的负责人介绍：“海尔品牌从来都是尤惧市场考验的，而且我们乐于和消费者之间有更多的互动。比如我们现在市场反响非常好的第一款海尔天樽空调就是通过长期的市场调研、在与消费者无数次的沟通中研发出来的一款新品，产品能够净化室内PM2.5，在给用户提供舒适享受的同时，为用户提供更健康的室内空气。”

海尔将在3月15-16日在文新报业大厦设置专门的咨询服务台，诚意邀请广大消费者到现场咨询，并征集用户对海尔产品提出创新需求或创意思法。

智慧全能——“我家冰箱能跟我沟通”



“您家的冰箱出现异常情况，请及时查看。”工作中，突然收到了这样一条短信，随后联系父亲前去检查后发现，原来是家中突然断电了，经过及时的检修，才使冷冻的食物得以“幸免于难”……一条短信就可以挽救冰箱储存的所有食物，这样神奇的一幕，日前就发生在家住上海浦东新区的姚女士身上。带着对此种经历的好奇，我们日前联系并对她进行了沟通。

姚女士告诉说，她清楚的记得家里最初使用的是手动调温冰箱，所以小时候印象特别深刻的就是父亲总会把胳膊伸进冰冷的冰箱里面费力的调整，特别麻烦。后来，随着经济的好转，家里换了一台可以电脑控温的冰箱，有不同的模式可以选择，在温度调节与精确度上更准确。但它始终是冰冷的，无法自查异常状态，等到

自己发现的时候，冰箱里的东西早已经不能食用了。“但现在的冰箱不但可以实现智能化操作，而且通过远程遥控还能自动的向用户发送监测短信，实现了真正的主动服务。”姚女士表示。

据了解，姚女士所指的正是海尔集团日前在国内首发的法式朗度智能云冰箱。作为该冰箱的首批体验者，她激动地向我们分享了自己的感受。“这款冰箱拥有神奇的自检功能，当发现身体异常时，会自动诊断并及时将结果发送到我的手机或海尔售后进行维修，彻底杜绝了以往因发现不及时导致食物全部坏掉的“惨剧”，姚女士说，“它还能主动发短信提醒我冰箱内食物的剩余保质期，让家里每天都能吃到新鲜的食材。不仅如此，应用先进的远红外传感器技术，朗度还能在节能、静音方面还能

自我优化，让我彻底省心的同时还能对它了如指掌……”凭借先进的智能科技和所创造的智慧家庭的终极体验，朗度智能云冰箱彻底折服了姚女士及其家人的心，被他们高兴地誉为“全能管家”。

据悉，海尔努力为消费者创造智慧生活体验的背后，折射出鲜明的网络化战略特点。目前海尔构建了“一云N端”的产业架构，将每一类产品都变成互联网终端，并且这些终端具备智能感知、互联互通和协调共享的功能，可以实现人与人、人与家电、家电与家电之间的交流沟通，让用户能充分享受智能时代的最佳应用服务。



链接 ▶ 海尔天樽空调前景看好 或引发行业整体跟进

据了解，3月各路空调品牌均发力智能，布局其智能化产品，而他们跟进的目标就是早在2013年10月行业推出的一款互联网交互产品——天樽智能空调。

在天樽这款产品诞生时就有人预测它将引发行业模仿、跟进，尤其会拉动整体行业的智能化进程，推动行业从“变频时代”向“智能时代”转变。从整个行业的表现发现，从去年10月至今，这款具有“智慧”的空调无论是从产品本身的智能化程度还是在电商平台创造的销售奇迹来看都对整个行业造成了不小的冲击和震撼。

而从产品本身来看，区别于传统智能空调简单的APP操作，天樽空调能够

自动检测室内空气质量，反馈给用户，并自动清除，庞大的后台“云端”数据类似于人脑的存在，对前端收集信息进行处理并下达指令。另外，打通微信端口，通过社交软件的控制方式，天樽空调的出现重新定义了整个行业对智能的看法和做法。

据奥维咨询(AVC)汇总数据显示，到2020年，智能家电的生态产值将由2010年的50亿飙升至10000亿，实现十年增长二十倍的飞跃式增长，智能空调将领先一步达到55%的渗透率。在这一市场目标前提下，天樽空调在上市后反馈给市场的良好信号，势必增强了其他企业加快智能化普及的信心。

扫描二维码
关注海尔上海官方账号

发送“315”+姓名、电话，
报名参加消费者权益日活动

