

## 青海成立家用汽车消费纠纷人民调解委员会

**本报讯** (记者邢生祥)为进一步加大家用汽车消费维权力度,有效调解处理家用汽车消费纠纷,3月14日,青海省家用汽车消费纠纷人民调解委员会在省消费者协会挂牌成立。

根据青海省2017年度全省消费者投诉统计分析报告显示,汽车消费类投诉占总投诉量的33%,连续两年位居消费者商品类投诉排名第一。主要体现在强制搭售保险、强制代理挂牌、加价销售、隐瞒真实信息、维修保养价格不明示不透明、配件只换不修、过度保养及不能一次性解决故障等问题,涉及家用轿车及零部件的产品质量、合同争议及售后服务等诸多方面。

据介绍,该调解委员会由青海省消协、东川工业园区消协、西宁市交通局及青海省交通职业技术学院、西宁市机动车维修检测行业协会、西宁市城市职业技术学院的专业人员、专家、教授组成。该调解委员会成立后,将不断引入不同汽车零配件行业的鉴定、检测及维修专家,充实委员会专业力量,发挥专业人才作用,利用专业仪器及专业检测数据为消费者解决消费纠纷提供有效维权依据,最大限度解决家用汽车消费领域举证难、维权难的问题,切实维护消费者合法权益。

## 宁夏首次公布月度环境空气质量排名 率先实现排名到县考核到县

**本报讯** (记者马学礼)近日,宁夏回族自治区“蓝天碧水·绿色城乡”专项行动领导小组办公室发布(2018年宁夏回族自治区环境空气质量排名通报方案(试行))和《关于2018年1月份全区环境空气质量排名情况的通报》,向社会公布了全区5市和宁东、8个市辖区、14个县的1月份环境空气质量(剔除沙尘天气)排名情况,这标志着宁夏在全国率先、西北地区首家实现环境空气质量排名到县和考核到县。

据了解,宁夏根据国务院及自治区有关通知精神和相关规定,制定了自治区环境空气质量排名通报方案,自2018年1月起,将对5市和宁东、8个市辖区、14个县(市、区)剔除沙尘环境空气质量进行评价、排名,每月、季度、半年和年度向社会公布。与此同时,宁夏还建立了约谈机制。每月对环境空气质量不降反升的市、县(区)政府领导,由自治区环境保护厅通报约谈。PM10、PM2.5、优良天数比例3项指标中,有1项不降反升的,约谈县(市、区)政府分管领导、地市政府分管领导;有2项及以上指标不降反升的,约谈县(市、区)政府主要负责人、地市政府主要负责人。年度环境空气质量不降反升的,由自治区环境保护厅提出约谈建议,报请自治区党委书记进行约谈。

## 郑万高铁破解软岩富水隧道施工难题

**本报讯** (记者刘静 通讯员伍振)3月14日,武九客专湖北公司在湖北保康召开郑万高铁湖北段2018年建设推进会,组织近300人的观摩团到郑万高铁湖北段6标黄家沟隧道进行“小导管软岩高压注浆预加固技术”现场观摩,推广学习该施工工艺。据了解,该技术是在高铁软岩页岩富水隧道首次成功使用。

中国铁建十八局集团郑万高铁湖北段项目经理郭志强介绍说,郑万高铁襄阳段最长隧道——黄家沟隧道全长7827米,是全线重难点工程,地质复杂,主要以砂质、碳质页岩为主,遇水成泥,受裂隙水影响,围岩整体性极差,容易发生滑塌、掉块,安全风险大。为了破解软岩富水隧道施工难题,技术人员科技攻关,在黄家沟隧道施工中通过TSP、瞬变电磁等“千里眼”进行超前地质综合预报。由于隧道涌水严重,围岩软弱,为智斗“水帘洞”,巧固“豆腐渣”,他们采取“小导管软岩高压注浆预加固技术”,不但抑制了围岩变形,让豆腐渣石质迅速固结,由软变硬,而且降服了隧道“水魔”,大大提高了施工效率。

垃圾短信居高不下,企业群发量仍惊人,手机预装软件问题仍层出不穷,违规建网亟待解决

## 通信领域质量问题值得关注

**本报讯** 3月14日,运营商世界网发布的通信业务质量报告披露了通信重点领域的质量问题。这些问题包括一直比较突出的垃圾短信和预装软件现象、民营宽带质量及新暴露出的互联网违建等。

报告显示,我国三大运营商投诉主要集中在收费争议、用户服务和网络质量三大类别,其中收费争议所占比重最大,网络质量投诉占比走低。在垃圾短信方面,工信部相关部门受理垃圾短信举报140468件,同比上升11.8%。其中,商业广告营销类占大多数,占比高达75.6%。在2017年第四季度,企业端口类垃圾短信占比为50.8%。可见企业群发垃圾短信仍旧屡禁不止。

手机预装软件一直为用户所诟病。2017年工信部下发了《移动智能终端应用软件预置和分发管理暂行规定》,明确规定自2017年7月1日起,手机预装软件必须能下载。然而,并未取得显著成效,更是出现了手机预装软件的擦边球现象。此外,不良手机应用仍持续泛滥,仅2017年不良手机应用有效举报次数就高达83万件,遭下架的不良手机应用高达569款。

报告还曝光了互联网网络的接入情况,目前有数十家企业存在违规操作互联网网络接入现象,主要问题有自建传输网络、开展非法跨境经营、层层转租带宽三类,涉及企业包括IDC类企业、互联网企业、民营宽带企业和云企业。一批企业被工信部点名查处。

报告指出,目前我国共有六十多家民营宽带运营商已拿到牌照,而大量提供宽带服务企业没有获得宽带运营牌照,即“黑宽带”,其中部分城中村非法经营黑宽带现象严重。此外,部分民营宽带常见问题有断网问题严重、无发票无合同和退服务退费困难等。

而对于用户最为关注的部分民营宽带网速不佳的原因,报告指出,号称宽带独享,实为整栋楼共享,一根网线多家用,而不是专线接入,一户一线;假冒“电信、移动、联通”的品牌,冒充正规“转租”,从路由器上分出几条线来给租客安“宽带”。万物互联时代正快速到来,但安全问题仍然是产业要解决的首要问题。近年来,许多广受关注的重大安全漏洞时有曝光。报告认为,物联网设备十大焦点问题分别是权限绕过、拒绝服务、信息泄露、跨站、命令执行、缓冲区溢出、SQL注入、弱口令、设计缺陷、权限获取。按漏洞数量排名,主要涉及到的物联网产品为交换机、路由器、网络设备、GPS设备、手机设备、智能监控平台、网络摄像头、打印机、一卡通产品。伴随着传统设备走向智能化,安全漏洞高发产品向智能设备倾斜的趋势明显。(金亮)

本报记者 杨冉冉

3月初,家居行业两大卖场品牌居然之家和百安居同时寻求“变脸”,尝试由传统家居卖场向体验式商场转型。业内人士分析,丰富经营业态增强体验功能,正成为家居卖场重新吸引顾客的利器。在新零售大趋势下,家居卖场正在掀起一场零售大变革。

### 丰富经营业态增强体验功能

具有科技感的人工造景、充满童趣的游戏、以动画故事为蓝本的表演……3月17日,时值周末,记者在丽泽商务区居然之家体验MALL三层的破乐乐儿童乐园里看到,小朋友在小火车、高速快车、海盜船、多媒体球池等十余个游乐项目中流连忘返,兴奋地体验着各个游戏中AR、VR等智能科技。

“将孩子放在儿童乐园游玩,我可以和家人去购买需要的家居建材。”前来选购家具的张女士认为,家居卖场业态的丰富,使在家居卖场选购建材和家具变得不再枯燥,改变了他们的购物方式,变得便捷又轻松。

据居然之家工作人员介绍,该破乐乐儿童乐园



2017年7月27日,北京居然之家金源店无人便利店开业,引入新业态。 东方IC供图

## 注重体验功能,向综合性卖场转型

# 家居卖场掀起新变革

于3月初开业,已经吸引了不少家长带着孩子前来游玩,未来将在居然之家门店实现连锁拓展。

就在儿童乐园为居然之家引来新客户之时,另一家家居龙头企业百安居也在转型路上迈出了新的一步。同在3月初,这家进入中国近20年的洋品牌,打破原有仓储卖场的模式,同时推出5家充满趣味的B&Thome新零售家居智慧门店,力推体验式购物,人脸识别、AR、VR等黑科技齐上阵。

记者近日走访百安居北京四季店发现,7500平方米的卖场已经被改造成一个充满体验感的智能购物空间。每个样板间间的互动屏中加入了“VR体验馆”功能,通过滑动屏幕画面可以看到样板间间的客厅、卧室等全部场景。消费者戴上VR眼镜,选定装修风格,就可以身临其境看到未来新家的模样。通过互动屏,顾客可以直接在屏幕上“刷脸”登录,下订单,结算。在新增的交流休闲区域,顾客可以与设计师面对面交流设计方案。

据工作人员介绍,百安居未来会将其他门店逐步升级为新零售门店,一些门店还会增加儿童乐园、咖啡吧等互动区域。

业内人士分析认为,在电商平台的冲击下,传统家居卖场面临顾客大量流失的困境,竞争空前激烈,招商、经营存在不小的压力。传统家居卖场向体验式商场转型,家居卖场变革加速。

### 市场压力催生新探索

年初,商务部流通业发展司、中国建筑材料流通协会联合发布2017年12月全国建材家居景气指数BHI显示,全国规模以上建材家居卖场12月销售额779.3亿元,环比下降6.55%,同比下降20.39%。全国建材家居市场受房地产市场调控的直接影响,2017年整体表现并不理想,与2016年相比,全年走势处于整体低位。

公开资料显示,目前红星美凯龙、居然之家的门店都超过了200个,而且其发展计划是未来几年达到1000家甚至更多。与此同时,家居卖场的销售情况近年来在不断下滑。公开数据显示,家居卖场



1月9日,位于湖北武汉的某家居卖场。 小明摄/东方IC

2014年销售额约12062.10亿元,2015年销售额为10849.10亿元,同比下降9.98%。而2017年,全国规模以上建材家居卖场销售额为9173.7亿元,同比下降22.60%。

一边是家居卖场的快速扩张,市场趋于饱和;一边是市场销售额连年下降。对于家居卖场而言,竞争日趋激烈,转型压力不言而喻。

业内普遍认为,全国建材家居流通行业已经进入大调整、大整合的关键时期。而放眼整个家居行业,不少企业都在资本和科技的助力下,开启了家居新零售的探索。

继破乐乐儿童主题乐园之后,居然福康养老小镇也于近期在居然之家体验MALL开业。据了解,居然之家还要将餐饮、院线、体育健身、数码智能等多种业态引进家居卖场。

2017年底集美家居卢沟桥商场更名为集美广

场,在家居卖场中引入餐饮、电影院、KTV、健身房、儿童乐园等业态,向综合性商场转型。除此之外,为了增强设计能力,城外诚打造了大型生活设计创意文化产业综合体;居然之家和红星美凯龙引进人工智能机器人,实现从家居产品智能化到卖场服务智能化。

据相关媒体报道,2018年2月,居然之家获阿里等公司130亿股股权投资,开启了电商和家居两大领域的战略合作。去年年底,红星美凯龙与科大讯飞达成战略合作,引入人工智能。今年,京东、网易等企业联手打造的首家智能泛家居公园将在青岛开业。

业内人士分析,在消费升级的趋势下,借助互联网转型新零售已成为不可逆的发展趋势。建材家居卖场应顺应新零售的潮流,在转型升级道路上不断探索,通过改革创新实现品牌提升和优化,开拓业绩增长新模式。

## 外卖市场新格局



### 茅台产品鉴定服务站落户吉林酒文化博物馆

**本报讯** (记者柳姗姗 通讯员李静)3月13日,“国酒茅台产品鉴定服务站”落户由吉林省白山方大集团兴建的吉林省酒文化博物馆。今后,持授权书的茅台酒股份公司人员,将不定期到此为消费者免费提供真偽酒鉴定服务。据介绍,白山方大集团作为国酒茅台的经销商,多年来一直坚持深入践行“九个营销”“七个打假”理念,与中国人保财险吉林省分公司签约,为中国名酒进行质量保证保险,并牵头设立了吉林省诚信企业先行赔付保证金,为维护市场经济秩序作出积极努力。白山方大集团董事长、党委书记纪宁凤连表示,服务站将为消费者了解国酒茅台文化,有效打击各种假、冒、伪、劣商品活动,发挥积极作用。

### 山东对特色农产品目标价格保险保费进行补贴

**本报讯** (记者丛民)记者日前从山东省物价局了解到,山东将对大蒜、马铃薯、大白菜、大葱、蒜台等农产品的目标价格保险费用实行“政府补一点、农户拿一点”政策,政府补贴部分列入财政预算,由省市县政府承担。

据了解,山东实施的特色农产品目标价格保险责任范围是,以保险条款约定的目标价格作为起赔标准,当保险期间内参保品种平均生产价格低于目标价格时,视为保险事故发生,经办机构对跌幅部分进行相应赔付,高于目标价格时不赔付。其中,农户自行承担保险费的40%,各级财政承担保险费的60%。此外,山东还将鼓励建立“以险养险”的补充机制,积极利用再保险等市场化运作,分散经营风险,提高抗风险能力,并要求各级价格、财政、农业、金融、畜牧兽医、保监等部门明确责任分工,加强协作,相互配合,共同推进目标价格保险工作。

### 济青高铁胶州北站铁路拨接实施

**本报讯** 3月20日,新建济青高铁胶州北站铁路拨接工程开始实施。济青客专将改造至外包线运营,为济青高铁开通打下了坚实的基础。本次要点施工等级为一级,具有投入施工时间长、影响面积大、涉及专业繁杂、施工难度高、工期要求紧、验收标准高等显著特点。为圆满完成本次拨接任务,中铁十局多次组织方案优化,进行实战演练,20日当天共投入大型机械4组、挖掘机13台、装载机7台、起道机90台,各项工序有序开展。据了解,改建后的胶州北站,将实现济青高铁与胶济客专的互联互通。新建济青高铁是“四纵四横”太青客运通道的重要组成部分,西联济南枢纽,可形成山东半岛到京津冀、东北方向及中原城市群、长三角的快速客运通道。(宋磊 陈庆杰)

# 对用户的尊重要落实到细节上

### 王瑜

最近一周,电商界被消费者投诉事件刷屏。知名作家六六在社交媒体发表《无赖京东》,让京东陷入舆论漩涡。起因是其师姐在京东全球购上买了标价为1489元人民币的美国护腰枕(美国官网售价约合人民币695元),到手却是另一个品牌的护腰枕,价值仅为212元人民币。

六六师姐艰难维权无果之后,只得转而求助名人师妹,并将维权过程的证据一并贴到网上。接着,京东随后贴出有些生硬的公关回应稿件,这更让一众网友和相关舆论对京东表态几乎呈一边倒批评。直到3月17日,京东相关负责人公开回应称,会对该问题负责到底,并对当事消费者表示由衷歉意。至此,才平息了“民怨”。

从媒体公布的信息看,无论是商家给出的发错货理由,还是平台管理存在疏漏,消费者碰到这样的问题,要求一声道歉并不过分。

去年以来,国内知名第三方电商投诉平台——中国电子商务投诉与维权公共服务平台上,多位消费者投诉在淘宝天猫上遭遇卖家涉嫌假宣传、投诉处理效率低、退货退款难等问题。

单举一例消费者李女士的近期经历,或能对症下药一二。元旦前夕,李女士一年多前在天猫德家家具旗舰店购买的双人床出了问题,因该店承诺三年质保期。李女士只是希望与卖家协商按质保期承诺修复即可。不想卖家先是让李女士自己找人修,后置之不理。李女士只好求助号称全力维护消费者权益的淘宝人工小蜜。面对李女士提交的商品质量问题等证据,先后5位淘宝小蜜均表态:让李女士静候一到两个

工作日即可答复。然从首次投诉始近一个月过去,李女士未接到维权部门任何回复。无奈李女士只好向消协投诉,最后才换来淘宝客服的道歉和象征性赔付。类似案例至少说明,对于国内排名前列的电商平台,尚有不少消费体验憾有待消除。

企业做大后,出现问题在所难免,关键是出问题后如何积极面对,保持对消费者服务的初心。对消费者的敬畏和亲近,不只体现在漂亮的数据和及时的致歉,关键还得落实到每一次服务的细节上,让消费者能真正感受到尊重与呵护。从另一视角看,消费者的投诉与维权也有利于电商发现自身在售后和管理方面的问题。只有不断发现和修正问题,才能使其服务更为贴心,赢得消费者持久信赖。企业也才能获得基业长青的更多力量。



## 以 AI 为切入口,创维百度展开战略合作

**本报讯** 3月16日,创维集团与百度公司达成战略合作,百度战略投资创维旗下互联网电视运营品牌酷开。百度对话式AI操作系统DuerOS将与酷开系统实现全面对接;双方将在AI(人工智能)领域展开一系列深度合作,共同向消费者提供智慧家庭入口级的产品和服务。百度创始人、董事长兼CEO李彦宏,创维集团创始人黄宏生,出席了本次战略合作签约仪式。

公开信息显示,2016年9月和2017年6月,创维旗下互联网电视运营平台,酷开分别获得百度旗下爱奇艺和腾讯战略投资。此次百度继续在资本层面加码酷开,新一轮的战略投资完成后,酷开的市场估值近100亿元。目前,酷开运营终端累计激活总量超过2800万,日活跃用户数超过1200万,无论是可运营用户数,还是市场估值,酷开都位列行业前茅。

有了资本作为纽带,创维和百度可以更好地进行业务协同。在战略合作发布会上,双方表示将在产品、技术方面展开一系列深度合作。在产品方面,创维电视将推出双方联合开发、搭载CoocaaOS与DuerOS双引擎超级AI电视Q5、Q6、Q7系列。双方还将合作推出智慧家庭入口级的智能产品,打造成为智能家居的控制终端。在技术方面,百度对话式AI操作系统DuerOS将全面与酷开系统实现对接,百度的人脸识别、图像识别等前沿技术能力将全面引入酷开系统,并且未来会联合在智能家居领域做更多的前瞻性技术布局。

从创维方面看,虽然电视硬件一直是其核心标签,但从打造智慧家庭产品服务生态的大格局来看,仅仅有出色的硬件能力显然不够。酷开系统借助百

度DuerOS,不仅能够提升电视用户的使用体验,还能基于百度搜索和人工智能语音创造出更多的广告、营销新模式,实现OTT流量变现。从百度方面看,双方的合作可以更好地实现DuerOS系统在家庭中的落地,让百度的人工智能技术和优质内容资源惠及更多用户。

创维有关人士表示,创维与百度联手,一方面,创维可以全面进入AI领域,结合互联网与AI芯片技术,赋能彩电等智能终端,实现产品和服务的升级,助力千亿创维战略目标的实现;另一方面,百度的AI能力有了更广泛的硬件人口,有利于百度在家庭端发挥其在软件、算法、内容、服务方面的优势。“以AI为切入点,创维与百度的战略合作,最终的落地领域是智慧家庭。”(东升)