



“3C服务热线”，您的生活好帮手 拨打电话56568137，吐槽3C麻烦事



上周五,本报刊登“中原3C满意度调查报告”,引起了读者高度关注。幸运获奖名单已在“乐活4G”微信公众号公布,50元话费也于上周充入幸运者的账户。应广大消费者需求,“3C服务热线”仍在继续,今天本报对消费者反映的问题进行集中梳理,以鞭策3C企业提升服务中的不足之处,提醒消费者避免遭遇类似的事件。 郑报融媒记者 李冬生



3C疑难
找“乐活4G”

在享受3C产品带来的乐趣时,您是否遭遇过难题?扫描“乐活4G”二维码,说出您的难题,我们来为您排忧解难。

帮助解决3C消费难题

作为与消费者联系密切的行业,3C产品几乎覆盖每个家庭,正是因为使用基数较大,消费者遇到的麻烦层出不穷。

王先生在一家电商平台购买了一台洗衣机,到货拆箱时,发现洗衣机有不同程度的破损和刮伤。无独有偶,韩女士也遭遇了此类事件,在网上新买的冰箱,收货的时候发现冰箱的密封条是坏的,造成冰箱的密封性和制冷效果不理想。

经过记者与电商平台多次沟通和责任鉴定,王先生和韩女士得到了相应

的资金赔偿。对此,一位不愿透露姓名的家电物流企业负责人表示,因货物破损每年都需要向消费者赔付20多万元,约占利润的20%,这个数字和占比近年来呈现上升的趋势。

除了此类事件,近一个月的时间里,手机信号差、宽带网速不达标、家电维修后遭遇价格不清晰等问题也遭到了消费者的集中反映。虽然这些问题最终得到了解决,但是希望3C企业在以后的工作中能多关注这些方面,提升整体服务品质。

期待推荐好服务

晚报的“3C服务热线”不仅有帮助消费者维权的功能,还是一个提供信息共享的平台,给大家介绍一些好服务和好产品。鲁女士就通过“3C服务热线”分享了一个好服务。

鲁女士在网上看中了一台32英寸的电视,但因为不了解价格和售后,就预约了苏宁V购服务。在苏宁门店,通过V购的一系列讲解和自己的体验,鲁女士发现32英寸的电视放在客厅会显得非常小,在V购的帮助下,最终挑选了一台50英寸的电视。“因为该电视正处于活动期,还优惠了将近500元。”鲁女士说,“要不是因为V购的服务,我恐怕买不到合适的电视。”

为给消费者提供全方位的服务,河南苏宁打造了上百人的苏宁V购团队。其相关负责人介绍说:“苏宁V购不仅负责咨询、购买,还为消费者提供最专业的指导和建议,商品的物流、售后、维修都可以解决。”

使用电饭煲忌磕碰内胆

不少小伙伴曾在“乐活4G”微信公众号提出,因为自己使用不当造成家电出现问题或损坏。如何科学、正确地使用家用电器,逐渐成为消费者的必修课。对此,我们总结了生活中容易遇到的几个问题。 郑报融媒记者 李冬生

电饭煲忌磕碰内胆

煮饭后清洁电饭煲内胆时,板结的米粒很难清洗,有的消费者会选择使用钢丝球。使用尖锐物体或腐蚀性清洁剂清洗电饭煲内胆时,很容易破坏掉内胆表面涂层。此外,磕碰内胆也可能导致内胆变形,不能使之与电饭煲底部的电热板完全契合,煮出的米饭很容易夹生。

冰箱搬运不要倾斜

冰箱压缩机电机是用3根避震弹簧挂在密封的金属容器中。一旦倾斜就有脱钩的危险,压缩机内部的润滑油也有可能流入制冷系统,影响制冷效果。因此,在使用冰箱过程中或搬运时,不要使冰箱的倾斜角大于45度。

液晶电视使用专用清洁剂

液晶电视用过一段时间后,屏幕表面会落上一层灰尘,很多用户都会使用一般的干布、纸巾,或者在干布上加水擦拭。殊不知,干布或纸巾很容易划伤质地柔软的液晶屏幕。另外,使用清水清洁时,液体极易滴入电视内部,造成短路。因此,在擦拭时,尽量使用液晶电视专用清洁剂。

油烟机不要自行拆洗

油烟机使用一段时间后,其机身或内部会吸附很多油烟,有些消费者经常把油烟机拆卸开进行清洗。其实,油烟机不需要经常拆洗,在拆洗过程中,油烟机会出现生锈、噪音、阻力和能耗增大、吸力减小、安全性降低等问题。如果经常拆洗,油烟机的吸烟和排烟效果将越来越差。因此,尽量不要拆洗,做一般的简单清洗就行了。

多次收到感谢电话

“现在已经有装维师傅给我联系了,说马上上门维修,要不是郑州晚报的帮助,估计问题也不会解决得这么迅速。”像杨女士一样的感谢电话,活动期间我们也接到了不少。

杨女士在更换4G手机时,选择了166元的4G套餐。营业厅工作人员告诉杨女士,因为手机套餐达标,可以免费使用IPTV电视业务和光纤宽带。“装维师傅很快上门进行了安装和调试,并且测速也都正常。”杨女士说,只是在使用IPTV业务看电视时,总会出现缓冲的情况,“理论上说,这种情况不应该出现的”。

随后记者与装维师傅进行了沟通,后者对杨女士家的宽带及IPTV机顶盒进行了全面检测,发现造成该问题的原因是由于光猫与机顶盒之间少了一根网线,重新连接网线之后,问题得到了解决。

除了杨女士反映的问题,宽带网速不达标也是消费者吐槽的集中点。该装维师傅提醒说:“造成网速变慢的因素有很多,比如无线路由器老旧、网线接口损坏、同时使用人数等,消费者可通过360测速、speedtest等网站进行测试,如果发现网速不达标,尽快联系相关客服,让其安排工作人员上门检修。”



维权在行动

来这里联系我们

- 1.拨打电话0371-56568137或18538057023。
- 2.扫描版面二维码或搜索“Lehuo4G”,关注“乐活4G”微信公众号直接留言。

高端智能家居普及尚需时日

在近日落幕的AWE 2017中国家电及消费电子博览会上,高端智能家居产品令人眼前一亮。不过,业内人士表示,无论是体验还是价格,智能家居的全面普及尚需时日。 郑报融媒记者 李冬生

智能家居全新玩法

在家里无需借助手机或平板设备,只通过带有手势控制及感应功能的烟机投影,即可“隔空”操作家居互联APP,轻松掌控家中各类电器。博世家电推出的“生态·家”系统以全新的人机交互模式开启了智能家居新体验。

除了体感操控,语音技术也成为吸睛亮点。美的日前上市一款“智能王”产品IQ100,搭载语音识别系统,用户通过语音可以直接操作,语音识别度可具体精确到“调高调低至多少度”。

部分操作稍显复杂

智能家电在给生活带来改变的同时,有的操作也给部分消费群体带来麻烦。“还不如原来的傻瓜电视呢,用起来真费劲。”梁女士家里刚换了一款互联网电视。但因为操作太繁琐,家中老人搞不清操作系统和花哨的界面,隔三差五,梁女士就得重新教老人怎样开机,怎样寻找有免费电视剧的软件……

来真费劲。”梁女士家里刚换了一款互联网电视。但因为操作太繁琐,家中老人搞不清操作系统和花哨的界面,隔三差五,梁女士就得重新教老人怎样开机,怎样寻找有免费电视剧的软件……

全面普及尚需时日

“智能家居产品属高端智能产品,一般要比同类非智能产品高出10%~20%。”从事家电行业数十年的卖场工作人员介绍说,一般情况下,智能挂机空调售价接近7000元,柜机则超过万元,能接受的消费者不在多数。

业内人士表示:“我国的家电智能化仍处在初级阶段,存在智能化程度不够高、行业内品牌各自标准不统一等问题。但带有人工智能、物联网技术的先进智能家居设备是行业发展的大趋势。”