

北京海淀消协盘点 2010年五大消费投诉易发区

2010年,北京市海淀区消费者协会共受理消费者投诉5959件,为消费者挽回经济损失近492万余元。盘点2010年投诉,在五大消费领域投诉较为集中,特别提醒消费者在这些消费领域谨慎消费。

预付消费：“服务”不由己

预付消费是指经营者先向消费者收取价款或服务费用,在之后约定的一定期限内向消费者提供某种商品或服务的交易行为。消费者进行美容、理发、健身时,经营者经常会让消费者办卡,从而有一定程度的优惠,这就属于预付消费。这种交易行为一方面可以帮助企业迅速回笼资金,培育固定的客户群体,另一方面,消费者也可以享受到价格优惠的商品或服务。然而正是这本应实现“双赢”的预付消费,利益的天平却偏向于经营者,本应是“债务人”的经营者收到钱后,肆意侵犯消费者的“债权人”的利益,消费者钱交了,但接受的服务却“不由己”了。

海淀区消协清河分会接到陈女士等12人的集体投诉,诉称某美容院收款后关门停业的情况。陈女士等12人禁不住美容院员工的百般推销和劝说,购买了美容会员卡,并不断加大投入,升级消费卡。这12人分别花了7万元、4.8万元、6万元、2.5万元、3.5万元、3.2万元、5800元、3000元不等,购买了终身至尊卡、红

宝石卡、无菌养生卡、香蕉卡、五行磁卡、金钻会员卡、闪罐卡、积分卡等名目繁多的预付费消费卡。而美容院的院长、员工在几年之间一直在更换,有些服务项目也不到位,而2010年美容院忽然关门,让消费者到另一家美容院继续接受服务,可是另一家美容院项目不同,产品不同,有些项目还不能做,无奈之下消费者只好投诉。

关于预付消费的投诉主要有以下6种情况:一是经营者销售大量会员卡后人去楼空;二是经营者以重新装修后提高服务品质为由擅自提价;三是办理消费卡后,商家提供的服务出现缩水现象;四是经营者变更后不履行约定;部分经营者由于生意不好等原因,将经营场所转给他人,新的经营者中止或拒绝提供前任经营者做出的消费承诺;五是消费者缺乏证据维权难。经营者以非常诱人的优惠吸引消费者购买年卡,而在收款后不开具票据,不与消费者签订合同,只给一张优惠券,一旦发生纠纷,消费者很难维权;六是存在退卡潜规则,即退卡时会员卡已消费部分按非优惠价计算,这样退卡时消费者甚至还要“倒补钱”给经营者;七是擅自扣除一部分费用作为卡费。

我们特别提示消费者在进行预付消费时,要注意以下几个方面:一是要仔细考察经营者的市场信誉和经营状况,不要一味轻信广告;二是办理预付款消费卡前,要弄

清楚其使用范围和功能、退款条件等,不要相信商家的口头承诺,要形成书面文字以便日后维权;

三是注意消费卡的有效期限,及时消费,消费额度大的,一定要有书面合同并详读合同内容明确双方的权利和义务;

四是尽量按照自己的实际需要购买预付款消费卡,避免一次购买较大额度的会员卡,以免承担较大风险,确实需要大额预付款的,要向当地有关部门咨询了解商家的信誉程度和服务情况;

五是索要相应的发票、信誉卡、服务卡等消费证据,妥善保管,一旦发生纠纷,保护自己的合法权益时可以有据可依。

目前,政府部门已经开始对预付费消费进行规范,相信预付卡会越来越成为消费者乐于接受的省钱工具,而不是“卡”钱的工具。

虚假广告：眼热，切莫冲动

商业广告,是经营者推销商品与服务的一种手段。随着经济的发展,特别是信息技术地不断进步,多种媒体广告充斥着消费者的视觉、听觉神经,为消费者提供消费选择信息的同时,也为缺乏诚信的商家提供了温床。

海淀区消协接到福建省泉州市姓郑的农民消费者的来信,反映消费者在某刊物上看到了一则北京市

富尔康医药植物研究所“美国太空白参”的广告。消费者进行了咨询。按照要求,汇了300元信普保证金后,寄来一包种子。又得知需要购买“太空白参催生剂”,于是又汇款5000元,之后却又被告告知款3500元购买美国进口的杀地下害虫的杀虫剂。郑先生方醒悟是上当了,请求退款。打原来的联系电话,却都已停机。于是消费者写信投诉到海淀区消协。经查,并不存在北京市富尔康医药植物研究所,原北京富尔康生物技术有限责任公司已于1999年1月5日注销。

从海淀区消费者协会接到的投诉来看,虚假广告“无缝不钻”:遍布在消费者工作、生活的角角落落,上班的路上会被塞“小广告”,上网会弹出“广告窗口”,杂志上会有“广告页”,看电视会有“直销广告”,回到家楼道里常有一日游的广告,门缝里夹着展销会的票,这些广告往往极具夸张之能事,另消费者眼热心动,海淀区消协提示消费者一定要“捂紧自己的钱袋子”,交易前,先要到工商局或消协核实商家的信息,如果商户不存在或注销,切勿进行交易。

远程购物：“外来的和尚常念经”

网上购物简单方便,电视直销铺天盖地,电话推销无孔不入,新型购物方式带给我们全新的感觉,但其中存在的问题也越来越明显。从我们接

到的电话投诉来看,这方面的投诉比较集中,有的是买手机送过来的“玩具手机”、有的称是金项链送来的却是不值钱的镀金项链,而且很多因无法查到商家,或者没有相关的证据,消协无法受理。因此特别提醒消费者在选择远程购物商品时一定要谨慎。远程购物需注意以下几点:1.交易前要了解卖家的信用状况、履约能力等信息;2.选择本地有代理或销售点的经销商,发生纠纷,方便解决;3.尽量选用货到付款的支付方式;4.收货时应及时验货,商品存在瑕疵、损坏、功能不全等问题,应拒绝付款。如果快递员坚持要先付款再发货就要谨慎签收,这样一来,若发现商品有问题后只能找销售商,解决程序会非常复杂;5.注意保留好相关证据,如购物凭证、订购单、正式发票、汇款单等。

维修：切莫“有病乱求医”

无论是家电、装修、手机、汽车,往往涉及维修的,都是我们家里的大件儿。而这些大件出了毛病,消费者们往往很着急,有时会“有病乱求医”,经常会出现在网上随便找个电话,或拨打住家附近墙上,走廊上张贴的维修小广告的电话,引来了维修“游击队”,用高价劣质配件坑害消费者,甚至胁迫维修成功的假象后逃之夭夭,目前维修行业正规军与游击队共存,而且往往厂家的维修电话会经

常变动,这些维修“游击队”见缝插针,甚至替代了正规维修公司的电话,广大消费者更是真假难辨。

消费者吴女士家里2004年购买的洗衣机出现了故障,空转可以运转,但放了衣服却不能运转,按照说明书上提供的电话打过去,告知电话已更改,拨打更改的电话后来维修人员花了700多元钱换了一个操作板,维修人员临走时,将洗衣机置于空转,嘱咐吴女士不要人为中断,待洗衣机停止运转后静置1小时,再放衣服洗。维修人员走后,洗衣机故障依旧,再打电话,这家维修商就百般理由推脱。经与该品牌洗衣机维修服务中心联系,目前确已没有这个维修电话;“正规军”换成了“冒牌军”。

据此,我们提醒广大消费者,不要盲目相信网上提供的或街边维修小广告,维修网站信息,如果家售后发现问题,最好是查找官方网站的售后服务电话或者向大型家电卖场咨询,如果购买时间比较长,也不要轻信说明书或保修卡上的电话,要选择有资质、信誉好的实体店维修点,切忌踏进维修“游击队”的陷阱。通常正规维修人员一般持证上岗,开具正规发票,在维修过程中,请注意留存维修人员的相关信息,以免出现问题难以维权。

房屋中介：“谁的地盘谁做主”

随着房价的飙升,租房族不断增

多,而房屋租赁的价格也水涨船高,房屋中介行业竞争日趋激烈,尤其是年终岁尾,有相当一部分租赁协议到期,消费者与经营者矛盾凸显,出现的纠纷有以下情况:续租抬高租金;以物品损坏、房主不退还押金等理由克扣押金,合同未到期却以各种理由拒绝消费者继续居住等。

海淀区消费者协会北下关分会所接到这样一起房屋中介的纠纷:消费者高先生与中介公司签订的合同到期后,中介在验房后已写明物品交接正常,消费者在与中介办理退款手续时发现,中介以冰箱、微波炉、厨卫损毁为由扣除部分押金,消费者投诉到消协,经过调解,经营者为消费者高先生办理了全额退款。

海淀区消费者协会特别提醒消费者,租房一定要签租房合同,将租期、租金交付时间、家具、家电等型号列入合同条款,最好留存照片,以备维权之需。

海淀区消费者协会



商务打印全能好帮手 爱普生 ME OFFICE 960FWD

新春到来,一向喧嚣的商务办公设备市场也更加火热。与往年略有不同的是,作为大家采购的重点目标,商喷市场今年格外引人关注。其中,爱普生新推出的T引擎系列的MEOFFICE960FWD商务传真一体机,以其低成本、快速、优质的打印性能,以及打印负荷量、

纸盒容量、双面打印功能等方面的全面优化,得到了市场的热烈响应,大有热卖之势。

更快速 助力高效办公
在办公设备领域,打印速度一直是衡量机型对阵激光机型的一项软肋。然而,爱普生通过最新的T引擎

技术,完美超越了打印速度的“瓶颈”,MEOFFICE960FWD实现了在经济模式下,黑彩同速最高达38页/分钟的速度。

同时,爱普生ME OFFICE 960FWD全内置的优化双面打印功能,让双面打印的速度更快,加上速干的金色防水DURABriteUltra染料墨水,打印完毕一面文件后,无需等待墨水干燥,即可立即打印另一面,大幅提高双面打印的效率。除此之外,采用了全新802.11n无线打印

协议的WiFi功能,更是让MEOFFICE960FWD的无线打印速度大幅提升,相较之前的传统WiFi功能,速度提升了2.5倍。

更经济 助力成本降低
在商务用户非常关注的使用成本方面,MEOFFICE960FWD集大容量墨盒、超省传真模式以及低耗能等省钱绝招于一身,是一款真正为用户考虑的经济型办公利器。

首先,MEOFFICE960FWD拥

有爱普生独有的超省传真模式,即采用特有的先扫描、后拨号、再发传真的模式,可为用户节约60%左右的传真电话费支出。其次,MEOFFICE960FWD支持超大容量墨盒,每一支超大容量的墨盒可打印约945页,可有效降低单张成本。

同样不容忽视的还有MEOFFICE960FWD的超低能耗,每小时16W,仅为普通激光打印机的二十分之一,在降低环境污染的同时,也有

更便捷 助力办公优化
对于商务用户而言,方便快捷的使用,是基本而又必须的需求。MEOFFICE960FWD标配有有线以及无线网络功能,可以轻松灵活地实现用户多人共享办公打印。而可调节的打印面以及2.5英寸全中文液晶显示屏,也会让使用者拥有更加便捷的打印体验。同时,250页大容量纸盒,也有效减少了用户频繁补充纸张的麻烦,而最吸引用户的莫过于ME

OFFICE960FWD标配的30页自动双面文稿送纸器,这一配置可以能够轻松帮助用户实现自动双面复印、双面扫描和双面传真功能。

以上几点,我们不难看出,面面俱佳的爱普生ME OFFICE 960FWD商务传真一体机非常适合现代高效办公需求。在激烈竞争中,爱普生MEOFFICE960FWD凭借“更快、更省、更便捷”究竟能够取得怎样的成绩,我们将拭目以待。(简丹)

(上接1版)

中关村企业背负重压艰难前行

似乎中关村的大品牌大企业发展的舞台更为宽阔,但大企业们却也有苦水要诉说。政府采购和行业采购水很深,大品牌并非就一定有优势。类似中石油、中石化、电力这些强势的行业市场,往往国有品牌插上其中基本没戏,就连进入金融行业,都很费劲,最后中标的多是国外大品牌。“有些时候订单已经内定了一般都是靠关系拿下来的。”我们遇到很多坎儿,比如信息不对称、资源不对称、融资困难、人员不稳定、公关能力差、政府采购的资质要求越来越高……这些都或多或少地抬高了企业参与政府采购项目目标的门槛。

在政策制定和执行环节不能够倾向民营科技企业的前提下,机会均等是企业一致的期待;“虽然给予平等竞争的机会,我们企业以规模不见得能够在招标中胜出,但是一单单的竞争和积累,总有一天能够有机会,能够成功。可是如果以‘采购国外品牌’为限定,将国产产品拒之门外,那么国内的创新企业,尤其是高端技术创新企业的发展就会非常艰难。”中关村一位创业板上市公司企业老总说。

外部环境何时服务创新

2010年,媒体热议一现象——逃离“北上广”。在北上广一线城市的众多大学毕业生,因为生存压力过大,而选择离开。2010年,也有企

业从中关村搬家,有的去了无锡的高新技术产业园,有的选择了西安,还有企业在纠结,走还是留?

为何而离开?为何而纠结?企业的动态只是单纯的行动吗?企业的心到底是怎样?其实,让他们有所而动的,是身上背负的重重的“壳”。“壳”的构成很复杂,有房租因素,有市场因素等,亦有政府的服务意识。

比如房租。中关村房价,已经是一个不争的事实。2010年10月,一家中关村中小企业从清华创业大厦搬到了怀柔新址。“没有办法,那里(原办公地点)太小了,公司发展快,又急需环境更大的办公地点。原来曾想进入上地地区的,但是房租太贵,无法承受。”因此,这家企业在怀柔购买了4000多亩土地,并建设了自己的写字楼。

在海淀区,有着相同困扰的企业并不少见。而与写字楼高价位相对应的是,员工购房成为遥远的梦想。涨薪的比例远远落后于房地产价格的飞跃。这一对矛盾已经导致人才开始转战二三线城市,或者下海创业,从而加剧了企业人才招聘的困难。有企业表示:“这个问题在未来会越来越突出。”

长期困扰企业的户口问题难以解决。一家做软件外包的企业负责人说,他的公司每年以50%的速度增长,可是从2009年开始,公司里几十名员工已经工作3年,户

口问题却一直都没有解决,这使得员工的家庭产生了一系列的矛盾,如孩子上学问题,而公司一年只申请到了一个北京市户口名额。“我该怎么办才能留住我最宝贵的智力资源呢?有消息表明,2011年,进京指标将进一步紧缩,原来已捉襟见肘的指标数将可能大幅缩减2/3。而支持针对高端人才引进的政策,大多数企业认为其规定过于严苛,难以企及。”

在这些巨大的外部压力之下,企业的运营成本却越来越高,员工福利不断上涨已经成为企业沉重的负担。“企业的福利负担真的挺重的,一个员工的福利支出大概占到工资比例的45%。”中关村某IT大企业的相关人员说。一家做外包服务的中关村企业负责人则表示,每个月公司对员工的花费占到三分之二。

2010年,《新劳动法》颁布。关于《新劳动法》给企业带来的各种不利影响,成为2010年热议的话题之一。作为企业代表,北京圣博润高新技术股份有限公司总经理孟尚参与过多次有关《新劳动法》讨论的会议,每次他都要呼吁:工资增加、福利成本增加等,我认为还是一个显性的东西,是能看得到的,但是它现在在规则设置上的一些不合理,对企业实际上造成的隐性成本比显性成本要大多了。”

对此,北科光大副总经理张爽在接受本报记者采访时也曾表示,

“可以理解法律倾向于保护弱势群体,但是作为政策的制定者,要充分考虑到我国的国情和大环境,作为民营企业,本身国家的支持就少,很多的问题都是我们自己面对。企业负担很重,生存环境非常恶劣。如果民营企业都限制死了,做不起来了,保护员工利益也就无从谈起。这是根本和本质问题,企业的福利不是特别重视。”

企业经营何时规范有序

“要想发展好,企业就得清楚自己的手里有几张牌。”多年前,记者采访一位企业负责人时,他就企业自身发表了这样的看法。其实,他所说的“牌”并非只是单纯地看企业是否具备某一项的能力,比如只有创新能力,没有推广,是不行的;开拓能力强,却没有核心技术没有拳头产品,也不能打出一番天地。总之,做好一个企业,应该清楚手

中所有的牌,比如技术、市场开拓能力、对政策敏感程度、品牌知名度、法律常识等。中关村第一代创业者,普遍经历了公司内部变革调整,那是为适应产权明晰、责权明确的现代化企业制度的要求。然而,今天大量中关村企业,仍然面临着这样的问



题:企业在创业初期没有一个正规的体系框架,当发展到一定规模,调整势在必行,但是否能够调整到位,调整的结果是否合理有效,都在极大的程度上决定企业的成败甚至生死。

在创业初期,大多企业都埋头研发,忽视了企业发展的方方面面。一位中关村国际孵化园企业的创业导师经常会给园区企业上一些关于税务和财务方面的课程。在和企业的交流过程中,该导师发现,企业老板们根本不关心课程内容,他们认为自己的企业不会出现税务问题。事实却不然,很多企业出现了漏税的情况,企业并没有故意逃税,却是因为不知道如何去缴税。无形之中,企业的心态体现出自己的无知与法律意识的单薄

在知识产权保护方面,中关村企业亦存在不足。北京市乾坤律师事务所主任唐存旭认为,知识产权的管理和企业自身管理层的重视程度有关,更与企业发展的状况有关。比如,企业有没有知识产权,运营资金是不是紧张,是否经历过诉讼等方面有关。目前的问题是,中关村很多企业,无论规模大小,知名度高低,大多数对这方面的管理不是特别重视。“原因很简单,管理知识产权是不能直接见效益的,有些地方甚至还要花费更多。”

中关村有一家医疗器械行业的老总,一次他打算把工作创业20年的历程进行总结,当总结到品牌推广的时候,他才发现在将近10年的时间内,公司从来没有对其品牌进行统一管理。中关村很多企业还没有意识到品牌建设和管理的重要性。

企业发展中所暴露的问题也是方方面面的,在抱怨外部环境的同时,企业也要审视自身的不足。同样的发展环境,为什么有些企业发展起来了,自己却举步维艰?日前,在中国民协的团拜会上,经济界人士汤敏表示,2011年的经济形势并不轻松,中小企业身上背负的重壳一时难以卸下,外部环境法律法规完善需要时间。而要在严峻的环境里生存下去,企业必须要发挥自己的主观能动性,尽可能地聚集资源为我所用。

华硕光存储 五星科技驱动 价值升华

从CD、VCD到DVD、HD-DVD乃至BD,存储技术的发展在光存储领域掀起了一次又一次革命,从而驱动人们的存储需求也日趋多元化。被誉为“刻录专家”的华硕光存储正是引领国内光存储领域技术发展的代表之一。

经过十多年的发展,华硕“刻录专家”已研发出了一整套业内领先的尖端技术,持续为用户提供优质、稳定的数据刻录解决方案。通过AFFMII空气流场正技术,和AVRS自动减震技术,华硕“刻录专家”有效地解决了光源高速旋转时的噪音和机身震动等问题,为用户提供了更加安静、稳定的使用环境;光盘加密技术“和E-Hammer数据损毁技术”为用户的数据安全保驾护航;独特的TTHD影像升级技术“和魔幻影音技术”,能够让让用户轻松实现影院般的视听体验;“E-GreenEngine智能休眠技术”的推出,更引领光存储应用进入了一个全新的时代。

据悉,由中国计量科学研究院进行的多款华硕的节能对比测试中,华硕光驱一举获得了最节能光驱产品的殊荣。目前,已经有数十万的用户通过使用华硕节能光驱,为环保事业做出了巨大贡献。

时至今日,华硕光存储已经拥有包括“静音”、“节能”、“稳定”、“影音”、“安全”等在内的五大尖端科技,并将其大范围融入到旗下静音王、全能王、光雕王、蓝光王、超薄王等五大系列产品中,为广大用户带来了稳定而舒适的刻录体验。(汪蓝)