



## 本报家电消费 投诉平台启动

随着家电产品与市民生活日益密切,很多消费者都购买了齐全的家电产品,而且在购买、使用、维修和保养中遇到了很多无法解决的问题。当消费者权益受到了侵犯,需要的是一个能维护消费者利益的平台,来维护消费者的合法权益。

为了读者和消费者都能够更放心、更安心地使用自己的家电产品,本报特别成立“家电消费投诉平台”。

“家电消费投诉平台”,力求为消费者倾力打造消费维权投诉咨询的渠道。如果你需要消费维权,如果你想咨询消费方面的疑难问题,希望得到相关的法律咨询,都可以登录信阳新闻网或者发邮件到xyrbsm@163.com,还可以直接拨打投诉电话13803769176、13723112555、15188553832。

同时,本报将邀请相关工作人员第一时间为你解惑答疑,为你铺平消费维权之路。你也可以扫描二维码或搜索、关注微信公众号“信阳报业家电通信”,足不出户知晓信阳家电通信的资讯和新闻。

## “山寨”家电问题多 购买时要擦亮眼

**信阳消息** (袁野) 近日,家住市区中山路的孙女士在网上花了约200元购买了一台某品牌豆浆机,用了不到两个星期便出现了问题。随后,孙女士找到该品牌的售后询问后才知道,原来自己买到的是“山寨”货,无法享受正规品牌的售后服务,这让孙女士后悔不已。

经营家电维修多年的张师傅说,因为市场需求量大、利润又比较可观,家电市场中一直游动着一支“山寨”大军。“山寨”或者

高仿的品牌外观足以以假乱真。一些大品牌对“山寨”问题越来越重视,在积极协助监管部门进行市场打假以外,也加强了对消费者宣传品牌识别的力度,在其官方网站上详细列出各地正规的销售商和销售商场。

专业人士提醒:购买家电要选择具有合法经营资格的商家,如具有一定规模的商场、超市、专卖店等,同时注意商品的3C认证标志、合格证书,认准正确的品牌信息。

## “面对面优质服务、移动客服零距离”之十五 坚决防控客户信息泄露

**问题:** 中国移动如何防控客户个人信息的泄露?

中国移动切实履行社会责任,从制度、管理、技术等多维度开展客户信息保护,防止“通话记录、短信详单”等客户信息泄露。在制度层面,针对客户信息保护,发布了“五条禁令”、《客户信息安全保护管理规定》等10余项制度标准,并在技术层面,采取了多种技术手段;同时客户可通过10086客服热线举报信息安全问题,我们将予以逐一查证,一经核实将对责任方予以严肃处理,绝不姑息。

**问题:** 中国移动如何保护客户的“通话详单信息”安全?

中国移动全面采取管理和技术措施,保护客户“通话详单信息”等敏感用户信息的安全。

1.制定“五条禁令”,严禁泄露客户敏感信息,并加大监督检查力度,对违反禁令的各

级员工,根据责任划分和情节严重程度予以开除、依法移送司法机关等处罚;

2.通过《中国移动客户信息安全保护管理规定》《中国移动客户信息安全控制矩阵》等系列制度,建立客户信息常态化保护体系;

3.推动4A(认证、授权、账号、审计)系统和“金库模式”部署,严格进行账号和权限控制,采取“关键操作、多人完成、分权制衡”的原则,确保所有涉及敏感客户信息的操作都有严格的审批控制。同时,实现业务和运维操作的全面记录和审计。

4.采取“敏感操作,即时提醒”的管理措施,自2012年3月起,当客户的通话详单等敏感信息被查询时,中国移动将向本机发送提醒或确认短信,确保客户的知情权。

**问题:** 中国移动是否有泄

露客户资料的行为,为何常有装修公司或商场知道客户的电话信息并大量发送广告?

我公司已建立了一整套客户信息安全保护机制,对所有存储客户信息的系统及客户信息产生、传输、存储、处理、消除等各个环节进行了严格的技术规范,对所有可能接触客户个人信息的内部工作人员及合作伙伴等进行了严格的行为规范,并签署了保密协议,以确保客户个人信息的安全。所有移动员工非工作需要,不得以任何理由查询客户信息;对掌握到的客户信息,不得以任何形式将客户信息记录、转移(或转存)至工作场所以外的地方使用。对于内部管理生成的客户信息,所有人员不得以任何形式向任何单位和个人泄露。

(戴黎明)

## 怎样辨别冰箱优劣?

家住市区民权路的陈女士问:冰箱功能越来越多,如何辨别冰箱的优劣?

冰箱销售人员答:首先要看好材质,冰箱的面板有不锈钢拉丝、高强度玻璃、普通金属板等材质。其中,不锈钢拉丝、高强度玻璃两种面板多用于高端冰箱制造,而普通金属喷漆面板则主要用于低端冰箱制造;其次要看内饰,冰箱的内饰存在着制造成本的差异,隔板是玻璃的还是塑料的、多还是少;内部照明灯是普通灯泡还是LED灯等。玻璃隔板好清理,价格贵。置物架、抽屉如果少一个,制造成本可能会降低,但不利于分区

存放食物,容易串味。冰箱内部的照明,如果采用LED灯,使用寿命长、亮度高、耗电量少,但制造成本高;再次要看功能的多寡,冰箱的功能不仅仅是制冷,它在制冷的同时还有保鲜、节能等功能,而这些功能则决定着冰箱的制造成本和销售价格。冰箱的发泡层的厚薄决定了冰箱耗电量的大小,发泡层厚,自然保温能力强,耗电量就小;最后还要看压缩机,压缩机的品牌、质量不同,价格会相差很大。看似外观一样的产品,也许“心脏”有着完全不同的质量与成本。(李宇)