

# 柳斌杰调研北京时代华文书局

星报北京专电(特派记者 王震) 1月11日,国家新闻出版总署署长柳斌杰一行来到北京时代华文书局,调研出版体制改革工作。省委常委、省委宣传部长曹征海,省新闻出版局局长郭永年,安徽出版集团总裁王亚非陪同调研并参加了座谈。

安徽出版集团(时代出版传媒公司)斥资组建的大型国有独资公司,是该集团跨地域发展、改革出版体制的新探索。成立不到一年的时间里,向市场推出了500余本精品图书,经营业绩翻一番。

集团跨地域发展的模式很有活力,实现了优势资源的整合,最大限度解放了企业的创造力,为出版体制创新改革树立了新典型。下一步要继续深入贯彻落实“十八大”关于文化体制改革的要求和部署,加强发行网络建设,推进出版行业连锁经营、电子商务发展,突破行业发展瓶颈,最终形成充

满活力的新机制。

曹征海对柳斌杰署长和新闻出版总署长期以来对安徽出版行业的关心、支持表示感谢,他强调,时代华文书局是国有出版企业体制改革的亮点,得天时地利人和之便,具备走向世界的潜质。他希望,总署未来继续关注和支持安徽出版企业发展。

## 我省工商曝光通讯服务、有线电视“七宗错”

不公平格式合同条款,收费不透明,服务缺乏人性化,虚假宣传、承诺不兑现,广告过多……昨天上午,省工商局消保处公布关于对通讯服务、有线电视行业消费者调查评议活动的情况通报,公开指出上述行业“七宗错”。

省工商局、省消协于2012年年中在全省范围内开展了对通讯服务、有线电视行业消费者调查评议活动,调查评议范围涵盖了全省所有市、县(区),包含政府机关、企事业单位、街道、社区和乡镇等,参与调查评议的消费者来自社会各个阶层。调查评议活动历时6个月,共收集评议意见和建议近万条,处理消费者申诉投诉案例1470宗。根据数据统计,为消费者所诟病的“七大问题”就此浮出水面。

记者 李皖婷

### 【通讯服务行业“四宗错”】

#### NO.1 不公平格式合同条款

包括滥用不可抗力为自身免责;套餐设置限制性规定;协议中不明确约定违约金数额;故障期间仍照常收费,事后无赔偿;入网时要求消费者使用指定的手机品牌、型号等。

#### NO.2 收费不透明、不规范

包括重复计费 and 记错费;服务合同到期后,不能及时提醒消费者而单方自动续费;手机上网流量等业务收费较高,提醒不及时;手机“吸费”等。

#### NO.3 服务质量不高、缺乏人性化

包括个人信息被泄露;经常接收垃圾信息、骚扰电话;手机信号不好;宽带网速不达标;流量达不到事先约定的使用流量;维修不及时等。

#### NO.4 虚假宣传、承诺不兑现

包括设置消费陷阱,诱导不必要的消费;套餐宣传、提醒不到位;免费业务无任何提示便自动转为续订收费项目;未经消费者同意,开通收费增值业务等。

### 【通讯服务行业四大建议】

消费者建议1:改进服务态度,明白消费。

企业回应:客服人员做到耐心解释,真实准确,引导用户自主选择,确保消费者清楚、知晓。严禁夸大优惠、隐瞒或淡化限制条件。严禁违规营销、虚假宣传、价格欺诈。

消费者建议2:资费要公开化、透明化,清理不合理收费,取消最低消费,降低跨网收费标准,强化收费监管。

企业回应:推行套餐资费透明服务,开展资费优化工作,进一步降低资费水平,提供多样化套餐。为客户提供全面的透明消费提醒。

消费者建议3:要保护消费者隐私,

简明合同内容,取缔霸王条款。

企业回应:目前已对原格式服务协议进行修订,并经省工商局、省消协审核通过和备案,现已下发全省各分公司,将在全省范围内全面启动。

消费者建议4:要推行人性化服务,提高服务质量,及时处理消费纠纷。

企业回应:完善售后服务和维修,针对交通不便、服务网点少的偏远山区,增加流动服务站为用户提供便利。同时开通营业厅、热线、网上营业厅等多种纠纷受理渠道,实施投诉处理省市两级集中化,认真履行“投诉48小时内首次回复”承诺,确保投诉100%回复。

【通讯服务行业“四宗错”】  
NO.1 不公平格式合同条款  
NO.2 收费不透明、不规范  
NO.3 服务质量不高、缺乏人性化  
NO.4 虚假宣传、承诺不兑现



【有线电视行业“三宗错”】  
NO.1 不公平格式合同条款  
NO.2 不合理收费  
NO.3 广告多和服务质量差

### 【有线电视行业“三宗错”】

#### NO.1 不公平格式合同条款

包括强制转换数字电视;一个机顶盒只能供一台电视机使用;购买机顶盒限制品种等。

#### NO.2 不合理收费

包括收费项目的设置不合理;信号有故障期间仍然被收费;重复收取初装费、副机另行收费等。

#### NO.3 广告多和服务质量差

包括开机广告和换台广告多、时间长,字幕广告占用屏幕篇幅过大,影响观感;信号差,图像色彩不稳、模糊;节目设置不合理,收费和购物频道过多;少数工作人员服务态度不好,安装维修服务不及时,服务电话难打通,对消费者的投诉不及时处理;机顶盒没有“三包”服务等。

制图 方倩

### 【有线电视行业三大建议】

消费者建议1:取消“一盒一机”的规定,不限家庭用户电视机台数。

企业回应:将密切关注机顶盒技术及国家相关标准的制定情况,尽可能推出多种品牌机顶盒供用户选择,严格执行物价部门核定的机顶盒销售价格并严格按照国家有关规定传送数字电视节目。

消费者建议2:取消不合理的收费项目,对因发生故障、长期未能收视的时间段应扣除相关费用。

企业回应:将严格执行物价部门核定的有线电视价格政策,公开资费标准、收费依据、收费政策、服务电话、监督电话等信息;如出现计费错误的,经核实后立即

纠错。

消费者建议3:提高服务水平和效率,增设服务网点,简化收视操作,注重农村县域服务质量,及时为用户排除故障,提醒注意相关事项,及时处理消费纠纷。

企业回应:将及时受理消费者的报障和投诉,并增加网络改造投入,进一步提高有线电视网络质量,提升信号传输的稳定性。同时加大农村有线电视网络建设投入,加快农村有线电视数字化,力争实现有线电视服务城乡一体化。在方便缴费方面,将采取多种方式缴费,实现用户自行选择缴费时长或缴费金额;通过“电视邮件”或“手机短信”等多种方式提醒用户续费等。

# 在合肥,有一个尖子生特训营

——维斯特教育:全面提升综合能力,打造学生优势学科 详情:0551-62172800 www.51wst.cn

姚鑫,八年级,三个月,数学由不及格跃居班级的前三名。

张壹,九年级,三个月,各科成绩由中等提升前茅,有望冲刺“一六八”。

魏君,九年级,暑期辅导,开学单元测试各科均在90分左右,目标“一六八”。

陈天姘,高一,暑期辅导,数学由不及格跨到全班前五名(单元测试)。

吴涛,高二,暑期辅导,数学提升50多分。

卫方玲,高三,两个月,有望冲刺一本。

据统计,在维斯特完成一个周期的学员,绝大部分能成为所报学科的尖子生。人们看来很神奇的事情,在维斯特却显得如此平常。

#### 基础差不是问题

在维斯特,基础差不是问题,只要学员对学习有基本的认知度。维斯特教育浓厚的学习氛围和学习带动性对学员起到了非常有效的作用。维斯特教育的老师和学员经常进行沟通,找到学员的

兴趣所在,从弱点入手。打造最完善科学的教学计划和教学方法和学习的最佳环境。针对性的教学和高效率的吸收有机的结合,及时的跟踪反馈又能快速改善学习中的不足之处,成绩提高势在必得。

#### 专业教学,高效保证

一、主打“省字诀”。维斯特教育的精髓是“省钱、省时、省力”。一册书一般20个课时上完,并且保证掌握程度。在别的机构解决不了的顽题,可以在几个课时内彻底根治。

二、精英的教师团队。在维斯特,没有一名兼职老师。所有的老师都是长期在“一对一”教育平台上锻炼的优秀教师。分教研组管理,营造学术气氛,老师以维斯特为家,经常为一个教学问题讨论到深夜。有这样的老师学生成绩想不提高都难。

三、先入学,成绩提高再付费。这是维斯特教育提出的独特理念,为打消家长顾虑,所有的学员刚开始的时候,维斯特都会根据学员的个

人诊断制定出教学计划和体验课程。学员可以先进行体验教学,如果满意,知识点能够搞懂吃透,成绩有所提高,再进行付费。

#### 四、反馈及时,总结改

维斯特教育 www.51wst.cn 孩子贴心的学习顾问

打造尖子生 保送一六八、“二本”达线班(协议生)

0551-62172800 0551-65542466  
62172801 65542566

总中心:合肥市屯溪路301号安徽省委党校内宿舍楼2楼 提能中心:合肥市琥珀山庄花园村别墅A区180栋