维加

■投诉实录

智能坐便器总"罢工" 节假日不维修怎么办

Right-protection Weekly

本刊主笔: 金 勇

周刊



上海公交 试点预报车厢舒适度

□见习记者 翟梦丽

本报讯 想知道即将到站的公交车是否拥 挤吗?自从 2019 年本市在 99 路试点推出公交 车厢舒适度预报以来,截至目前,已有包括 65 路、71 路、123 路等 23 条公交线路 (约 300 辆公交车) 试点预报车厢舒适度。乘客只 要在候车时, 查看站台预报显示屏, 就能知道 一趟车的车厢舒适度。

据介绍,每次公交车辆出站30秒后,由 多个车载探头实时拍摄车内画面, 后台再结合 神经网络预测模块和乘客密度分析模型算法, 可以判定当前车厢舒适程度。年内,计划对所 属公交线路有条件发布的车辆实现全覆盖。

该系统可及时引导客流, 避免同向乘客过 多地集中在一部车。此外, 也为调度员采取灵 活调度手段、调整发车频次、优化平衡车距、 改善服务质量提供数据依据。

虹口区开展 整治安全隐患店招

□记者 金勇

本报讯 近日,虹口区开展店招店牌钢结 构安全抽样检测工作,针对违规设置并存在安 全隐患的店招迅速做出反应, 联合街道及城管 部门进行集中拆除,切实排除安全隐患。

在整治过程中,大多数商户积极配合工 切实消除安全隐患。针对少部分存在抵触 情绪的商户, 区景观所工作人员耐心讲解法律 法规,将违规店招存在的问题和安全隐患详细 说明,通过沟通交流,商户能够意识到问题的 严重性,并积极配合拆除工作。

此次整治行动, 涉及四川北路街道及欧阳 路街道密云路、欧阳路、川公路、宝安路等区 域,共拆除各类店招店牌 14 块。面对即将到 来的汛期,虹口区景观所将继续做好安全告知 工作,并继续结合钢结构检测,做好对店招店 牌应急保障工作,及时排除隐患点位。

松江交建中心 推进惠民停车项目

□记者 金勇

本报讯 为解决"停车难、难停车"等困 扰市民居住、出行的棘手问题,松江区交建中 心着力推进惠民停车项目, 真心实意解决好群 "急难愁盼"事。

松江区交建中心结合日常监管及质量信誉 考核工作,对辖区内的经营备案停车场库宣贯 停车资源共享, 动员场库积极参与惠民停车项 目。目前,松江区公共停车场库共有181家。 49941 个泊位。其中有 25 个经营备案停车场 库提供给 19 个住宅小区、1 个医院、1 个学 校、4个其他公共服务机构共享1483个泊位。

松江区绝大部分经营备案场库已将数据信 息接入"上海市公共停车信息平台",便于停 车人可以通过"上海停车"APP,定位、查询 场库泊位剩余数,并能统一支付停车费。至目 前为止,松江区已有 29 家场库顺利开通统-支付功能,完成度排名全市第一

投诉人,张先生 投诉时间: 2021年3月

近年来,全智能家居的理念逐渐渗透进 广大消费者的日常生活中。其中,智能坐便 器引起了消费者的广泛关注。具有杀菌、消 毒功能的智能坐便器,相对于传统的坐便 器,减少了人体的直接接触,降低了交叉感 染的可能性。

张先生去年购买了一款全自动坐便器, 这个坐便器的卖点在于:整个坐便器只有一 个按钮,全过程都靠电脑检测判断完成。张

◆记者连线 ◆ - - - - - - -

浦东新区消保委工作人员接到张先生的 投诉后,立即与该商家客服人员联系,对方 客服人员依然表示暂时无法维修。消保委工 作人员没有放弃,想消费者所想,急消费者 所急,与该品牌客服和客服领导再三沟通, 要求对方考虑消费者的特殊情况以及产品是 生活中不可或缺的必需品,一定要想办法尽 快处理。

先生反映,销售人员介绍产品时称,旧款带 水箱的智能坐便器有两条水管, 一条是水箱 冲洗坐便器的,另一条是直接连接盖板喷头 冲水。但现在的智能坐便器是没有水箱的, 直接连接自来水管清洁,不易产生细菌滋 生,减少坐便器的细菌和异味,并且做工非 常精美, 体积也非常小。

听完介绍,张先生非常心动,当场支付 2万元购买了这款智能坐便器,商家给予张 先生5年的质保。

没想到购买后才10多天,这款智能坐 便器就停工了。张先生与客服人员联系,对

方售后服务人员更换了一块电脑板后, 坐便 器就可以正常使用了。但时隔几个月后,相 同的故障又出现了,而且由于恰逢春节,对 方表示网点工作人员已经放假, 要等到二月 底才能联系维修处理。

因这款智能坐便器的设计原理, 所有的 操作都要经过电脑板进行控制,一旦电脑板 出现故障, 连最基本的冲水功能都无法使 用。家里又住了两位七旬老人, 坐便器故障 给生活带来了极大的不方便,张先生非常着 急。在沟通无果的情况下, 只好投诉到浦东 新区消保委寻求帮助。

客服人员将此事上报到总部后,公司派 应急工作人员联系了张先生,称3天内上门 给予维修处理,张先生表示接受

现代人的生活,越来越走向智能化,但 拥有性能稳定、完善售后服务的智能化产 品,才能真正提升人们的生活品质,否则三 天两头联系维修,徒增许多烦心事。

如智能坐便器等使用频率更高、与消费

者日常生活紧密不可分的这类智能化家居产 品,浦东新区消保委建议商家应花大力气提 高产品的质量,妥善安排好售后服务工作, 像这种一遇到节日放假就没有售后人员做服 务的做法不可取;也提醒消费者购买智能化 产品,应考量该品牌的售后服务网点的分布 及提供服务的便利性, 以免给生活带来种种

◆律师说法 ◀ - - - - - -

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分 析认为,商家应按照与消费者之间的约定提 供售后服务, 如双方约定或商家承诺节假日 仍照常提供售后服务的、则商家应当履行约 定与承诺,为消费者提供相应服务。

"就消费者张先生的遭遇而言,节日期 间维修人员紧缺虽属情有可原, 但商家应考 虑消费者的实际情况, 然后尽可能及时安排 人员上门维修。"金玮律师表示,节假日不 应成为商家拒绝提供售后服务的托词与理

"如商品多次出现相同故障,且修理后 仍不能正常使用的,则消费者有权要求商家

予以更换。"金玮律师也指出,根据《消费 者权益保护法》第二十四条第一款的规定, 经营者提供的商品或者服务不符合质量要求 的。消费者可以依照国家规定、当事人约定 退货,或者要求经营者履行更换、修理等义 务。没有国家规定和当事人约定的,消费者 可以自收到商品之日起七日内退货;七日后 符合法定解除合同条件的, 消费者可以及时 退货、不符合法定解除合同条件的、可以要 求经营者履行更换、修理等义务。

此外, 金玮律师提醒消费者, 在选购智 能化商品时应注重品牌与品质及售后服务; 同时也提醒商家, 应当提升产品质量与服务



品质并重视顾客体验,以免消费者选择"用 脚投票"。

记者 金勇

■─周打假

"名表"只卖两千元

近日,广州越秀警方根据群众举报线 索, 打掉一个涉嫌销售假冒名牌钟表的作 案团伙,有效维护了品牌企业的正当权益 和正常的市场经济秩序。

今年初,越秀警方接到群众举报,称 其在站西路某商场购买了两块知名品牌手 表,后来怀疑这两块手表都是假表,遂报 警。经品牌公司鉴定,这两块手表确是假 冒产品。经了解,该群众购买到的手表每 块大约 2000 元, 也就是不法分子所称的

"批发价",而据品牌公司介绍,该两款手 表正品价每块均超2万元。

警方现场捣毁销售假冒知名品牌手表 窝点1个,抓获邓某等6名销售假冒注册 商标商品的嫌疑人, 查获涉案 16 个知名品 牌共 1057 块手表,涉案金额约 8900 万元。 经鉴定,上述涉案钟表均为假冒注册商标 的商品。目前,案件正进一步侦办中。

合肥捣毁制售假酒窝点

近日,接群众举报,合肥市市场监管 局联合市公安局,在安徽古井贡酒股份有 限公司的配合下,一举端掉制造假冒古井 贡酒窝点一处

检查中现场发现大量回收用于造假的 古井贡酒五年、八年、十六年和二十年空 瓶、瓶盖、瓶座、铆钉和手提袋数千只 (套)以及用于造假的工具、以次充好的 2.5L/ 桶规格的白酒空塑料桶和库存未用 的低端原料酒 200 多斤, 现场查获涉案造 假古井系列酒 413 瓶。

此后, 执法人员连夜开展突击检查, 在另一个窝点又查获大量的高端假冒白酒 共计753瓶。目前,两起案件已经移交公 安部门调查外理。

■主笔阅话



关于个人信息收 集的"任性"问题, 已经成为近年来大众 极为关注的话题。涉

及个人信息隐私,谁都不想"裸奔", 其是人脸识别的普及, 直接针对的是个人 独一无二的生物信息, 因此引发的争议也 最大。本期"权威曝光"就对"任性刷 脸"行为说"不",希望有关部门能按照 相关法律法规严管个人信息采集。

随着智能技术的发展, 人脸识别使用 的地方越来越多, 尤其是一些地方、企业

"采脸"不能太过"任性"

和单位滥用相应的新技术、无序、任意采 集使用乃至泄露敏感个人信息的问题愈演 愈烈。对此, 法律专家呼吁, 有必要从法 律上对敏感个人信息处理的源头加强规 制,强化保护。十三届全国人大常委会最 近就分组审议了个人信息保护法草案二审 稿, 其中对公众关心的人脸识别问题展开 了激烈的讨论。

作为唯一、不可逆的个人生物信息. 人脸识别的重要性是不言而喻的。然而, 公众在日常生活中却经常会被要求"刷 脸"。刷的时候很简单,可这些信息一旦 泄露, 其危害性非同小可。从过往媒体的 报道来看, 已经出现了不少类似的泄露案 例,违法者既有"黑客"也有"内鬼" 这就让大家在被"刷脸"时候也没有安全

如果相关法律无法对违法者形成有效 的震慑,在今后越来越常见的"刷脸"场景下,谁又能放心呢?因此,"刷脸"虽 然方便也有一定的必要性,但前提必须是 有严格的保密制度和惩处法律,才能真正 地为人脸识别技术保驾护航。

电话总机: 34160932 订阅热线: 33675000 广告热线: 64177374 交通安全周刊电话: 28953353 零售价: 1.50元 上报印刷 社址: 上海市小木桥路 268 弄 1 号 (200032)