



操作复杂对老年人不够友好,定价项目过度细分,会员充值过度复杂让人捉摸不透……

智能电视 何时才能看得开心

■海都记者 林涓 陈逸之

近年来,随着技术飞速发展,智能电视走进千家万户,带来了更好的观影体验,同时也因为存在的种种问题为人所诟病,比如对老年人不够友好,操作复杂使用不便;定价项目过度细分,会员充值及页面设计过度复杂让人捉摸不透……

那么,智能电视将走向何处?近日,海都记者对智能电视市场进行了一番调查了解。

老年人:遥控操作繁琐 电视会看不会用

福州76岁的黄依姆说起家里的智能电视就哭笑不得。从前看电视,她只需要懂得左右换频道、上下调音量的“秘诀”就可以在各大频道中畅意观剧,如今的“秘诀”却成为了一句“过来帮我按下电视”。

“电视机一打开我就看不明白了。一个电视两个遥控器,我不小心摁错的话,电视马上变成蓝屏了。”黄依姆也曾尝试过自己使用智能电视,但均以失败告终。“看电视本

来是图个开心,现在还越看越生气,有时候都不想看了。”

中国家电网发布的《2022中国适老化电视调研报告》显示,对于“平时使用智能电视的过程中遇到的困难”这个问题,“开机后不能直达想看的电视节目”这个选项获选率最高,为49.6%。“设备多(机顶盒、电视机)不知道互相怎么切换”和“操作复杂,不知道怎么找想看的内容”这两个选项分列二、三

名,获选率分别为28%和20.9%。

在遥控器使用方面,“遥控器太多,不知道该用哪个”“看不清遥控器按键”“遥控器不会按或老按错”和“找不到遥控器”这几个选项的获选率分别为17.6%、11.8%、11.3%和9.1%。另外,“遇到问题找不到人帮忙”和“孩子太忙没空教怎么使用”这两个选项的获选率分别为13.4%和9.1%。以上调查结果足以显示老年人群面对智能

电视时的苦恼。

2021年发布的《智能电视适老化设计技术要求》则建议,电视在“简捷模式”下,应使用辅助技术或辅助功能提高老年人对智能电视各功能使用的方便程度,应支持字体大小调节功能。适合老年人的遥控器宜有清晰、易辨认和耐用的按键标注,按键宜具备按键音,提示按键触发成功,按键的最小触控面积不应小于6mm×6mm,以便老年人使用。

市场:智能电视是销售主流

随后,记者在线上购物平台搜索“电视”关键词,搜索结果显示,排名前十的产品均为智能电视。

记者以买家身份,随机询问店内电视的销售种类。夏普官方旗舰店、海信官方旗舰店和TCL集团官方旗舰店客服均表示,店内仅销售智能彩电,并未销售普通电视。记者随后咨询智能电视使用方法,海信官方旗舰店客服告诉记者,店

内智能电视可通过连接无线网络观看电视内置的网络资源,或连接机顶盒观看直播节目。

而在走访线下商店时,记者发现,大部分家电商店内销售的电视为智能电视。“很少人来买普通电视,大部分消费者还是青睐智能电视,虽然操作步骤比较多,也要充会员,但是节目多,观赏性更强。”一名销售人员告诉记者,智能电视是市场主流。

专家:良性竞争才可提供更优质服务

对于现今智能电视市场情况,福建江夏学院经济贸易学院副院长刘名远教授认为,“这一现象,一定程度上反映了目前视频平台的市场集中度高,造成了价格的非竞争性”。

刘名远说,智能电视享有技术、资源优势和高市场集中度,一方面增强了视频平台的盈利能力,另一方面如果视频平台和智能电视定价项目过度细分,会员充值及页面设计过度复杂,必然影响消费者的观影体验和便利,造成客户关系日趋紧张。

“从市场竞争角度来看,这并不是一种理想的营销手段,它只能带来短期效应,没有长期效应。”刘名远告诉记者,视频平台和智能电视最大的竞争优势和盈利基础应是高质量影视资源、平台便利性和价值创造性、客户的忠诚度等。

随着消费者对视频平台的认识程度和维权意识,以及视频平台之间的竞争程度的提高,这种无序、不规范的竞争手段将会作出适应性调整,最终回归市场理性。

市民:花里胡哨的充值 让人捉摸不透

最近,福州市民尤女士刚住进新家不久,本打算舒舒服服地享受电视大屏的观影体验,但复杂的会员充值、花样繁杂的菜单列表都让她十分“闹心”。

“现在看视频要充会员可以理解,但是充完了一个会员之后,没想到还有下一个会员等着我。”为了追剧,尤女士在电视端充值了芒果VIP的会员,但隔天,家里的小朋

友想看动画片时却又提示需要充值少儿VIP。尤女士这才发现,看不同专区内容需要充值不同的会员,若想要畅享观看影视,需要充值的又是另一种影视VIP。

除了花里胡哨的充值外,更让尤女士捉摸不透的就是繁杂的菜单列表。“回看在哪里?直播在哪里?”使用遥控器翻来覆去地寻找,才总算“折腾”出来。

要买足金项链 到手却是“18K”

福州一市民称店员未明确说明非足金;经协商商家退还购物款

■海都记者 林童 文/图

近日,福州市民许女士在台江宝龙城市广场的中国黄金柜台,花2022元买了条金项链,到家细看发票才发现并不是自己想要的足金,而是AU750金(俗称“18K金”)。许女士称,当时明确提出要的是足金项链,经店员推荐才购买。她要求商家退还购物款。



涉事商铺

消费者:要求足金项链 经店员推荐购买

许女士告诉记者,1月30日下午,她来到宝龙商场的中国黄金柜台处,打算买一条足金项链送人。“当时我明确和店员说明,要的是足金项链,不是足金的就不要推荐了。”店员推荐了几款黄金产品,很快她便相中了其中一款总重2.57克、总价为2022元的黄金项

链。“从头到尾店员都没有向我说明那条项链不是足金,而且这个AU750金在外观上和足金一样,没有任何区别。”

回家后,许女士的朋友看了购物发票,告诉她发票上写的金AU750项链,可能不是足金。她遂向商家提出退款要求,但商家表示只能换款式,不

能退款。业内人士指出,AU750的造价较低,无法与足金的价格媲美,我国规定:含量达到99.6%以上(含99.6%)的黄金才能称为24K金。有的金首饰上打有文字标记,其规定为:足金——含金量不小于99%,千足金——含金量大于99.9%。

部门:注意看清标签印记 充分了解材质等

2月1日下午,记者和许女士来到了宝龙商场的中国黄金柜台处。商家表示,关于此事不便接受采访,会在私下与许女士协商。最终,商家同意了许女士的退款要求。

那么,商家的行为是否涉及消费欺诈?记者也

就此事向台江区市场监管局进行反映。工作人员表示,根据现有的材料,很难认定是商家消费欺诈,同时提醒消费者,购买时要认真看好标签印记,充分了解材质以及重要信息,并索取发票以及证书,现场核校。

福建新世通律师事务所康国俊律师表示,《民法典》规定,当事人应当遵循诚信原则,根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。商家在销售时应当对重要的产品信息进行提醒,避免不必要的争议。

关于逾期未处理涉案扣车辆的公告

根据《公安机关办理刑事案件程序规定》《公安机关办理行政案件程序规定》《公安机关涉案财物管理若干规定》《福州市公安机关涉案财物管理办法》等相关规定,现对我局截至2022年12月依法扣押的涉案车辆进行公告,请车辆所有人在此公告后六个月内持相关证件前来认领,未办理认领手续的,我局将依法予以处置。联系人:林兴,联系电话:0591-85195120。

序号	车辆种类	车牌号	发动机号	车架号	品牌型号	颜色
1	小型汽车	闽A7A299		74202	五菱	银灰色
2	小型汽车	闽ACP963	732-48-2	2935	汉江	白色
3	小型汽车	闽CPN271	123633	011252	吉利豪越	黑色
4	小型汽车	闽A7B999	5308700	1767	松花江	白色
5	小型汽车	闽C12723	B465Q2	7274	松花江	白色
6	小型汽车	闽D		108244	本田	黑色
7	小型汽车	闽B18081	6C7254	228797	比亚迪	银灰色
8	小型汽车	闽B98500	MB4790	6811	吉利	银灰色
9	小型汽车	闽A5B276	56540	38169	奇瑞	白色
10	小型汽车	闽D		442748434	比亚迪	白色
11	小型汽车	闽DCP881	BC989797	83012549	东南	银灰色
12	小型汽车	闽H03169	G012688	83012549	东南	银灰色
13	小型汽车	闽B8K136	17300	15357	本田	黑色
14	小型汽车	闽D			宝骏	白色
15	小型汽车	闽D			吉利	黑色
16	小型汽车	闽D			长安	银灰色
17	小型汽车	闽D			本田	黑色
18	小型汽车	闽D			本田	黑色
19	小型汽车	闽D	WAUM14E16N014200		本田	黑色
20	小型汽车	闽D			本田	黑色
21	小型汽车	闽D			本田	黑色
22	小型汽车	闽D			本田	黑色
23	小型汽车	闽D			本田	黑色
24	小型汽车	闽D			本田	黑色
25	小型汽车	闽D			本田	黑色
26	小型汽车	闽D			本田	黑色
27	小型汽车	闽D			本田	黑色
28	小型汽车	闽A07116			本田	白色
29	小型汽车	闽D			本田	白色
30	小型汽车	闽D			本田	白色
31	小型汽车	闽D			本田	白色
32	小型汽车	闽D			本田	白色
33	小型汽车	闽D			本田	白色
34	小型汽车	闽D			本田	白色
35	小型汽车	闽D			本田	白色
36	小型汽车	闽D			本田	白色
37	小型汽车	闽D			本田	白色
38	小型汽车	闽D			本田	白色
39	小型汽车	闽D			本田	白色
40	小型汽车	闽D			本田	白色
41	小型汽车	闽D			本田	白色
42	小型汽车	闽D			本田	白色
43	小型汽车	闽D			本田	白色
44	小型汽车	闽D			本田	白色
45	小型汽车	闽D			本田	白色
46	小型汽车	闽D			本田	白色
47	小型汽车	闽D			本田	白色
48	小型汽车	闽D			本田	白色
49	小型汽车	闽D			本田	白色
50	小型汽车	闽D			本田	白色