

实在的质保在哪里——曝显示器售后五大问题

□ 顾一展

随着节日的到来，消费者数量不断增多。大家关心的有关售后消息再次占据了各大媒体的焦点位置。对于液晶显示器而言，由于很多消费者对于液晶显示器的了解并不多，在不少人眼里，LCD 就是一个神秘的大家伙，大部分人都不知道应该如何选购 LCD，亦不知道购买来的 LCD 是否正常工作。

对于液晶显示器来说，其在电脑配件里可以算得上是比较珍贵的产品，加之目前 LCD 价格低廉，各大厂商拼命压缩成本，导致 LCD 的出现问题的机率也比较高。再加上对液晶显示器的了解有限，因此，越来越多的消费者更加重视液晶显示器的售后服务。为了迎合消费者，很多厂商、商家在销售产品时都将售后服务做为卖点之一来推销。

由于 LCD 售后服务越来越受重视，商家，厂商在售后服务环节上所做的文章也越来越多，三年全免费质保，上门服务，电话服务，保点服务等应有尽有，不少厂商提供的服务保证已经大大超越了国家的三包规定，看起来非常实在，非常光鲜！往往在消费者左右为难的时候，厂商提供的售后服务就能影响他们的最终抉择。

不过，在这些看似光鲜实在的售后服务的背后，却隐藏着不少的遗憾！事实上，对于各大 LCD 厂商而言，提供更完善的售后服务，不仅仅只是口号，而是需要实实在在地增加投入的。售后渠道的建设，人员的配备，相关配件的采购，每一部分离开了银子都不可能运转。也正因为如此，一些厂商提供的售后服务难免会有不尽人意之处。一提起 LCD 的售后服务，一些有接触过的消费者就有一堆苦水要吐，下面，就让笔者为大家介绍五位朋友，看看他们对于 LCD 售后服务的看法。

三年质保限制多

案例

A 君：您好，我这台显示器，最近出了好多个亮点，集中暴发了！

客服：请出示您购买 LCD 的发票和保修卡！

A 君：给，去年买的，现在是第二年！你们说三年保，还在保修期内的！

客服：嗯，好的，请把显示器留下，我们修好后会第一时间通知您！

A 君：好，好，好，谢谢！（有三年质保的就是不一样，客服还挺客气的！）

……一周后

客服：您好，请问是 A 先生吗？我是 XX 品牌 LCD 的售后部门的。是这样的，您的显示器经检修，是液晶屏出现问题了，维修的费用大概是 800 元，请问您是否同意维修？

A 君：不是吧，不是三年质保嘛！怎么还要收费？

客服：是三年质保，不过我们三年质保是第一年全免费，第二、三年的免费质保范围就不包括液晶屏了，您的 LCD 这次是液晶屏出问题了，得换个屏！

……

以上这个案例相信有不少消费者都曾经遇到过。目前不少液晶显示器厂商均提供了三年质保服务，但是对于三年的定义却各不相同。一些厂商是对产品提供三年的全免费质保服务，即包括了液晶屏，但是不少厂商在第二、第三年里将液晶屏排除在了免费的范围之外。

更令人郁闷的是，即使是同一个品牌，也有可能有不同的保修标准。一些品牌针对某一系列，某一型号的产品就执行三年质保（液晶屏保一年）的服务，而其他的系列、型号则执行三年全

免费，这无疑会造成一些消费者在购买 LCD 时的混淆。不少人会惯性地认为该品牌的产品均是三年全免费质保，却没有考虑到可能自己购买的产品可能就不在三年全免费之列。

事实上，除了常见的三年质保后两年不保液晶屏外，还有一些厂商采用的是三年质保，第二、第三年是需要收取服务费或者是材料费的方式。在这种情况下，三年的质保的意义就变成，消费者在购买产品的三年内，厂商必须为 LCD 提供维修服务，但不一定是免费的。

上门服务不简单

案例

在等待了 1X 分钟之后，800 电话终于被打通。

客服：您好，请问有什么可以帮到您？

B 君：您好，我的液晶显示器出了点问题，屏幕上有一条线。

客服：您尝试过自己解决这个问题吗？会不会是显卡方面的问题，或者是显示器旁边有什么干扰源？

B 君：我试过了，这个肯定是液晶显示器的问题，屏幕出问题了。

客服：哦，那您只能将产品送到我们当地的维修网点检测一下了。请问您在哪个城市？

B 君：我在广州的，你们不是有提供上门服务吗？不能找个师傅上来看看？

客服：是的，我们是提供一年免费上门维修服务的，请问您的发票在吗，您确定您的产品还在一年的免费期内？到时需要您提供保修卡以及发票的。

B 君：是啊，我确定！



客服：那请说一下您的地址？

B 君：广州市番禺……

客服：对不起先生，我们的上门服务地区并不包括番禺，请您得自己送修。

B 君：啊，不是吧，我当时买这个就是看中上门服务这个卖点的，怎么就不包括了呢？

客服：是啊，请您仔细查阅我们的服务政策，里面都有说明的。感谢您的来电！再见！

……

以上的场景也是一些消费者最愤然的。近年来，一些液晶显示器厂商，为了增加产品的卖点，用上门服务来吸引消费者。不少消费者也比较乐于接受这种服务，毕竟拿着那么大一个液晶显示器在城市里跑来跑去，谁都不乐意，有免费的上门服务那可是求之不得。因此，不少人在选择 LCD 时，都会考虑产品是否提供免费上门维修服务。

但是，很多品牌厂商的免费上门服务均有多种限制，首先一个就是时间限制。大部分提供了三年全免费质保的品牌，其提供的免费上门服务时间仅为第一年，第二、第三年则需要加收上门服务费。



第二个限制则是地点的限制，由于网点的限制，这些提供了上门服务的品牌只能限制在国内一些大型城市里，这样对于其他大部分的二三线城市而言就显得有些不太公平，而且大部分售前服务人员均会重点推销“上门服务”的卖点，而故意避开地域限制的问题。此外，即使是在服务范围内的城市，还存在着地域的限制。比如说北京市就只能限制在三环以内，而广州市就只能是老市区。这样对于不明就里的消费者而言，仅仅是提供了一个看得见但却吃不着的大蛋糕！

联保问题麻烦多

案例

C 君：您好，我的液晶显示器出了点问题，开机老是没反应，您给看看！

客服：带保修卡和发票了吗？

C 君：带了，您看一下

客服：额，怎么是南京的？南京买的，咋跑来北京修了？

C 君：这不搬家了嘛，反正你们提供的是全国联保，怎么了，不能修？

客服：嗯，不好意思。南京和北京不是一个片区的，您还是寄回南京去修吧。

C 君：这不是全国联保吗？怎么南

京买的到了北京就不能修了呢？

客服：嗨，说是全国联保，可是咱们这也是不 XX 品牌的人啊，都是承包的，只负责这个区代理出货的质保。其他区域的，我们就管不着了。

C 君：……那怎么办？

客服：要不你给 XX 品牌的售后部门打个电话问问咯，不过您别高兴，估计问了也白问，他们自己没有售后的渠道，这事真不好办！

相信遇到上面这个问题的消费者不会太多，毕竟很多人难得会搬一次家，还搬得这么远。这也是一些厂商考虑问题的出发点，反正现在啥都流行全国联保，对于产品而言，全国联保也是吸引消费者的一个大卖点，而 LCD 很少机会会做长距离的迁徙，因此给产品打上全国联保的卖点，就成了不花成本的噱头。

但是一旦消费者真的需要这种服务时，一些品牌的售后渠道就会产生问题了。不少液晶显示器厂商并没有自己的售后质保渠道，他们对于产品的保修，是通过与当地一些维修网点（也可能是其他品牌的维修网点）的合作来实现的，或者是直接扔给当地的代理商，由当地的代理商来解决。这样一来问题就

出现，不是同一个区域的 LCD，当地的代理会认为其是串货，肯定不愿意为其提供质保，因此这些 LCD 所标称的全全国联保自然成为了空头支票。

质保质量扯皮多

案例

D 君：师傅，您看一下，我这个 LCD 颜色从光到暗的地方有一层灰，有点模糊，看久了眼睛受不了，感觉很不对。

维修人员：好像没什么吧。

D 君：真的有问题，您再看看，要不您对比一下我同学这台，看到吗，明显有问题，很模糊，看久了，眼都晕了

维修人员：那我带走去检测一下。两周后……

您看看，给修好了。

D 君：不对呀师傅，还是一样啊，还是很模糊。

维修人员：是正常的啦，开久一点就没事了，天气不好导致的，没事的。

D 君：不对啊，我同学这台和我一样，也都没有问题啊！

维修人员：我再带回去看看。再两周后……

D 君：请问是 XX 的售后吗，我一台 LCD 给你们维修人员带去检测了，怎么到现在还没有回音啊？

客服：送去厂检修了，请耐心等待，产品一运回来，我们马上给您送上门去。

再两周后……

D 君：师傅不对啊，怎么和以前是一样的，好像没修过啊！

是修过的了，我调一下就好了！

D 君：对不对，不是调不调的问题了，是这根本就没有修！我打电话去投诉了，都搞了一个多月！

打电话给 400，客服回复说重新安排个师傅过来。

连续狂打 400 电话达三天之后，第二位师傅上门

维修人员：其实是真的修过了，不过你这台机器，修起来很麻烦的，很容易重新又出问题的。最好是重新换个屏，不过 XX 肯定不会免费给你换屏的，服务政策只能给你修而已，这样耗着你也麻烦，不如自己掏钱买个屏吧。

D 君：要换屏，也应该是免费的，怎么可能要收费！我不接受。

维修人员：那行，那我还先带走吧。

无尽等待中……

这种扯皮问题在 LCD 质保过程中经常发生，也就是我们所说的质保的质量问题。由于不少 LCD 厂商的质保都是给下面的一些维修网点承包的，因此也难免产生一些猫腻。正如案例中所看到的，该消费者的 LCD 迟迟得不到保修，最根本的原因在于维修网点把维修该用户 LCD 所需要的液晶屏给克扣了。

对于维修网点而言，其在收到保修需求后，会根据实际需求向厂商申请配件，然后厂商将所需要的配件发给维修网点，维修网站再对产品进行修复。但是，在这个过程中，一些维修网点的工作人员就难免会出现各种扣配件的问题，比如将厂商发过来的好的配件，换成差的配件给消费者，自己把好的再卖出去，或者就是像案例中的，采用拖字

决，把液晶屏拆下来，能混就混，能蒙就蒙，混不过去了再说。

虽然 12315 会跟消费者说如果 LCD 维修超过 60 天没修好可以换，整整两个月时间已经可以令很多消费者疯狂，不仅仅影响了心情，也影响了平时的工作。这点对于消费者的影响无疑是最大的，而且也是最普遍的。

客服水平差太多

案例

E 君：您好，我想问一下，为什么我装了光盘上那个 F"" manager 软件后，都一直不能用呢？选项都是显示为灰色的。

客服：您尝试重启一下试试？

E 君：我重启过了，还是一样。

客服：那您再安装一下 F"" manager 软件试试。

E 君：试过了，也是不行啊！

客服：你把原来的删除掉了，删除掉了再重新安装。

E 君：也试了，还是不行。

客服：您安装的是什么操作系统啊？

E 君：Windows XP 啊，光盘上说可以支持 XP 的啊。

客服：那可能是显卡驱动的问题，您找一下最新的显卡驱动程序安装一下。

E 君：也试了，还是不行。

客服：那可能是驱动程序的冲突问题了，您知道，这个软件是与显卡驱动有关的，如果您显卡的驱动程序与我们这个程序有冲突，那就真的没办法了！

E 君：……那怎么办？

客服：要不您重装一下系统试试？

E 君：……

以上这个案例是一位用户与一位售后客服人员的对话，不少 LCD 厂商都提供了 800、400 免费电话，让用户有问题可以第一时间找到售后客服人员以提供帮助。但是，不少消费者都反映，很多客服人员就是个花瓶，所答非问，很多事情其实通过客服并不能得到解决！

对于消费者而言，LCD 厂商提供电话客服，这也是其增加产品卖点的重要方式之一，对于消费者而言确实有不少的吸引力，但是如果这种服务仅仅是花瓶的话，那么消费者肯定会非常郁闷。就如案例一样，明显这个客服就是业务水平，其对于消费者所提出的问题，本身并不了解，却还要一路引导消费者胡乱尝试。事实上，当客服遇到这种问题时，应该是留下客户的电话，然后再咨询内部的工程人员，在得到准确的答案后再回复消费者，而不应该这样不着谱地忽悠消费者。

总结

对于目前液晶显示器厂商所提供的售后服务，虽然看起来非常光鲜，也非常体贴消费者，但是真正实用的，做得好的却没有几个。在物质横流的时代，不少售后服务已经成为了产品的一个标签，成为了厂商推销产品的卖点，而失去了本身的价值。对于消费者而言，我们并不求厂商再提供什么堂而皇之的售后服务，我们需要的，只是一份实实在在的质保！

799 元商务上网本猫腻多

2010 年 1 月份以来，中国消费网福建频道接收到多位消费者的反映，称通过电视购物买到的上网笔记本电脑质量低劣。

记者调查发现，一些电视购物广告宣传的高级商务上网笔记本电脑所标称的生产厂家均来自深圳，销售单位不尽相同，发货地点遍布全国各地，货单上的电脑型号也略有不同，但电视购物标价却出奇地一致，退货地址也同是上海邮政某信箱。广东省深圳市工商局 12315 消费者申诉举报服务台提醒广大消费者，部分生产厂家厂址是虚拟的，厂家在当地没有注册登记。

中国消费网福建频道收到的有关 799 元商务上网笔记本电脑的投诉都来自电视购物广告，播放单位包括中国 × × 电视台、× × 卫视等，

这些电脑都称可无线上网，具有多种功能。记者查看了其中一则电视购物广告，广告中称，这款电脑“原价 3999 元，现价只要 799 元。前 10 分钟定购者再送 299 元超级大礼包，全国限售 100 台”，并称该产品有“百种功能，无所不能”，“上网查资料，赠送无线网卡，随时随地永远无线免费上网，还可以播放 5000 多部电影，免费上网、免费下载电影、免费下载游戏，想怎么玩就怎么玩”等等，其宣传的功能令不少消费者心动。

消费者郭先生反映，2009 年 12 月 24 日，他看到电视购物广告后，拨打电话订购了一部笔记本电脑。收货后发现，EMS 包裹内没有销售发票，电视购物广告中所称的“赠送无线网卡”也没有。最令他失望

的是电脑性能差，与普通电子玩具区别不大，只能播放类似于手机上的小型视频文件，不能播放电影、音乐歌曲等，而 SD 卡插槽和 USB 插槽只支持固定的两种品牌的产品，其他 U 盘均不能使用，无法安装常用软件(如 QQ、游戏、杀毒软件等)。更令郭先生懊恼的是，电脑无法上网，广告中所称的“可以永远无线免费上网”属无稽之谈。

记者从消费者投诉的情况下发现一个奇怪的现象，他们所购买的这种高级商务上网笔记本电脑价格都是 799 元加 39 元运费合计 838 元，收到的电脑配制外形均相同，但电脑背后用不干胶粘贴的厂家或销售单位名称及地址多不相同，而其售后服务电话却是一样的。

(据《中国消费者报》)

