扫荡“潜规则”

# 家电厂商售后服务质量齐升级

□ 齐治国

今年“3·15”期间，针对家电行业售后服务、二次收费等行业“潜规则”的曝光，让家电行业又一次处在消费维权的风口浪尖。为了挽回形象，众家电厂商迅速应对，纷纷提升售后服务标准，主动打破行业“潜规则”，以示好消费者。

## 平板电视显示屏延保至3年

与近年来火爆的销售局面相比，平板电视的售后服务一直饱受诟病。其中，作为占整机60%以上成本的显示屏，售后保修期一直是用户投诉的“重灾区”，在一定程度上影响着平板电视行业的迅猛推广。

目前，我国彩电售后服务的“三包”规定还是在执行1995年出台的针对显像管(CRT)电视的国家标准。照此规定，电视机产品只是以“整机保修一年，主要部件保修三年”作为售后服务标准。但该“三包”条款没有对平板电视产品的售后服务标准作出明确规定。据了解，在现实中，彩电品牌的售后服务却大多参照显像管电视的“三包”标准，但均把占平板电视主要成本的显示屏排除在主要部件之外。

记者了解到，以SONY、松下、三星、飞利浦等为代表的国外品牌的平板电视整机保修期为1年，主要部件保修期为3年，而显示屏保修期为1—2年。大多消费者对部分厂商将显示屏排除在电视的“主要部件”之外深为不解。与外资品牌不同，几大知名国产品牌却共同宣布提高平板电视显示屏保修期。

早在2007年，海尔、创维、TCL、海信、长虹等国内彩电巨头已发布了“3年质保”的承诺，主动提出对平板电视的显示屏给予3年的保修期。而眼下，中国电子视像行业协会颁布了新的平板电视机售后服务行业自律性文件——《平板电视机售后实施规范》。按照《规范》规定，平板电视整机保修期仍为一年，显示屏等主要部件的保修期延长至3年，从而给出了平板电视售后服务新的“行业标准”。

与此同时，苏宁、国美等家电零售巨头也在平板电视显示屏延保上大做文章。近日，两大卖场都不约而同地作出承诺，将对卖场所有门店出售的平板电视给予3年的显示屏保修期。苏宁更是表示，消费者从今年3月1日起在苏宁购买的所有品牌平板电视均将享受屏保3年的服务；而对于消费者以前购买的平板电视如果出现相应问题，苏宁也将本着对消费者负责的态度和相关品牌进行沟通并解决。此举也意味着，屏保期限较短的外资家电售后服务也将通过零售渠道得以改善。

尽管如此，业内人士表示，一个产业的健康发展仅靠少数企业是不够的。平板电视的售后服务，是消费者极其关注的一环，行业自律性标准、企业自发行为等都必须变成行业统一标准，这对于产业的长远健康发展才具有更加深远的意义。业内预测，随着平板电视的继续加速普及，新的彩电产品售后服务标准不久后就将出台。

## 二次收费减少 收费项目明示

此外，买家电还需另外出钱购买配件的“二次收费现象”也成为了消费者投诉重点。买电视不配支架、高清电视不配高清线、买空调不配插座、空调管线过短、热水器的管线等一系列零部件需另外出钱购买的二次收费现象，虽然屡遭诟病和曝光，但仍然以所谓的“商业惯例”一直存在着。但随着消费维权呼声的高涨，已有家电厂商开始主动作出回应：包括平板电视免费赠送支架、柜式空调免费赠送安全插座以及强化对其他电器在安装过程中产生的配件收费标准的明示制度等。

据了解，目前大多国产彩电品牌都会免费为消费者随机赠送挂架，若消费者选择座架仍需支付一定费用。海尔电视方面表示，将免费为消费者提供支架，用户可根据实际需求在座架和挂架中二选一。外资彩电品牌大多为消费者免费提供座架，而挂架则会另行收取费用。“将尽量满足消费者的要求”，不少品牌导购员表示，电视支架的费用都将根据公司的相关规定收取，安装人员上门时会为消费者出示收费价目表。

针对“买高清电视不配高清线”的问题，不少厂商表示已开始改进。据记者调查获悉，彩电厂家实际上都配备有高清线，但由于管理上的漏洞，一些促销员便利用它来牟利。苏宁方面表示，苏宁从3月中旬开始就已要求其卖场里所有的高清电视必须免费配备高清线。

此外，针对空调、洗衣机、热水器等产品安装中涉及的管线改造、零部件收费等问题，不少厂商方面表示，这种为消费者提供的个性化服务的收费情况，今后将会强调“收费明示”，要求销售人员在顾客选购产品时进行提示，保证顾客在购物前即知晓购物后可能产生的配件费用，做到明明白白收费。

# 家电售后服务收上门费 不该！

□ 张 伟

近日，多位专家表示，家电产品售后服务收取上门费，没有法规依据。产品如果在“三包”期内，收取上门费绝对错误，即使在“三包”期外，收上门费就像酒店里自带酒水要收开瓶费一样，也非常牵强。

不少消费者反映，所购的彩电、洗衣机、热水器等家电产品出现故障时，维修服务机构除收取维修费、零件费之外，还要收取额外的上门费，价格从几十元到几百元不等。

“我家彩电出了保修期一年，上门费就180元，服务费另算，如果换零件的话收费还要再算。”消费者认为这是霸王条款。

“我在上海用的19英寸液晶电视刚满一年就坏了，换个电源部件，上门维修服务价格就要500多元，等于目前电视价格的1/3！”上海某消费者愤慨道，“维修绝对是整个电器行业的一个黑洞，没有标准，各家胡乱报价，还可以砍价。”

“产品在‘三包’期内，我认为收取上门费绝对是错误的，消费者之所以要求上门服务，是因为产品有问题，维修机构不仅上门不应该收费，维修也应是免费的。”北京市汇佳律师事务所主任律师邱宝昌表示，“即使家电厂商将维修服务外包给别人，那是它们之间结算的问题，跟消费者没有关系，维修机构对产品维修要承担责任。至于‘三包’期以外是否要收取上门费，我认为可以协商。”

据家电行业专家刘步尘介绍，目前，行业对上门费并无明确规定收或者不收，一般来讲，新购买产品，在安装、调试过程中不得收取上门费。“产品过了免费保修期的，消费者需要对维修按规定给予付费；如果未发生维修行为，仅仅是简单的检测，建议厂家不要收取上门费，或仅仅收取少量交通费。”

据了解，2006年，国家发改委2379号文专门下发通知，明确规定从事家电维修服务的组织，要对其服务的费用(包括人工费)、主要原配件的费用等明码标价，对公示的方法也有明确的要求。维修人员上门服务的时候要出示价格维修服务手册，维修服务结束以后要给顾客出示合法的票证，包括发票。

# 家电“奢侈品”水家电走进百姓家

□ 杨 军

3月22日的“世界水日”对中国来说，有其特殊的背景。中国西南地区近期严重的旱情已经引起国人乃至世界的关注。在我们周围，随处可见肆意排放的工业废水，未经处理的生活污水，被农药污染过的农田污水……近期，价值几千元，甚至上万一套水家电逐渐成为市民喜爱的家电“奢侈品”。

## 价值万元的“水家电”

目前，消费者越来越清醒地意识到自然环境恶化的现实，从而开始思考与人体健康息息相关的饮水健康问题，随着我国经济的高速发展，在不断提高生活质量的同时，人们开始有能力支付健康投资，生活习惯也有了相应的改变。

刚刚准备装修新房的张小姐从同事那儿听说，只要装上一整套家用净水、软水系统，就可以在家直接喝上“矿泉水”。可是，整套设备装下来需要近万元，相当于整套厨房家电的价格了，陈小姐犹豫不决，“水家电”真的物有所值吗？

据了解，“水家电”主要是指家中与水直接相关的设备和电器等，包括软水器、净水器、纯水机等，最简单的设备可能只是一个粗过滤器，复杂的则可以是一整套带有软化、过滤等处理功能的家用水处理系统。现在，不少年轻人在装修新家时甚至采用了“水装修”。通过综合性的解决方案来改善家居用水质量问题，根据不同空间及不同功能需要，选用不同的水净化设备。如客厅直饮机、卧室管线机、厨房纯水机，卫生间用软水机，进行全屋净水，保障家人的健康饮水。

## 市场仍有疑虑

“水家电”在国外已成为普及率相当高的家用必备品。资料显示，美国家用净水机（设备）的销售额每年高达30多亿美元，而日本则年产家用净水机240万台，两国的家用净水机（设备）的普及率都已达70%以上。

然而，随着近几年“水家电”的日益普及，一些行业内的问题也暴露出来，整个行业面临信任危机。由于一些企业售后服务差，产品不过关，使用过产品的客户对这种新产品不再信任，一直没有形成较好的口碑效应。

业内人士分析，“水家电”被大众市场接受需要一个过程，人们的消费习惯改变并非一朝一夕，消费者的消费意识还需要相当长时间的引导。此外，在国内一些区域内，水质改善的问题不具备迫切性，消费者还处于观望状态。

## 专家提醒：健康饮水的N个细节

由于过滤净化效果出色，纯水机制造的纯水不仅可用于日常的饮用，泡茶、冲咖啡、冲奶粉、制冷饮等，直接生饮效果更佳。即使是用纯水制出的冰块，也更加晶莹透明、干净卫生。此外，纯水还可以用于蒸饭、煲汤、熬粥等，做出的食品味道纯正。需要生食瓜果蔬菜时，最好用纯水清洗最后一遍，吃起来更放心。有了纯水，还可以进行目前国际上最流行的“饮水美容法”，让人皮肤色泽光亮，具有自然美的魅力。每个人都在乎自己和家人的健康，然而，要呵护家人健康还得从“水”入手，水家电将帮助我们达成理想。

## 新闻链接 世界水日

在世界淡水资源日渐短缺这一背景下，1993年1月18日第47届联合国大会通过了193号决议，决定从1993年开始将每年的3月22日定为“世界水日”。关于水资源的宣传与保护，我国起步较早，从1989年开始，水利部就将每年的7月1日至7日定为“水法宣传周”，也就是“中国水周”。1993年世界水日诞生后，我国决定从1994年起，将中国水周的开始改为每年的3月22日这一天，一直到3月28日为止。

# 家电延保：做的没有说的好

推出这项服务的主要是渠道商，包修期限一般都避开了故障高发期

□ 赵丽娜 袁 君

两年前，各大家电卖场纷纷推出“延保服务”。所谓家电延保，是商品售后服务的一种延伸，消费者在购买电器时如果加付一定数额的延保费用，商品的售后服务期可延长一定年限(“三包”期后延续包修)。在延保期内，商品若出现质量问题，可以获得经销商的免费维修服务。购买家电延保产品，根据电器的价格、故障率和其他特性，费用从几十元到几百元不等。按照延保期限的不同，“参保”费用大致相当于产品零售价格的5%—15%。

如今两年过去了，“延保服务”正逐步进入维修实施高峰阶段，许多问题悄悄暴露。日前，记者采访太原市家电卖场和相关人士，一窥“家电延保”美丽面纱下的真实面貌。

## 享受延保服务不是件容易事

不久前，市民马女士家里超过“三包”期的燃气灶发生故障，打不着火。两年前她购买时曾多缴纳了60多元，买了两年的“延保服务”，此时尚在服务期内。她给某家电卖场的延保维修部打了个电话，维修方称很忙，且迟迟不安排修理员上门。好不容易等来维修方派出的人员，查看半天后，居然说不会修理。

马女士再与该卖场的售后部门联系，说明情况后，售后人员请马女士等电话，他们会尽快找到解决的办法，等了一天后，售后人员终于给了回话：您可以与该燃气灶厂家售后联系，请他们维修，您先垫上维修费和上门费，然后再凭缴费发票到我们卖场的售后来报销。

听到这样复杂的流程，马女士很不满。在她的坚持下，卖场工作人员不得不让步，派人到马女士家楼下等着，等厂家维修人员到来后支付维修及上门费用。

记者与马女士家燃气灶的厂家直接电话联系，询问已经买回来两年的燃气灶，厂家售后是否还能提供“三包”服务。对方称，按照国家有关规定，燃气灶的“三包”期只有一年，超出后，消费者再要求维修就必须支付相关费用了。

## 延保期设置避开了故障高发期

3月23日，记者在太原市解放路某家电大卖场转一圈，看到家电上基本都有明码标价的延保标签。上面明确列有延长保修一年至几年的不同价格。各家电品牌促销员都会向顾客推介“延保服务”。

然而，记者随机询问了多位消费者，不少人表示对“延保服务”没信心。

王先生表示：“没有必要，而且也不放心，一般空调有3年的包修期，3年后的事谁知道。”

张先生对“延保服务”也颇有微辞：“手机、数码相机等保修期是1年，一般第一年不会出问题，而第二年、第三年易出故障，现在让消费者买延保服务，表面上看受益的是消费者，而实际上是掩盖了生产厂商的过错，一是保修期设置不合理，二是产品质量存在问题。要消费者为厂商的过错埋单，显然不合理。”“家电产品故障期往往呈马鞍型，即一年内为故障高发期，2—4年内为平稳运行期，4—6年内为故障发生期，6年以上为故障高发期。而最后一个故障高发期，恰恰处在保修及延保服务期限之外。”某家电维修服务队的一位工程师说，目前市场上各类“延保服务”，商家大都采取了最大化的避险策略。

一位不愿透露姓名的家电行业业内人士告诉记者，目前推出“延保服务”的主要是渠道商，很少有制造商参与。要履行延保合同，卖场必须要有足够的售后服务能力，否则，延保工作只能由第三方或厂家来完成。如果是通过第三方，比如社会上的维修力量，这种延保的质量也是得不到保证的。

当记者以普通消费者的身份致电省城某大型家电卖场售后部门时，其工作人员的说法是，延保产品推出以后受到越来越多消费者的欢迎，缴纳不高的保费就可以获得一到三年不等的保修服务，并一再声称：“我们负责延保的工人队伍很庞大，而且，每个工人都有技术特长，绝对可以修理各种家电。”

## 商家偷换概念把延保等同“延长三包”

“商家提出延保服务，是有意识地通过与国家‘三包’规定联系起来，偷换概念，使消费者理解为延保就是延长‘三包’。”太原市某律师事务所郭律师毫不客气地指出，商场主动延长“三包”是提高售后服务质量的表现，而收取“延保”费就没有相关规定支持了。

太原市消协有关负责人的看法相对中允一些。这位负责人认为，“花钱买服务”符合国际趋势，家电“延保服务”其实是从国外传到国内的新型服务。国外的家电“延保服务”有非常详细的法律法规进行规范，而在国内，因其出现时间短，还缺乏相应的质量、价格、再保证标准及监管制度，因此造成各个商家标准不一、主导权错位等问题。出现纠纷后消费者到消协投诉，需要多方取证，处理难度较大，消费者维权往往会比较困难。目前只能通过消协与商家协商解决，但是结果往往很不理想。

该负责人称，其实消费者只要仔细阅读一下国家“三包”规定就可发现，“三包”规定中并无“保修”一词，“保修”可以理解为“保证修理”、“保障修理”等，但不一定是免费的。而“包修”主要是指在“三包”有效期内，除因消费者使用或保管不当等因素致使商品不能正常使用外，在维修时消费者可以不支付任何费用，厂商应该提供完全免费的维修服务。