

婚庆家电网购渐成气候 商品选购藏学问

网购故事一：口碑资讯更便捷

小茜今年26岁，是一家公司的文员。她和男友订婚以后，在城郊租了一个一居室一起生活，同样是北漂，原来各自的生活物品能用的还继续用，但是，总要添置新物件，家电就是重头戏。小茜以前经常在网上购买化妆品、食品等女孩子喜欢的东东，所以，买液晶电视时，小茜在淘宝网上，按照卖家信誉度搜到最高信誉的卖家。她的网购经验是，商家信誉是货品品质的保障，然后，又通过买家的跟帖，发现最受网友赞同的一款长虹平板冠军900系列的37英寸大液晶，花了7600元。对小茜来说，网购已经是家常便饭，对网络已经是从依赖到信赖，这次网购，省却他们小两口去跑家电市场了，小茜说：听网友的话，网上流传的口碑资讯更便捷。

故事二：要学点专业知识

朱利娜是一位广告人，今年30岁。她买结婚用的冰箱时，就选择了网购，通过朋友的介绍，她选择一个直接从厂家进货的网点，这样，省却了“中间环节”，比在电器商场便宜了好几百元。对于质量，朱利娜认为，现在，家电基本都是实行全国联保，而网购都会有双保险：一是收货后满意再付款；二是同样享受全国联保。她对同样想在网购上购买家电的网友的提醒是：看家电图片，要有想象力，选择的款式、颜色要与自己家的室内整体匹配；还要对品牌熟悉，上网多学习各个家电品牌的性能特长，

才好下手。

故事三：选品牌最重要

小陈今年31岁，是位IT业人士。他与女友婚期临近，公司给了10天婚假，为了能安排在婚后旅行用，只有在婚前忙里偷闲置办新婚用品。他和女友先抽出半天逛了国美、大中、苏宁三个实体店，发现海尔系列家电的确不错，又能搭配成套，就在国美家电网上一次性把这个牌子的系列家电都订了，一步到位全搞定。小陈告诉记者：家电重要的是品牌，选品牌比选在哪买更重要，网购便捷、快速，但要选择售后服务好的品牌了。

网上开店 网上卖家电价格是关键

一项最新调查显示，中国将在2010年取代日本，成为亚太地区最大的网上购物市场。调查认为，到2011年，亚太地区网上购物的增长率将超过每年23%，而主要驱动力将来自中国和印度。调查指出，中国和印度两国“中上收入城市精英”人数的逐渐增加将刺激两国网上购物市场的迅速发展。报告说：“两国社会的迅速城市化、快速的经济扩张以及购买力的增强都意味着两国国内消费额将有强劲增长。”报告预言，到2010年，中国的网上消费者将占亚太地区总数的近六成，网络购物销售额将有望达到1.4万亿美元，成为亚太



对于筹办婚事的新人们来说，购买电器无疑是消费的大宗。遍布的各大家电卖场早已广为人知，而网上购物也突飞猛进。越来越多的消费者在选购商品时，已经不再仅仅依靠车胎和双脚，而是越来越离不开鼠标和搜索引擎。便宜的价格和丰富的信息是网上购物的优势，而在商品选购和售后服务方面还暗藏着不少学问。

区的第一，而印度估计将成为第二位。

面对如此巨大的市场，不仅消费者们趋之若鹜，大大小小的公司，乃至个人更是跃跃欲试。“折扣电器”从2005年8月在淘宝网上注册至今，现在已经是5钻的信誉度，主要做三星、LG的家用电器。“掌柜的”告诉记者，他们店的最大的优势是价格，举例来说，一般市场价8000元左右的高档双开门冰箱，在他们店只要5000多元，为什么这么便宜呢，因为他们做的是“等级品”，即厂家检测出有微小瑕疵，不进入正规商场渠道，被网店通过贸易公司的形式挂到网上，同样有原厂保修服务，只是需要买家忍受这些小小的不完美。折扣电器的掌柜透露给记者：其实，老百姓最会算账了，不影响品质的小凸凹不平，能节省那么多真金白银，还是划算的，这也是网店生存的理由，因为便宜，所以可买。

网络的好处是面向全世界，网店也是面向全国。在四川注册的“诚信家电”

可谓是靠山吃山，因为店主与四川的长虹家电厂家有很好的关系，所以他开起了以销售长虹电视为主的网络店，比起正常的家电卖场，除了在价格上普遍便宜10%左右，在品质上一点儿也不含糊。

家电卖场 大型活动仍是重头戏

记者在家电卖场中发现，由于家电类产品的型号、品牌类目繁多，各大卖场的主流产品基本同质化，在某一产品的定价基本一致，而不同的是各家会根据自己的营销策略，进行直降、赠送等临时促销手段，周期也都较短，所以，建议购物者在决定购买某款产品时，再做最后冲刺，综合比较一下。一位老销售人员告诉记者：想买到实惠，其中的技巧是，通常卖场与卖场网上商城的价格是统一的，关键看卖场在做啥活动，另外，如果进行婚庆采购、团购等大宗消费时，建议买家请卖场的团购专员帮忙，一来可以更专业，二来可以算一个最低价。

由于婚庆概念一直是消费热门，也是各大卖场的重要销售主题，当问及是否有婚庆概念的产品定期推出时，苏宁一位销售员告诉记者：目前在大型卖场，婚庆类家电主要以“大件”为主，这些“大件”包括冰箱彩电空调洗衣机类，都非常的成熟了，而婚庆概念的小家电，以网上购物较多，网上的新概念产品推出速度快、品种多、来源广，缺点是大品牌少。

售后服务 卖场网购各不相同

售后服务是消费者最关心的问题之一。记者了解到，在售后服务方面，卖场与网店有着不同的方式。

记者了解到，目前各大卖场主要施行的是厂商联保政策，即出了问题，直接找卖场、找厂家都可以，厂家一般负责质量问题，商家主要偏重基本服务。比如，苏宁电器的有关人士介绍，根据卖场的综合实力，已经建立了专门的售后服务部，完善的售后服务体系基本能够保障消费者的利益，而由于与厂家的高密度接触，所以双方服务一个消费者，比较轻松。

而对于网购来说，因为大多都是“不见面交易”，所以需要消费者更细心。一位网名嘟嘟猫的网友表示，曾买过网上的电器，觉得售后服务挺重要的，他建议，即使在网上小店买，都得买大牌子的，有全国性的保修网络比较好，网店的质保力量通常比较弱，大多数得靠大牌厂家。

而网上快乐电器行的店主也表示，开网店，特别是卖电器类的网店，回答网友最多的问题就是质量确保与售后服务类的问题。

通常三个步骤能基本确保产品质量：1、看卖家信誉，比如有的网站用钻石级别标识网店的信誉度，一般信誉高的卖家产品也经过甄选，比较有保障；2、看网站交易保护，淘宝等个人购物网站都有类似“支付宝”类的支付方法，可以在买家满意收货后再将货款交给卖家，这样，确保可以退掉伪劣产品，另外，“7天无条件退货”制度也是保证买家利益的重要手段，买家接到货品后不能“不闻不问”，要尽快检验产品质量；3、厂家质保单，对于购买婚庆类电器的网友来说，厂家质保单是最必要的证明，所以，千万不能粗心，一定要买有质保单的电器。（冯莉 亚东）

家电“洗”个放心澡，真难！ 家用电器保洁业有待规范

□岳茵茵 刘向晨

吸油烟机老滴油，空调过滤网满是灰，冰箱里串了味，热水器里有水锈……如果家里的电器出现上述情况，那么它们都应“洗澡”了，但由于厂家大都提供免费的清洗服务，家政方又不够专业，市民苦于不能为家电洗个放心澡。

家电保洁中有不少“道道”

近日，市民苏先生打电话告诉记者，家里的电器已使用两三年了，想彻底地清洗一下，给商家打电话得到的回应竟是一句冷冰冰的“找品牌客服”。“客服大多收费较高，家里的电器少说也有五六种，算下来是一笔不小的开销；找家政，毕竟不够专业，总感觉缺乏安全感；街头巷尾‘清洗游击队’，漫天要价不说，还无端加收其他费用。”苏先生一脸无奈。

“洗一次车才十多元钱，清理一次冰箱就要35元，清理空调、油烟机等大件价格高达百元。好好的热水器生了点水锈就让我换电阻。”苏先生说，根据日常常识家电清洗并不复杂，使用的工具只不过是毛刷、高速吹风机、清洗液再加上一套拆卸工具。要花这么多钱买“省事”苏先生认为很不划算。

近日，记者就空调、热水器需要清洗的问题联系了一家兼营家电保洁的维修公司。公司工作人员称，单上门服务费就35元，查看空调是否需要冲氟，滤网是否完整，热水器能否拆卸，配件是否正常则需另外收费。随后，记者又为此咨询了一

家旧家电维修店，店主告诉记者，简单的清洗空调40元，热水器不能清洗，理由竟是怕卸开清理完后密封不好，担心漏水引起事故。

清洗服务遭商家和厂家冷落

近日，记者在几家大型家电商场发现，家电类众多知名品牌都以产品质量作为自身的核心竞争力，环保、节能、低碳成为商家“取悦”消费者的王牌。某家电商场内销售油烟机的工作人员向记者推荐了一款低功率、低噪音新款油烟机，并介绍说：“独特不锈钢外层更利于清洗，配有护理油脂纱布，油烟一擦就干净。”当记者问及使用期间是否提供清理服务时，该工作人员则表示，他们只履行三包范围内的承诺，“自己买瓶清洗剂清理就行，请专业人员也就五六十块钱。”

记者走访中了解到，几家油烟机知名品牌也不提供免费清洗服务。随后，记者来到另一家商场的冰箱销售专柜，工作人员告诉记者，冰箱不像油烟机需要经常清洗，“还没听说过有负责清洗的冰箱品牌，平时用湿布擦擦就行，我们冰箱自带抗菌内胆，不但便于清洁更健康。”

一销售电热水器的工作人员则表示，为延长电器使用寿命，两三年就应该清理一次胆内水垢，他们可以提供专业清理人员的联系方式，但产品本身并不带免费清洗服务。

据九龙家电售后服务部经理季国华介绍，目前市场所售家电保洁服务均不在产品三包范围内。曾有一油烟机品牌做过

类似的尝试，在销售油烟机的同时附赠消费者免费上门服务的清洗卡但由于厂家不直接派人清洁，与经销商就出工费用问题产生争议，另一方面由于该工作琐碎，商家缺乏监管，这一服务不久后便“流产”了。

“我们商场销售的油烟机，只要顾客出示相关单据，工作人员会免费上门服务清洗，但例如清洁剂等备件是要收取费用的。”季经理表示。

细微服务方显品牌价值

记者走访了几家家政公司，大部分公司表示，只能提供家电表面清洁服务，同其他家政服务一样按小时收费，家电内部清洁暂不受理。也有家政方承接家电清洁服务，但价格要面议。不少市民认为，如能够健全一个家电保洁类的专业机构，提供优质可靠的服务，统一收费标准，更能迎合当下市场的需求，满足消费者的需要。

在家电产品兴起初期，没有一家商家把售后服务纳入销售范围内，随着电器类产品竞争日益激化，售后服务逐渐与产品本身融为一体，成为商家销售链中重要环节。不妨将家电清洗服务列入产品三包范围内，与其他故障维修一样提供上门服务更能体现产品自身的品牌价值。购买新车时，4S店大都会赠送给消费者一张洗车卡，按次计算使用。同样的消费方式在家电行业内却几乎空白。在保证产品质量的同时，从细微处入手，为消费者提供周到细心的售后便利服务，相信更能彰显一个品牌价值。



假冒名牌家电泛滥农村市场 消费者很受伤

□钟 潇

家电下乡政策成功地开拓了农村家电市场，激发了农村消费者的消费热情，在农村掀起一股家电消费热潮，也让农村消费者的品牌意识得以迅速提高。不过记者调查发现，仍有许多假冒名牌充斥农村市场，损害消费者的利益，让农村消费者很受伤。

记者近日回老家，看到家里的厨房、卫生间焕然一新：燃气灶取代了传

统的柴火灶，还安装了吸油烟机，卫生间也安装了浴霸……而且都是名牌产品：燃气灶和吸油烟机是方太的，浴霸是桑普的，电吹风是海尔的，电饭煲是容声的……家人告诉记者，为了保证产品质量，购买的都是名牌货，可记者在使用时却发现了问题。吸油烟机上虽然有方太的商标，但吸力很弱，浴霸的取暖效果也很差。仔细查看，原来这些都是冒牌货，根本不是正规厂家的产品。产品说明书上的电话也不是方太和桑

普的售后服务电话，想打过去查询，结果根本打不通。

家人告诉记者，以前没用过，也不知道产品应该达到什么样的效果，只能相信品牌，村里其他人家买的也都是这类产品。记者在其他村民家里果然发现除了冰箱、彩电等大件产品因为买的是下乡中标产品，不是假冒的以外，像吸油烟机、灶具、电饭煲、浴霸等小家电大多都是假冒名牌。

村民杜先生告诉记者，他家2008

年花800元购买的容声牌热水器出了故障，出水忽冷忽热。由于还在三包期内，记者遂帮他联系厂家售后服务部门维修。但是容声服务人员却表示该产品不是他们生产的，是假冒的。记者看到这台热水器的外壳上写着“上海容声工贸有限公司”字样，其他并无明显的标识。虽然产品说明书上留有厂家电话，但记者拨打了两次均无人接听。

广东容声电器股份有限公司销售部一位负责人在接受记者电话采访时

说，容声产品只在广东生产，至于杜先生所购的产品，肯定不是他们公司生产的，跟他们没有任何关系。

此后记者在在河南桐柏县、湖北随州市、枣阳市农村调查发现，在乡镇市场上，很少有品牌专卖店，基本都是个体经营，各种家电产品尤其是小家电产品假冒名牌现象非常严重，质量没有保障。由于缺乏相关的选购知识，农村消费者想要买到正规的名牌产品还有困难。