

家电售后服务面面观

晨报见习记者 陈海寅 郭坤

放眼消费市场,琳琅满目的商品让市民目不暇接。商品有优劣之分,各种各样商品的售后服务也分三六九等。好的售后服务可以让市民对购买的商品更放心,但也有些“三包”不到位的商品让消费者添了许多烦恼。我市市民是如何看待商品的售后服务?售后服务的质量又是如何?近日,记者对我市部分商品领域做了走访,从市民对商品“三包”的认识着手,调查了我市商品售后服务的现状。

家电是每个家庭生活中必不可少的生活用品。大件的有空调、冰箱、洗衣机,小件的有电磁炉、电暖气、电吹风,林林总总的电器,充实着生活的每一个角落。但市民是如何来选购家电的呢?选购时是否注重售后的“三包”服务?市民们曾遇到过哪些售后难题?商家在售后上做的又如何呢?

选购家电:考虑“三包”的同时也会注意其他方面

1月4日,记者来到了新区的福田生活广场。在超市的家电区内,采访了一些前来选购家电的市民。

“来这就是看看电磁炉电暖气之类的,都不是什么大件的东。而且销售人员承诺的都很好,所以我不是很在意这些。”前来选购电暖气的王先生这样告诉记者。“但是像空调、电视等大件电器肯定会问清楚。毕竟一件东西要几千块,不能太大意,一定要选些大品牌的,多花点钱买个放心。”王先生说。

“我一般会问售后服务之类的问题。但更多的时候会考虑它的价位,尽量买一些物美价廉的商品。”刘女士在接受采访时说。

在超市里记者看到:电暖气都被摆在了醒目的促销位置,销售人员告诉记者,因为近段时间天气转冷,来选购电暖气的顾客较以往明显增多。当记者问到消费者对售后服务的关注度时,销售人员告诉记者:“询问这个的还是挺多的,毕竟都想多用几年。但也有少部分顾客更关注商品的其他方面,比如说品牌、样式、价位等。”

随机调查:多数市民的

维权意识较高

随后记者在超市对一些顾客做了随机调查,看看我市市民对“三包”的关注度如何。

“我很注重家电的售后服务。可能是工作的缘故吧,我的维权意识很高。一般买过商品后都会主动索要发票和保修单,会尽量选一些国内大品牌的家电。”在法院工作的窦先生说。

“我先生在选购家电方面比较上心,都是了解过行情之后再买。买时也会问清家电的质量或保修期之类的,事后保留好发票和维修单,有什么问题方便维修。”王女士这样告诉记者。

但也有部分市民对售后服务这方面了解比较淡薄。“售后服务?我没大留意过。一般都是图实惠就买了,用后有什么问题就拿到买东西的店里来修,没出过岔子。实在修不了的,就只能再买个新的。”王女士这样告诉记者。“我不是很注重这些,所以有关售后服务的常识也了解得不多,一般商家说什么就是什么。”

在调查中记者共询问了20名顾客,85%的市民对售后服务这方面还是很关注,只有15%的市民表示“不清楚,没怎么问过”。那么,顾客买回去的商品都遇到过怎样的售后难题呢?

市民遇到的售后难题

“肯定会问是否保修。前两年在新区的一家小店里买了台电磁炉,不是知名品牌,回家用了不到两年就坏了。拿到那个店里去修时,店里的工作人员却告诉我,因为这是前几年的老款,现在厂家已经没有这个型号的配件,不能修了。”卢女士在接受采访时说。

“我两年前在新区的一家电器专卖店买了台微波炉,前



段时间出现问题,拿过去找他们修时,却找不着那家店了。旁边商户都说他们搬走了,但搬哪了谁也不知道。”王女士对记者说。“去其他地方修吧,要价都特别高,再添点钱都能买台新的了。”

说起商品的售后,刚来鹤壁不久的小王也很有感触。“我两个月前买了个电吹风,没用多长时间就坏了,拿去修时老板以进配件为由拖了两个多星期,就几十块钱的东西让我跑了好多趟。”

通过调查记者发现,小商品店售后服务总的说来面临着四个问题:售后网点稀缺、收费离谱、服务滞后以及索赔艰难。那么商家在售后方面是怎样对顾客承诺的?在服务上做的又是如何?

商家售后服务参差不齐

1月4日,记者来到了新区汽车站对面的家电卖场,走访了部分商家和销售人员。

“我们的产品肯定是有质量保证,毕竟是国内的一线品牌,都是全国联保,所以顾客

绝对不用担心用了几年后找不着维修的地方。”在一家知名品牌电器的柜台前,销售人员这样介绍。

“你们只要了解一点:买电器一定要问是不是全国联保。像有些小厂家生产出来的东西,连固定的经销商都没有,怎么可能有固定维修的地方?一般销售维修全由经销商负责,用个一两年出问题了,经销商就肯定会以各种理由推诿。要么就是小题大做收取高价的维修费。”另一位工作人员这样说。

工作人员的话听起来不容置疑,但事实上又是如何呢?随后记者走访了一些个体小店。在这些店铺门前,摆满了各类小型家用电器。当记者问到产品的售后“三包”时,老板给出了这样的回答:“坏了拿过来就行了,我们这管修。”随后记者又问如果几年后来这里找不着人怎么办时,老板说:“不可能,我们近两年里肯定不会关门。再说了,就几百块钱的东西能用个两三年就不错了。”

在另一家店铺,记者看到了几款牌子很陌生的电暖气,在商品的包装上,没有找到具体的厂家和3C合格认证标志。“像电暖气这些东西都是季节性的产品,又不是什么大件电器,牌子当然不响亮,但不能说这样的质量就不好。换句话说小牌子还便宜呢,很多人都愿意买便宜实惠的东西。”该店的老板说。

调查显示:65%的小商品店销售的家用电器,其产地明晰度、质量信任度、售后满意度,普遍都低于大型商场和家电专卖商场。在采访中记者发现,但凡一些知名品牌的电器,在质量上都有过硬的把关,售后的“三包”服务也都是全国联保的。但像一些较杂的牌子,甚至是一些质次价低的三无产品,不仅相关合格证明不全,也没有专门的售后服务体系。这样的电器消费者买了会放心吗?相关部门对此又是如何看待的呢?

工商管理部门提醒:问清售后服务,主动索要购物

凭证

1月4日,记者来到了工商局的12315投诉办公室,这里的工作人员接受了采访。“像一些售后服务不到位的商家,消费者可以在保留好有效购物凭证的前提下,向我们进行投诉。比如说遇到电磁炉短期内出现质量问题商家以‘此型号停产没有配件’为由不肯维修的情况,消费者就可以对经营者进行投诉。因为电磁炉的零配件也有‘三包’期限,一般为五年。只要在‘三包’的期限内,零售商和厂家都不得以‘该型号已停产没有零配件’为由拒绝给消费者维修。目前小家电的质量和售后服务较差,原因在于国家没有一个统一的标准对其进行规范。另外提醒消费者,在购买小家电的时候,一定要开具发票,并要求商家在发票上写清楚产品的规格、型号、名称,检查该产品的保修凭证以及售后服务的细则,以便日后售后服务出现纠纷时方便给自己维权。”该工作人员说。

便民服务电话

- 兴鹤清洁公司(高空外墙清洗、地毯清洗、地板打蜡、搬家、管道疏通):13033891162
- 淇河家政公司(单位、家庭保洁、清洗外墙、搬家服务、地毯清洗、家电维修、洗油烟机):3360777 13939275900
- 君事达物业:13633927811 家政(保洁、洗地毯、钟点工服务):2168326
- 心意家政(保洁、钟点工、地毯清洗、管道疏通改造):13569647934
- 滨城家政(保洁、洗地毯、外墙清洗、修改管道、疏通各种管道、清化粪池等):13103926404
- 利民家政(保洁、搬家、洗地毯、疏通等):3298881 15939231199
- 兴洁家政(专业疏通管道、单位家庭保洁、地板打蜡、地毯清洗、高空外墙清洗):13033874070
- 玉洁家政(家庭保洁、洗地毯、疏通、打

- 蜡):13030390094 13693925959
- 芳洁家政(高空外墙清洗、地板打蜡、地毯清洗、家庭清洁、疏通管道):13033876216
- 希望家政(单位家庭保洁、钟点工、保姆、病护、疏通管道、搬家):3302701、15839253989、13839236648
- 专业疏通大中型污水管道、清理化粪池:13030393419
- 东方家政(水电暖安装、钻孔、清洁打蜡):3951778 13569631600
- 三灵开锁公司(现改灵师):6663030
- 鹤壁市驾校:3367050 13939207503
- 鑫昌汽修 24 小时急救:3338572 13343928572
- 京鹤汽车修理厂清障车、吊车 24 小时救援:3311326 3314348
- 市中医院急救:3353120、3378503(康复科)、2659562(精神科)、2659966(汤河分院)
- 鹤煤集团第二职工医院急救:2816120 2916666

- 按摩医院肛肠科(马佩凯):2647015(老区)3320085(新区)
- 范氏骨科:3313380(新区)2612120(老区)
- 张志刚皮肤病专科:13939285245
- 原有全肛肠科(发明专利:阔口长柄肛门镜):6988554 13839241809
- 东海渔港订餐:3382222
- 老根山庄订餐:3366666
- 百翼蜂产品销售:3308229 3308186
- 佳能数码相机销售:13939279001
- 水宜生微电解制水器:13323926333
- 法律服务、法律咨询:13939290016
- 各种液压平台、铝合金梯:13603929964
- 销售安装多种花瓶柱围栏(水泥制品):13303920444 13303924173
- 日报编辑部:3313871 3313873(热线)
- 晚报编辑部:3312941 3313880(热线)
- 报纸广告:3313877

- 报纸发行:3319180
- 供水投诉:3368855
- 印刷:2189908 3189636
- 大河鹤壁网:2189926
- 鹤壁军分区门诊部皮肤科:3322774, 鼻炎科:3976644
- 维修电脑、数码相机:15839208517
- 非常车饰汽车用品服务 服务热线:3322268、13323921658
- 汉唐数码图文、短版印刷、标书装订:13839211245 2185444
- 鹤壁市金磊金属回收有限公司(废铁、铜、铝、铅、锌、不锈钢、电瓶):3365608 13033878985
- 全新电脑手机,三连、四连靓号,价格面议。13137234555
- 荣原洗衣(鹤壁样板店):3322459 2655459
- 舒宜家政:家庭及单位保洁、管道疏通、搬家服务:13613920200 13613920091