



## 数码产品售后服务调查

晨报见习记者 郭坤 陈海寅

随着时代的发展,数码产品渐渐从高档消费品过渡到了家用普及型产品。数码产品的普及在给人们带来乐趣的同时,也暴露出一些问题。因为数码产品的技术含量高、生产工艺复杂,所以故障率一直居高不下,名目繁多的售后服务给消费者带来很多困扰。近日,记者就我市数码产品的售后服务情况进行了深入调查。

### 维修成本高 收费标准不透明

现在的数码产品价格越来越便宜,但让消费者不解的是,产品整体价格大幅下降的同时,其零部件、附件的维修和更换价格却高得让人咋舌,修一个U盘或MP3,甚至比买个全新的还要贵。使用数码产品的背后,维修成本让人越来越难以承受。

“我买了个MP3,听了一年多就出了问题。因为过了保修期,拿到维修店去修时,老板说是主机坏了,要价比买一个新的还要贵。”上高二的小刘对记者说,“我对这方面也不懂,也不知道要价是否合理。”

今年大学毕业的小李与小刘有着同样的遭遇:“毕业前在郑州买了个U盘,前段时间坏了,我想着跑趟郑州也不值得,就拿到咱市的一家数码产品维修店。结果,报价比买个新的还贵。”

记者在采访中得知,如果数码产品在三包期内出现问题,会被交到厂家的指定售后维修店进行处理;对于不在三包期内出现问题的产品,消费者要自己找维修店维修。这对于并不熟悉数码产品结构的普通消费者而言,维修店说是什么毛病就是什么毛病,说收费多少就收多少,消费者完全没有知情权,这就导致了数码产品的售后服务纠纷不断。

那么专业人士对此有怎样的看法呢?在鹤壁经营数码产品多年的李先生认为,造成目前数码产品售后服务维修收费标准不透明的根本原因,是生产厂家没有让消费者拥有完善的售后知情权,没有把售后环节中可能出现的情况及相应的维修费用在售前明确告知消费者。

### 收费标准不统一

“我买的组装电脑出了问题,想先去问下维修价格,结果不同的维修点报出了不同的价格,有两家的报价相差了



一倍。”新区的宋先生对记者说,“我希望维修市场能够有一个统一的收费标准,具体数额能让我们这些非专业人士有个大概了解。”

对于消费者把数码产品送去维修时遇到的这些现象,我市一位从事数码产品经营的业内人士说:“数码产品维修报价混乱的问题,一直以来都是业内公开的秘密。产品的具体维修价格连我们这些在这个行业里做了很多年的人都摸不清。因为国内并未制定统一的收费标准,每个维修点的维修能力与水平参差不齐,所以在维修时报价会出现明显的差距。”

### 三包标准 没有严格执行

据悉,一些不知名品牌数码产品的生产厂家并没有严格执行三包规定。目前很多企业存在违反三包规定的现象,如按规定应退货或保修的,一些生产厂家利用消费者不了解规定的情况,不给消费者保修;有些厂家在保修期内还要消费者自己掏钱维修;有些企业在知道某些维修项目目前缺乏相应行业标准的情况下,产品出现问题时,将责任推给消费者。

“我买的数码相机在保修期内出现故障了,拿到厂家专

门的售后服务店去维修时,却被告知相机是人为损坏,不给维修。”山城区的赵先生说,“我能自己没事摔相机玩吗?可他们一口认定是人为损坏,不但不给换机器,所更换的零件也要自己购买,还说这是专家检测后的结果。”

### 更新换代过快 维修配件缺少

数码产品的快速更新换代也带来了一些售后服务问题。有些企业的产品由于更新换代的速度太快,增加了产品的不稳定性,这就导致产品的返修率增高。产品返修率的增高不仅增加了售后服务压力,也造成了一些产品由于缺少维修零配件而无法保证正常的售后服务。一家维修店的老板告诉了记者这样一个内幕:“送来维修的数码产品需要更换的零配件,很多都是从报废或旧的产品上拆换上的。”

这家老板的话在消费者的口中得到了证实。“我的MP4坏了,维修店的老板说没有配件不能维修,只能送到郑州去,因此要了很高的价钱。但修好没多久又坏了,我就让朋友带到了郑州的厂家售后点,那边的师傅对我朋友说,之前换上的零件是旧零件。”做个体经营的小张说,“我当时气得不行,去找那家

店的老板时,他却不承认。”

### 维修渠道 体系不完善

调查中记者发现,消费者维修数码产品有三种渠道可以选择:一是特约维修中心;二是经销商;三是私营的小型维修店。从调查的结果看,后两者的可靠性较差,而特约维修中心虽然维修价格比较高,但更为保险。

一些业内人士告诉记者,由于目前很多数码产品维修店售后服务资质体系不完善,没有经过明确的维修资质认证,致使数码产品维修行业参差不齐。有些私营维修店可靠性没有保证,数码产品的技术含量比较高,一些小问题在这些维修店还可以解决;但如果是关键部件的维修,私营维修店的工作人员无能为力,甚至把原配件弄坏,造成无法解决的难题。

“我的数码相机只是按键不灵了,以为是小问题呢,结果越修越坏,到最后连里面的大零件都出现了问题。”摄影爱好者小朱告诉记者。

### 维修点少 联保成形式

一些消费者反映,很多知名品牌的数码产品在鹤壁的

维修点太少。拿笔记本电脑来说,记者调查中发现只有联想品牌在我市设有联保点,而像IBM、惠普、华硕等品牌则没有设联保点。这些知名品牌虽说是全国联保,但是它的保修点太少,联保几乎是一种形式。

“我之前用的笔记本电脑是联想的,在鹤壁有专门的售后服务中心,出了问题就拿过去,挺方便的。但现在买了另一个牌子的电脑,出了问题了还得拿到安阳去修,太不方便了。”从事金融行业的张先生告诉记者。

据专业人士透露,多数知名品牌维修完全是按照分区设点,而非按省设点。比如在安阳或新乡设一个点,就负责了整个豫北地区的维修。如果在鹤壁购买了这些品牌数码产品的消费者,如果产品出现问题,则需要送到安阳或新乡的维修点进行维修。

对此,我市一家销售数码产品的商户告诉记者:“厂家建立一个维修点投入的资本比较大,数码产品属于制造精密的产品,决非一般人员凭借一般设备就能维修。在我市购买数码相机等产品的人不多,厂家在这些地区建立维修站会造成一定的资源浪费。所以,小城市的售后服务一般都由经销商来完成。”

### 技术优势 维修需求小于供应

数码产品的售后为什么会遭遇这么多的难题呢?采访中,从事数码维修行业的李先生告诉记者:“这主要还是技术优势造成的。使用数码产品的消费者日益增多,然而维修人员很少,尤其是高端技术人员更少。这就形成一个怪现象,表面上看,数码产品供大于求,但冷静下来看实质,维修需求却远小于维修供应。正是这种情况,使得维修成本居高不下。”

数码产品维修成本高,是否有人哄抬价格,还是有什么行业潜规则?谈到这一点,李先生说:“这就需要一次彻底清查,公开所有的信息进行测评,然后由行政主管部门进行适当的宏观调控。只有这样,才能使数码产品的维修服务价格符合成本,在市场经济下自由有序地发展。”

### “水货”混淆市场

很多消费者在购买数码相机、DV摄像机等价格昂贵的数码产品时,大多会考虑价格便宜的“水货”。

“水货”主要是指从国外引进的没有通过正当渠道、交纳合理的进口税款的产品。“水货”数码产品因不交纳各种税款,所以价格较低,但是它的质量,特别是售后服务根本得不到保障。

在我市一些商户的暗访中,记者发现,目前数码产

品商铺中或多或少都存在“水货”。究其原因,主要是规模较小的店铺进货渠道多,大部分非正规渠道的数码产品通过其流入市场。

还有些黑心的商家通过一些特殊的手段用正品行货的价格来出售“水货”,从中获取高额利润。所以,消费者在购买数码产品时一定要先了解这方面的知识,认清行货标识,不能一味贪图价格便宜。

### 业内人士提醒 购买数码产品要留心

对于数码产品售后服务方面的问题,记者采访了从事维修行业多年的李先生。李先生说:“随着数码产品维修业务量的增长,消费者一定要增强自我保护意识。购买和维修都要找正规厂家、正规销售商和正规维修点。购买前先了解该品牌的服务保障能力,维修前先了解价格收费情况,这在一定程度上可以避免纠纷与上当。另外,随着数码产品的普及,数码产品配件价格也会不断调整,其维修收费将会逐渐透明化。最好的解决办法还是国家有关部门迅速出台相关法规,对数码产品维修进行规范。”

### 相关链接

#### 笔记本电脑的保养

- 1.湿度不能太高和太低**  
笔记本电脑使用环境的湿度应保持在30%~80%之间。长时间不使用时,可定期通电一段时间,让显示器工作时产生的热量将机内潮气驱赶出去。
- 2.控制室内温度**  
笔记本电脑的工作环境一般都是在5摄氏度至35摄氏度之间。显像管作为显示器的一大热源,在温度过高的环境下工作性能和使用寿命将会大打折扣。
- 3.避免强光直射**  
如果显示器受强光照射,时间长了容易加速显像管荧光粉的老化,降低发光效率。因此,最好将笔记本电脑放在光线不能直接照射的地方或者将室内的光线调整柔和。
- 4.防止灰尘**  
由于笔记本内的电压极易吸引空气中的尘埃粒子,尤其是在开关机的刹那。应给笔记本电脑购买一个专用防尘罩,每次用完及时用防尘罩罩上。
- 5.避免磁场干扰**  
在使用中,我们应将笔记本放在离其他电磁场较远的地方(最典型的例子是不要将PC音箱放得离显示器太近)。