

随着市场销量出现新一轮的增长,冰箱行业的投诉量也有较大的涨幅。由《3·15消费电子投诉网》公布的“2008年度冰箱行业投诉报告”显示,2008年同比2007年,投诉量增长了30.35%。 晚报记者 朱江华

冰箱投诉量增长三成



冰箱方面的投诉量剧增,着实叫人大跌眼镜。还好,大部分的投诉均已解决。不过,我们认真地分析一下冰箱投诉的方方面面,对业界及消费者等应不无裨益。

冰箱投诉特征

2008年冰箱行业的投诉解决情况总体良好,96.43%的投诉已经处理完毕,大部分的投诉均在15天内处理完毕。投诉的热点地区主要集中在广东、北京、江苏、上海和湖北等地。

冰箱行业投诉所涉及金额主要在1000元~3000元范畴内,1000元以下及5000元以上冰箱的投诉量较小。

国产品牌冰箱较国外品牌的投诉量大,其中,国产品牌的投诉量共650宗,占行业投诉总量的65.5%;国外品牌的投诉量共342宗,占行业投诉总量的34.5%。

在冰箱行业的投诉问题中,服务问题的投诉量较多,主要集中在售后服务不及时、服务态度差、多次维修、维修费用高不合理等问题上。此外,冰箱的质量问题投诉也不容忽视,制冷效果差、结冻过量、噪音大等问题较为突出,压缩机和内胆的故障率较高。

从用户的满意度情况来看,冰箱行业的投诉解决情况较为良好,大部分用户的投诉均给予了实质、有效地处理,如退货退款、更换、免费维修、优惠维修等。

售后投诉呈上升趋势

冰箱行业售后服务问题的投诉较质量问题多,涉及售后服务问题占投诉总量的63%。

售后问题的投诉主要集中在:售后服务不及时、服务态度差、多次维修、维修费用高不合理、维修时间长、送货安装不及时、不履行三包和乱收折旧费等问题上。其中关于售后服务不及时的投诉量最大,占行业投诉总量的22.38%;其次是服务态度差,占14%。

冰箱行业质量方面的投诉问题主要集中在制冷效果差、制冷过量、噪音大、压缩机故障、内胆问题、外观损坏、漏水和自燃等问题上。

投诉解决时效涉及金额

从2008年冰箱行业投诉的解决时效可见,3~7天内处理完毕的投诉占了主流,共37.7%;其次7~15天处理完毕的投诉占了29.5%;3天内处理完毕的投诉也占有15.7%;但投诉处理时间超过30天的也占有7.7%。

从投诉解决时效可见,82.9%的投诉均在15天内处理完毕,总体来说,投诉解决的时效还算及时,但依然还有7.7%的投诉处理周期长达30天以上,这也直接导致不少用户在等待处理的过程中又提交二次甚至多次投诉。

投诉涉及的金额主要指投诉人购买的价格和涉及维修或折旧等相关费用。从2008年冰箱行业投诉涉及金额的情况来看,投诉涉及金额在1000~3000元的比例最高,共占投诉总量的63.08%;其次是3000~5000元的金额,占26.67%;投诉涉及的金额在5000元以上及1000元以下所占的比例较小。

提醒和建议消费者

随着冰箱新品不断上市,冰箱被附加了越来越多的功能,但对于消费者来说,需要关注这些功能是否实用,所以选购冰箱时一定要因人而异,不

能一味地追求冷动力大、低耗能和变频等各种各样的功能。普通家庭对冰箱的需求可能只停留在最基本的实用功能上,所以不需要花高价买一些华而不实的冰箱。同时,不要认为冷动力大,保鲜的效果就好,其实这是一个消费误区,冷动力大耗电量也高,而且还会破坏食品的内部组织,影响食物的营养。不少的厂家在新品推出的时候都经常炒作概念,以达到抬高价格的目的。

在冰箱送货上门时,消费者一定要做好相关的验收工作。第一,要核对冰箱的品牌、型号是否与购机的型号相符;第二,要仔细查看冰箱门和冰箱的内壁上是否有损伤、瑕疵或者使用过的痕迹;第三,要检查冰箱门的密封性,这直接关系到冰箱的保温效果和耗电量。消费者可以尝试多次开关冰箱门,看是否会有明显的阻力。第四,冰箱通电后,要进行性能测试。测试压缩机是否正常运转,通电后几分钟是否能感觉到冷气;检查冰箱的灯泡和开关是否正常,噪音是否在适宜的范围内;第五,验收附件、说明书、保修卡、发票,这些是今后售后服务的依据,消费者一定要妥善保管好。

在三包期内,消费者要保存好冰箱的外包装箱,不要过早丢弃。如产品在三包期内要退货,商家会以消费者没有外包装箱为由,要求消费者支付几十元到几百元不等的包装费。

冰箱在购买后要及早使用,不要错过了包退换期后才开始使用。一旦冰箱有质量问题,还能在三包期内办理退换货的手续,这样才能更好地维护自身的权益。

认真阅读产品使用说明书,尽可能正确地使用冰箱,以提供冰箱的使用寿命。同时,要了解保修卡上的服务项目和内容,明确主要部件有哪些,保修时间有多长等问题。如冰箱在保修期内出现故障,应第一时间向厂家的客服热线或当地的维修点报修,冰箱维修后,消费者须向厂家索要维修记录证明,如在整机保修一年的时间内冰箱维修了两次仍不能使用,这时消费者可以凭维修记录证明和保修卡等资料向厂家要求更换新机。

TCL买液晶送液晶 真的假的? 不错

继去年的“冬季攻势”,TCL率先将52英寸超大液晶52M71F拉至万元以内,TCL将该款电视再优惠1000元,爆出“8999元”的惊喜价。该款特价机型采取市面主流高端配置,配备了三星原装全高清面板,拥有USB、1.3HDMI等多种接口,画质优异、音色优美、物超所值,一直以来是TCL的主销型号。

在促销期间购买其他全系列蓝光高清液晶电视送一台小液晶,同时购买46英寸自然光全高清可录电视只需要7999元可以获得两台液晶电视,TCL提供了“自然光”、“经典窄边”、“全模式数字一体机”等多个系列。

据悉,TCL“自然蓝光”液晶电视拥有超强多媒体播放功能,兼容包括H.264、RMVB、RM等格式的视音频,基本上涵盖了网络主流视频制作格式,让您轻松尽享互联网的海量影视资源,完美呈现1080P高清画面。除此之外,TCL自然蓝光液晶电视还支持多种图片格式和音乐格式。正因如此,TCL自然蓝光电视被网友称为是超级“蓝光”电视。

更具创新意义的是,TCL研发人员将“蓝光”与“自然光”技术完美融合,让TCL的自然蓝光系列液晶电视与市面其他同类产品有了本质区别,不但画质得以有效提升,而且健康、护眼、节能。

晚报记者 李无双

新亚手机连锁 XINYA M-PHONE CHAINS 贺 **新亚花园路、文化路三店、金水路、人民路店即将开业**

活动日期: 2009年4月4日-5日 网址: www.zgxinya.com 销售热线: 0371-66388888

与红专路交叉口 与红旗路交叉口 与玉凤路交叉口 与东里路交叉口

买手机到新亚 免费旅游 还送笔记本电脑

OPPO T9
★ 200万像素
★ 独有的PAD语音降噪技术
★ 海蝶式音腔扬声器设计

移动惊喜
即时起神州行05版大众客户可参与预存60元分赠话费免月租活动啦!快快行动吧!!!
存话费送话费!
(活动日期: 09年4月1日至09年6月30日 针对目标客户)
1503611992 15036171112
15036131388 15036132899
15036132988 15036131299
15237173335 15237172221
15038175226 15038172229
15038159993 15136175553
15981932225 15936202166
15036132866 15036132588
15036131288 15036132966

进店有礼
活动期间前50名到新亚花园路、郑汴路、陇海路、文化路三店的顾客,可免费送精品挂饰、原装屏保、精美手机包、新亚扑克等。(送完即止)

满就送
活动期间凡在新亚花园路、郑汴路、陇海路购机满3999元(同名可累计)的顾客,均送**自行车一辆**

三星 C188	LG kp108	LG kp160
198	198	198
联想 i327	摩托罗拉 L7	摩托罗拉 U9
555	555	1388
诺基亚 1200	诺基亚 7070	诺基亚 3110c
166	408	599
三星 E838	三星 L708E	诺基亚 E66
999	999	2160
三星 M628	东方龙 U699	联想 A350
766	1666	688
联想 P609	联想 S90	联想 X1
699	1288	1599
爱我 M660	爱我 662	联想 806
588	688	666
华硕 M838	亿和源 510	康佳 A3
666	699	1399

市心 新亚手机广场/郑州百货大楼对面 66286666
新亚手机城/二七路28号金运大厦一楼 66388888
龙都旗舰店/二七路正弘大厦对面龙都大酒店 66221299
郑百店/郑州百货大楼一楼东厅 66226788
华健店/郑州市民主路6号华健商厦负一楼 66283333

开分旗舰店/鼓楼街第一楼对面 0378-5981218
开封一店/西大街新都汇购物广场对面 0378-5969666
新郑旗舰店/洧水路与中华路交叉口西50米路南 69902768
新郑店/洧水路与中华路交叉口 62687822
登封店/中岳大街中岳购物广场 62882058
中牟店/青年路商业宾馆楼下 62138799
新密店/香港大厦一楼 69803699
上街店/上街区中心路亚星盛世广场北门西邻 63270066
巩义店/新华路紫荆树商场一楼 64580096

中原路店/市电信局一楼 67973888 二店/郑州大学北门东100米路南 67710086
陇海路店/陇海路与南关街交叉口 66385555
郑汴路店/郑汴路与未来大道交叉口 69163888
未来路店/未来大道与凤凰路交叉口 66539866
15038025088
文化路店/文化路101号 63876999 二店/文化路与红专路南100米 63876888
创新店/文化路和东风路交叉口向南500米科技市场对面 63937626
农业路店/农业路与中州大道交叉口易初莲花对面 65722977
商都路店/黄河东路与商都路交叉口 69098588
北环路店/文化路与北环路易安家具商场一楼 63563903
桐柏路店/中原路与桐柏路中原工学院对面 67420199
花园路店/花园路与红专路东南角 86009100