

与近年来火爆的销售局面相比,外资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”,但记者走访河南家电市场了解到,与外资电视售后相比,海信、创维、TCL、长虹、海尔和康佳等国内彩电巨头早在2007年已发布了“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。

电视售后服务显短板 国产品牌补缺失

平板电视标准落伍

目前电视机的三包服务细则仍是针对显像管电视,而平板电视的维修细则却是厂家各自为政。平板电视日渐普及,制定、推出统一的平板电视售后服务标准成为彩电行业迫在眉睫的问题。

记者从中国电子商会了解到,《部分商品修理更换退货责任规定》(简称《三包规定》)是1995年制定的,彩色电视机、黑白电视机都享受“整机一年,主要部件三年”的“三包”有效期。而等离子、液晶等平板电视并未包含在《三包规定》中,所以其保修期目前由厂家自己决定。

近日,由中国电子商会消费产品调查办公室发布的《中国平板电视城市消费者满意度状况调研报告》显示,目前,包括液晶电视、等离子电视在内的平板电视出现过故障的比率维持在10%左右。而作为平板电视的重要组成部分,一块液晶屏的成本要占到整机的60%左右。对于多数消费者而言,换块屏还不如买台新电视。

对此,中国电子商会副秘书长陆刃波在接受记者采访时说,平板电视故障率维持高位,平板电视品牌在产品水平及售后服务上的失衡发展,难免会重蹈从前CRT时代的覆辙。

但陆刃波表示,彩电厂家如果承诺将平板显示屏保修期延长至三年,将会增强消费者的购买信心。目前,平板企业也逐步调整了产品保修时间。

国产电视延长3年

制定平板电视国家三包标准,这个口号早在

四年前就已经提出,然而几年过去,国标迟迟未浮现,但在2007年继海信后,创维、TCL、长虹、海尔和康佳等国内彩电联合宣布,面板售后服务期延长至三年,即在执行现有的“产品质量出现问题7天包退,15天包换,整机1年保修等基础‘三包’”规定外,明确规定给予平板电视显示屏3年质保服务。

不过,这项“三包”实际也让一些国产彩电企业付出了不小的代价。

“即使我们经过了长年、持续的投入和积累,如今我们在售后服务这一块还是倒贴的”,海信电器郑州分公司总经理李振晓告诉记者,并不是售后服务做不到盈利,而是总部要求“不追求盈利”。据李振晓介绍,海信分公司每年都会从盈利部分拿出一块,用做售后服务“预算”,很多服务比如上门维护、用户回访等都是海信主动提供给用户的。

创维电视规定,“受理后给消费者的服务必须7天内完成”,据创维电器河南分公司总经理文安德介绍,碰到配件刚好用完的情况,他们会从待售彩电整机上取下零部件,先行满足客户,而不是让他们苦等。

“在以前平板电视整机保修一年,显示屏保修三年”的基础上,长虹再度提出“再赠送整机延保一年的服务”,从而将平板电视售后服务



卖场内摆满了各种品牌的家电产品

行业标准“升级”。长虹电器郑州分公司总经理谢宝明告诉记者,同时,长虹还郑重承诺,凡是在产品质保期内出现屏坏(屏基板电器性能坏)故障,直接更换整机。

现在购买TCL平板电视,可以享受延保一年的服务,这就意味着在产品故障高发期的第4年内如果出现屏坏,那么消费者可以享受直接换机,还可以再度获得3年保修。郑州TCL电器销售公司总经理胡学军给记者算了一笔账,购买TCL平板电视就意味着可以长期享受免费服务的政策。这将给TCL在平板电视售后服务上带来很大的压力以及隐性成本支出。

尽管如此,中国家电品牌和危机管理专家庞亚辉表示,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,这对于产业的长远健康发展才具有更加深远的意义。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。

晚报记者 朱江华/文 赵楠/图

入虎年鼓虎劲 又添春色发春辉 3月19日读报有奖名单

(第五十三期)

阳光明媚的春天,人们都喜欢到郊外旅游,因为这时春临大地,万物更新,风和日丽,花香鸟语,空气清新。久居城市或室内的人们,长期听到的是嘈杂声,闻到的是浑浊的空气,但一到郊外,接受日光浴、空气浴,吸收新鲜空气,在无尽春色中干起工作会更有劲,一年四季在于春,最后愿大家虎年鼓虎劲,干好事。最后,栏目要特别提醒读者,由于是抢答,参与的时间要早,同时,请参与者留下姓名和联系电话。下面5位是第53期获奖名单:

- | | |
|-----|--------------|
| 秦占伟 | 1873601XX81 |
| 张中 | 1534380XX09 |
| 张金明 | 03716523XX26 |
| 李宁 | 1310385XX52 |
| 黄红军 | 1534380XX59 |

本期《读报有奖》由“海信蓝擎LED”提供精美餐具一套。读者用手机短信或邮件编辑题号和答题序号(注:留下姓名),发短信至13203810263。答案在当日晚报B叠“第一商业”、“第一卖场”或“第一家电”版面。有效答题时间截至到当晚8时。中奖结果刊登在每周五“第一卖场”或“第一家电”“读报有奖”专栏中。如有疑问,读者请拨打电话(0371)66616068-380咨询。获奖名单刊出后,获奖者需在7日之内持有效证件到位于郑州市管城区紫荆山路60号金成国贸1208室领奖。逾期不领视为弃权。

本周读报有奖题目:

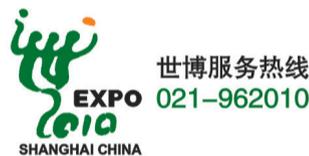
- 松下波轮变频洗衣机,单次洗涤耗电0.09度用水最低多少升?
- 海尔无氟变频空调每年节约的电量相当于减排多少千克CO₂?
- 3.16日,奥克斯宣布真正做到“节能”、“减排”和什么? 4.3月13日,百脑汇带着大家的梦想走进了哪里?

“海信蓝擎LED”温馨提醒,请获奖读者及时领取奖品。 晚报记者 樊无敌

城市,让生活更美好 Better City, Better Life

国美电器 — 参与世博盛会 国美生活美

2010年上海世博会授权零售商



聚焦

国美电器经三路·生活馆

3月27日正式开业

满900送300 (200元礼品+100元直降)

满2900送600 (400元礼品+200元直降)



万人空巷抢空调 就到国美电器!

今晚16:00—22:00空调预售专场
3月27—3月28日国美九大主会场强势启动空调促销大战

全国服务热线 集团采购电话
400-811-3333 13273819610

热线电话: 114 查询国美电器各门店
国美曼哈顿店: 86079099 国美经三路店: 69351509 国美泰隆店: 67723025
国美南阳路店: 63678131 国美陇海路店: 68963318 国美金成国贸店: 66618101 国美大学南路店: 68758211 国美北环店: 63501830

国美电器