

记者体验太阳能热水器售后服务 服务热线“大忽悠”，四季沐歌伤不起

近日,中国质量万里行促进会对郑州各行业的服务质量进行明察暗访活动,抽查企业181家,涉及合格品牌累计170家,产品售后(公众公共)服务质量平均合格率93.9%。不过,在此次抽查的11家太阳能热水器企业售后服务中,四季沐歌、太阳雨、现代等8家被评为不合格品牌。为此,昨日记者以顾客的身份,实地走访了四季沐歌和太阳雨售后服务点一探究竟。

晚报记者 谢宽

第一站 四季沐歌 聂庄村维修点,被忽悠半小时才找到

昨日,记者通过四季沐歌官网查到了它的售后服务电话:400-799-6666,但连续拨打四次都是“坐席全忙”。

“你好,这里是四季沐歌太阳能售后维修服务点,是不是要修太阳能热水器,我们这上门费20元,配件费用要上门维修才知道。”昨日上午,记者拨通了网上查到的郑州四季沐歌太阳能售后维修点的服务电话,固话无人接听,接听手机的是一位女士。

这位姓纪(音)的女士在简单地询问了需要维修的情况后说:“我只是四季沐歌太阳能售后维修服务点接电话的,现在维修师傅都出去忙了,到晚上才能回来,明天才能上门服务,如果您是外地,我们的师傅没有办法去,还是找当地的维修点吧。”

记者以急用为由,提出要到店里买配件,被告知现在店里面没有人,她自己也出去了,最好还是明天师傅上门维修。不过,在再三追问下,该女士还是说出了维修点地址。

11时,记者来到东明路与黄河路交叉口附近,环视四周并没有发现四季沐歌售后服务点的门牌,于是再次拨打电话。

“我们的店在金水路上。”同样的声音说出了第二个答案,当问及具体位置时,纪女士一会儿说在花园路上,一会儿又说在东明路的南边。

一来二去“忽悠”了近半个小时,最终才吞吞吐吐地说维修点在聂庄村里。

和街边的家电维修店一样,这家所谓的四季沐歌太阳能售后维修服务点只是代理维修四季沐歌太阳能热水器,并非实际意义上的专营店,在这里同时还可以维修好几个品牌。

“换一个上水探头320元,换的话可以省去上门费。”店主说。

“这么贵,这热水器零件也没有个收费标准。”

“哪有标准啊,你看看街上大家都是这个价格,不会乱要钱的。”该店主担保票说:“我们这里的零配件都是原厂的,质量维修绝对没问题。”

第二站 太阳雨 东明南路售后维修站,现在没货找其他家

随后,记者又来到了东明南路上的一家太阳雨太阳能热水器售后维修站。

和之前四季沐歌的维修店相比,这个店面不大,但卫生状况还不错,一些太阳能热水器的零配件也摆放得整整齐齐。不过,这家维修站也是一个太阳雨的代理维修站,这里同样能修众多品牌的水器。

“我们这里上门费30元,现在维修不行,师傅们都出去维修了,现在就我一个看店,没人了。”一位自称李经理的男士直截了当地说:“如果要修只能明天有时间再联系,还没问你要修什么?”

“上水的探头坏了,换个探头多少钱?”

“一个探头350元,都是按照物价局标准执行的。如果要维修的话,现在没有货,只能等。要不你再看别家吧。”该店李经理说。

当记者提到现在急用,能否从其他地方调点配件过来时,该店李经理说:“我们只是代理太阳雨太阳能热水器的维修站,跟其他站点并没有联系,售后这一块要不你打电话查114问问吧。”而从114的工作人员查询的结果,仍然是一些代理维修店的电话。

无奈之下,记者通过太阳雨太阳能一位马姓的负责人找到了太阳雨官方售后电话400-710-9977。在沟通过程中,记者表示希望有维修人员上门检修,而对方答复:“在没有查明原因的情况下,我们没有办法给经销商说,还是希望您自己先了解下情况再说。”

无奈 消费者 修个太阳能热水器咋就这么难

在整个过程持续不到半个小时的时间,记者体会到了一个真正有需求顾客的无奈。

首先,官方400免费电话“不好打”,而网上注册的维修电话,不仅需要等上一天,而且碰上没有零配件的时候,等待更是遥遥无期。

其次,这些所谓的挂着售后服务的维修站,不仅没有正规的工号,而且收费标准往往没有上墙明示,一般就是师傅随口要价,然后讨价还价。

最后,对于一些较远地方的用户,这些所谓的维修站并不会上门服务。

针对行业中存在的种种问题,本报将持续关注,如果您在购买或使用太阳能热水器方面遇到什么麻烦事,请拨打电话6765517,我们将及时与您一同协调解决相关问题。

核心标准实施 洗衣机“寿命”有保障

近日,包括洗衣机电动机、洗衣机用电子程序控制器、雪融机、面包机、电热水器可靠性、直饮水机、超滤净水机和反渗透净水机在内的共计8项家电行业标准将正式实施。据国家家用电器质量监督检验中心综合检验部部长鲁建国介绍,实施两项洗衣机标准分别涉及洗衣机的动力部件——电动机和控制部件——电子程序控制器,今后这两个零部件标准都将部件的最低使用寿命列入了考核指标。

晚报记者 朱江华

让消费者有“法”可依

郑州消费者王先生对家电产品出了三包期就坏而带来的麻烦深有感触。他告诉记者,几年前他花2000多元买了一台洗衣机,没想到洗衣机刚刚过了三包期后3个月就坏了。厂家维修人员上门检查后称是两台电机中的一台出了故障,并表示电机坏了不能修只能换,一台电机380元,由于过了三包期,得自费。没办法,王先生只好同意换了一台新电机。维修人员答应免收上门费和维修费,王先生还颇为感动。可是事隔不到2个月,洗衣机又不转了。维修人员第二次上门检查后表示,另一台电机也坏了,还得换。这次王先生心中顿时起疑,以为是维修人员为了收费胡乱诊断,于是就盯着维修工人修理,到最后发现还真是电机烧了。王先生只好又掏了380元。在接受记者采访时,王先生质疑说:“如果说第一台电机出了三包期就坏了,可能是偶然,还可以理解的话,那么第二台电机也是在出了三包期没多久时间就坏了,就不能不让人怀疑了。肯定是厂家为了降低成本,在材料

和设计上做了手脚,让电机这类值钱部件的寿命变短了。”

对此,海尔、荣事达、西门子等售后负责人对记者表示,三包是硬性规定,但是国家对家电产品零部件的质量和寿命一般都没有明确的标准。这就给了部分企业尤其是中小品牌以空子,他们生产出来的产品看起来价格便宜,但其实往往会在原材料和设计上做手脚,大大缩短产品的寿命。

以洗衣机为例,一般寿命为8年,正常情况下,像电机这种主要部件的使用寿命都要超过8年,也就是说在产品正常使用寿命内,电机是不应该出现问题的。但是那些“专属”产品的电机一般寿命往往只有3年多,消费者在购买时看似占了便宜,其实是吃了大亏,因为以后要支付更多的维修费用。一直以来,这种做法几乎是业内的潜规则。

鲁建国指出,新标准实施后,即便消费者的洗衣机出了三包期,只要是这两个主要部件出现问题,消费者都可以依据标准同厂家理论,从而更好地维护自身权益。

新标准为洗衣机“增寿”

据悉,《家用和类似用途电动洗衣机用电动机技术要求》、《家用和类似用途电动洗衣机用电子程序控制器技术要求》这两项标准要求,电机的使用寿命根据洗衣机的类型不同,要求使用寿命在6000至8000小时,程控器的使用寿命也要求为3500次到5000次。如果一个家庭一天洗一次衣服,一次时间为2小时,电机可以正常使用8年到10年,而程控器的寿命则可以达到10年以上。

据鲁建国介绍,无论是哪种洗衣机,基本原理都是通过电机驱动波轮或者滚筒转动从而产生水流,再由水流及波轮、滚筒产生力来洗涤衣物。因此,电机品质的好坏,直接影响到整机的寿命和性能,甚至关系到行业整体水平的提升。鲁建国表示,新实施的标准将洗衣机电机的最低使用寿命列入了考核指标,这些指标将为提高我国洗衣机电机质量水平和淘汰落后技术提供可靠的标准支持。

“中国质量万里行”打击假冒伪劣大案要案、查获“黑窝点”、曝光行业服务质量的行为,备受关注。

日前,中国质量万里行促进会对我市各行业的服务质量,进行了为期一周的明察暗访活动。此次查访累计抽查企业181家,涉及23个行业,合格品牌累计170家,产品售后(公众公共)服务质量平均合格率93.9%。而抽查的11家太阳能热水器,服务质量究竟如何?经过查访又暴露出哪些问题?

让我们来看看“中国质量万里行”给出的答案。

太阳能热水器(11家)	
红榜	海尔 (A类) 皇明、神太(B类)
黑榜	桑夏、太阳雨、雨昕、力诺瑞特 桑乐、现代、四季沐歌等 (C类)

这些问题待改进

- 1.个别企业上门维修需要等候时间太长,特别是当用户有紧急需求时,个别企业不愿提供上门维修服务,一拖再拖,最后石沉大海。
- 2.用语不规范,主要表现为不能主动或有意回避报工号和姓名,中小品牌表现尤为明显。
- 3.收费无标准,存在乱收费现象。
- 4.异地服务渠道不畅,相关服务环节责任不清,首问负责制执行不到位。

特别说明:中国质量万里行活动暗访打分为A类(优秀)、B类(合格)、C类(不合格)

一周**电**机

海尔空调,产品+服务制胜

最新的中怡康统计数据显,海尔无氟变频除甲醛空调延续清明、五一小长假的热销势头,不仅包揽了同类产品畅销榜前两名位置,而且在前十位中占据了半壁江山,其产品+服务的解决方案产生了1+1>2的效应,为消费者提供清凉的同时解除了夏季19℃甲醛挥发的烦恼。

购买并使用了除甲醛空调的张女士对记者说:“海尔的除甲醛空调专门为新婚新居的人群研发,可以有效地去除甲醛。尤其是在夏天,甲醛挥发剧烈,要是不小心中了甲醛的毒,你去医院就得花一大笔钱。而且买这款空调还能享受10年包修、免费测甲醛、无效退货的服务,从整体上看,比普通空调强多了!”

朱江华

朱言 辣语

事件:飞利浦25亿元收购奔腾

6日,有知情人士透露,飞利浦收购奔腾电器方式为全资收购,收购价格约为25亿元,两个月后开始交割。

点评:面对美的等品牌的强势竞争,奔腾电器的定位并不是很清晰,成长空间受到限制,而飞利浦收购奔腾电器后,将用何种方式监管,既维护其独立性又保持控制力,我们将拭目以待。