



在上周五,本报《第一家电》刊发了《油价“8时代”,电动车借势上行》一文,稿件刊出后,不少消费者打电话说:在油价连续上涨,郑州交通变得越来越拥挤的大环境下,也使许多市民出行,尤其是短距离出行,更愿意选择轻便、快捷的电动车。虽然一进入春天电动车的销量见好,市民们对于电动车质量、售后服务等各个方面的投诉也增加了,而在众多投诉中有关电池质量方面的投诉,约占电动车投诉总量的75%以上。对此,河南电动车商会常务副会长施积兰认为,行业新标准迟迟不见踪影,致使企业在组织生产和销售时不得不面临“拉着手刹上高速”的尴尬境地。

记者 樊无敌/文 赵楠/图



消费者在购买电动车时最关注的是电池的耐用性(资料图片)

销量好 投诉也多 电动车新国标啥时登场?

存在问题

电池质量约占电动车投诉总量的75%以上

今年1月份,吴女士在京广路市场购买一辆某品牌的电动车,然而才骑了两个多月的电动车就由于电瓶蓄电不足,经常使她每次都是骑着出去,推着回来。

“新车充一次电,跑40公里都没问题。”吴女士说,“现在充满一次电,只能跑20多公里。”为探究问题所在,吴女士骑车到售后服务中心,请维修人员查看。“维修师傅检测了电池,说这组电池不行了,然后免费换了一组新的。”吴女士说,换过电池后,电动车的行驶里程有了很大改善。但好景不长,3月,吴女士发现电动车电池又出现老问题。她再次来到电动车售后服务中心。检测结果显示,她的电池又不行了,工作人员再次为其更换一组电池。

“虽然更换电池免费,但我总不能经常换新电池吧?”吴女士称,2个月内更换两次电池,使其对新换电池的品质产生了怀疑。

其实,电池问题的投诉只是比较集中,市民们申诉的问题也主要集中在电瓶故障、外壳破裂、减振器断裂、控制器失灵、后期维修以及安全隐患等方面,特别是某些品牌销售出的车也是问题不少。上周五,姜女士很无奈地说:“2月18日,我在航海路郑州摩配城一电动车专卖店花了2899元购买了某品牌黄金甲电动车,一周后电动车后轮断了20根条,轮圈成了S形,还好及时发现,要不就威胁到人身安全。于是就到专卖店讨个说法,工作人员解释说是因为后轮条编错了,就又更换了一辆同型号的电动车,保证不会再出现这个问题,否则就退钱。让人意想不到的没几天后轮又断了7根条,再次到专卖店讨说法时,工作人员就是不退钱。”

TCL 重启“美乐”彩电品牌

3月27日,TCL在河南正式宣布启动“美乐”品牌。据了解,美乐电子有限公司的前身是新乡760厂,是一家国家大型军工电子企业。1998年与TCL集团成立了“河南TCL-美乐电子有限公司”,共同生产和经营TCL王牌和美乐两品牌彩电。本次发布的平板电视新品从32英寸到46英寸,均为目前市场主流规格;既有智能电视,也有3D电视;多款产品采用2012年国际流行的窄边框设计。“美乐的重启,正是看准了城镇彩电市场这个巨大的蓝海”,河南美乐华纳电子有限公司董事、总经理甄龙表示,新美乐将用“品质最可靠、功能最实用、性价比最高、售后服务最好”的平板电视。他还表示,美乐电视第一年的销量目标为50万台。

记者 朱江华

商家说法 常常夸大电动车电池“三包”期限

电动车厂家生产的电池一般由专业电池生产厂家提供。不同品牌、不同厂家生产的电池质量有优劣之别,价格当然也有高低之分。为了分食电动车市场这块大“蛋糕”,一些厂家恶意竞争,在产品销售上玩起了价格战,而在生产环节中却偷工减料,他们大多采用低价购进的劣质电池组装电动自行车。对此,屹林大卖场营销总监张力说,在购买电动自行车时,不能片面追求价格低,而要选择一些质量高、市场信誉度好的品牌。

对于电池出现的质量问题,厂家的保修政策,又是如何确定?是否有更换原装电池或备用电池的标准?连日来,记者以购买电动自行车的名义对市区内苏杰、新日、绿佳等电动车销售点进行了实地调查,但工作人员给出的答案不尽相同。

市场期待 做好售后服务才能做大市场

消费者有消费者的烦恼,商家有商家的忧愁。爱玛郑州事业部总经理丁国生说,据河南省电动车商会提供的数据,目前郑州市电动车有130万辆,而这还仅仅是保守数字。对于电动车消费中的纠纷,我们也拿不出很有法规约束的标准和消费者谈问题。

对此,记者就电动车电池的保修政策,咨询郑州市消费者保护协会12315热线,工作人员称,对于电动车及其配件,目前国家尚无明确的三包规定。因此,消费者保护协会在接到相关投诉后,只能帮助消费者,与经销商协商解决。

郑州大名科贸有限公司总经理付敏无奈地说,电动车市场上确实也存在一些问题。比如说,到目前为止,电动车行业的新国标还没有出台,现有的国标已经是10多年前制定的,难以跟上形势,这也使部分电动车有超重、超速等现象,因此电动车行业,也亟待一个统一的标准,比如:“超标”电动车划为机动车还是非机动车的争论,还在持续着。

森地电动车郑州分公司总经理李成义表

在黄河路的一家电动车经销处,店主在向消费者介绍车辆的同时,还特别介绍了电池的情况。他表示,一年之内电动自行车电池如果出现漏液、充不上电或者电池容量低于初容量60%的质量问题,可以免费更换原装电池。然而,在其提供的电动自行车“三包”卡上看到,上面写着“前6个月换原装电池,后6个月换售后电池”(简称“前六后六”规则)的字样,店主对此并未提及。

随后,在走访附近多家电动自行车经销处及维修站,发现销售人员介绍时往往强调电动车三包期如何长,而对于电池三包期却避而不谈。针对电池包换期限的问题,一位工作人员说,是否更换原装电池还是售后电池,他们依据的是业内通行的“前六后六”的规则。

示,而作为商家,一要诚信经营,二要售后服务跟上。在售后方面,应该有专业的技术人员对电动车进行维修保养。而在平时的使用过程中,应该像汽车售后服务一样,提供定期的专业保养,设备调试。

电动自行车屡禁不止,源于消费市场的旺盛需求。对此,河南形象律师事务所主任王改法表示,电动车已成日常消费品,难免出现较多的商品服务纠纷,希望国家尽早确定其身份,并将该产品纳入三包商品目录中,以便消费者合法维权。

特别提醒:尊敬的读者,如果您代步的工具是电动自行车,那么您在骑电动车的过程中一定有着自己的酸甜苦辣,如果您愿意,请您拨通电话:0371-67655517,该电动车投诉热线继续并长期开通。同时,也可拨打手机15188390225、13523014900,我们将与您一起品味“结识”电动车后的快乐与苦恼,让那些不能保证消费者权益的电动车企业和品牌拿到“太阳下晒晒”,让更多的消费者擦亮眼睛,安安全全出行。

平板电视 故障率达14.5%

3月28日,记者从中国电子商会获悉,目前消费者家庭已购买的平板电视中,出现过故障的彩电比率为14.5%,其中大部分为屏幕异常故障。

去年3月,国家质检总局将平板电视纳入“三包”范围,明确整机保修一年、显示屏保修三年。根据电子商会消费电子产品调查办公室的专项报告,截至2011年底,中国平板电视家庭保有量已达1.2亿台,预计今年将再增4200万台。今年上半年,3D电视的技术标准将形成定稿提交工信部审批,而智能电视的技术标准还未开始拟定,产品的成熟还需要一定周期。

中国电子商会副秘书长陆刃波告诉记者,以3D电视为例,目前一些产品只有在屏幕正前方才能看到3D图像,或者景深过大容易造成视觉疲劳和头疼犯晕等健康问题。智能电视则普遍存在功能少、操作不方便、上网困难的弊端,而各厂家平台的不统一使得应用程序不能兼容。另外,LED电视也不是越薄越好,一些LED超薄电视没有足够的空间和位置设计扬声器,声音效果比传统彩电大幅降低。

陆刃波建议,消费者选购彩电时应该根据自己的实际需要,选择功能比较实用和成熟的产品。

记者 朱江华

朱言 谈谈

事件:质检总局重点抽查节能家电

15日,国家质检总局新闻发言人李元平表示,2012年,质检总局将重点对节能家电等领域的企业产品进行抽查。

点评:希望借政府之手,能尽快扫除行业内一些企业的不诚信做法,从而还家电行业更公平、健康的发展环境。因此对家电企业来说,这又是一次政府“戴紧箍咒”行动,不过对家电行业和广大消费者来说,是个利好消息。

事件:海信推聊天看电视冰箱

3月21日,海信宣布,海信SMART智能冰箱依托强大的海信物联网服务,让用户随时了解冰箱内食物的信息。同时可实现语音留言、网络聊天、收看电视等多媒体互动,让厨房不再沉闷。

点评:随着技术的进步以及现代生活方式的改变,家电产品的设计越来越体贴、细致地把握用户的使用需求。海信得益于强大的技术创新实力和多年的市场积累,开始漫步在智能家居和数字家庭“云端”。

事件:家电消费回落幅度加大

3月21日,商务部研究院发布的《2012年消费市场发展报告》称,今年家电消费增幅回落幅度将加大,家电消费整体将回归常态化。

点评:刺激消费不仅应延续以旧换新政策,还应开发促进网络消费,便利性消费等更多的民生性消费政策。同时在消费政策之外,建立良好的消费环境、增强提供消费的产业再生产力量、提高消费质量,也是刺激消费的另一方式。

事件:空调销售同比跌45.7%

据奥维调查今年1月空调销售数据称,国内空调销量为154.5万台,较去年同期下跌45.7%。

点评:这是自2009年8月份以来,国内空调销售单月的最大跌幅,创28个月以来的新低。随着2012年继续对房地产进行调控,整个家电市场都很淡,所以空调市场相应增长乏力更加明显。

每周声音

因为中国召回机制欠缺,强制管理力度不够,导致企业存在对中国市场的歧视,产品型号常常内外有别为企业钻空子提供了机会,同一款产品,美国、日本、中国不同的命名导致消费者无从判断。

——夸父企业管理咨询首席顾问 刘步尘

家电量大面广,是与家庭生活关系最密切的工业产品之一,又与消费者的生命安全息息相关,符合建立召回制度的条件。

——奥维咨询(AVC)研究院院长 张彦斌

确定什么样的产品,在何种情况下需要召回,还有很多工作要做,目前这项工作正在进行。我们需要做大量的实验进行标准的制定,这个过程大概还需要一两年的时间,而且即便确定了,也不能马上全面铺开,先是在个别类别的家电上进行试点。

——国家家电质量监督检验中心综合检验部部长 鲁建国

《家电召回制度》为何在我国迟迟不能推行?最大可能是边界的界定还需要时间。对此我国《家电召回制度》的草案则可能需要长达三四年的征询时间。但家电召回制度对于我国家电消费市场来说是走向成熟的一种表现。

——家电业界观察家 罗清启