

中国式服务的
自救与图强

·家电·

——他山之石——

日本家电市场有一条不成文的规定，厂家和销售商共同承担售后服务和投诉风险。在电视领域，不论是目前最先进的智能电视、4K高清电视还是普通液晶电视，一律实行包退、包换、包修。

“顾客是上帝！”日本家电企业普遍认为，消费者对产品的选择决定了厂商的生存与发展。在激烈的市场竞争中，日本家电企业非常重视品牌形象，不惜一切维护品牌信誉、主动承担售后服务风险。一位外资家电企业相关负责人向北京商报记者表示，顾客永远是正确的，这是我们企业售后服务的宗旨。

在日本，类似电视、冰箱这类大家电，消费者无论是网上购买、电话购买还是卖场购买，均可以采用分期付款。送货方式包括直接提货、快递邮寄和预约销售商送货等多种形式，无论哪种送货方式，销售商都会免费安装调试。

日本家电企业往往将“三包”时间与产品售价相结合。“三包”期从一年到三年不等，其售后服务标准等也有所不同。造成这些不同的主要原因是由购买时打折的多少决定，最短的“三包”电视可以在现有价格上打20%—25%的折扣，最长的“三包”只能有5%的折扣甚至没有折扣。

当家电出现质量故障后，消费者只要联系销售商或者生产企业，就能第一时间获得相应解决方案。生产企业接到消费者有关家电产品故障投诉时，首先由技术人员在电话中进行一步步指导操作，如果故障仍然存在，技术人员会在20分钟内赶到现场。如果是产品质量原因，且在保修期内，技术员就会将产品重新装箱运回工厂，并在1—3天内完成退换手续并将新的电视机送货上门安装调试。

中国家电业经历了产业规模竞争、技术创新竞争，将进入一个服务制胜的新阶段。服务的质量水平，将直接决定企业的核心竞争力。目前国内企业多把售后服务交给第三方企业，因为不能有效规范，消费者投诉屡见不鲜，严重伤害了品牌形象，加速家电服务产业化已刻不容缓。

案例1 漫天要价

山东消费者赵女士家的滚筒洗衣机已经用了五年，前不久在洗衣时突然出现内桶只能向一个方向转而不能逆转的问题，于是她找来了厂家的维修人员，维修人员检查后称是洗衣机离合器的一根弹簧断了，要更换离合器，价格是450元。赵女士觉得太贵，问能不能只换弹簧。维修人员说弹簧是离合器的一个集成零件，只能整体更换，不能单独换，还声称这是厂家的规定，他们不能更改，也没有单独的弹簧零件，因为厂家不提供。想想这台洗衣机买的时候才花了1400元，用了五年多，用450元来维修实在不划算，赵女士放弃了修理。

时隔一个星期，赵女士路过小区旁的一家维修店，顺便进去询问了一下，没料到店老板表示完全没有必要更换整个离合器，换一根弹簧就可以了。于是赵女士就让店老板到家里去修，前后不到15分钟就修好了，换弹簧收费20元，维修费30元，总共50元就解决了问题。



家电售后外包 企业莫当甩手掌柜

北京商报记者 陈维 孙聪颖/文 王飞/漫画

案例2 保修期内不保修

江西省景德镇市一位姚姓消费者在网上购买了一款价值499元的九阳豆浆机。使用仅半个月后豆浆机便出现了故障，无法正常运行，该消费者将豆浆机送至当地九阳售后维修点，维修人员看到机器后，要求出示购买发票。出示发票后，该维修人员承诺可以保修。然而，不久后维修人员又打电话通知消费者称该豆浆机是假的，原因是里面的一个变压器上没有贴配件规格的纸标签。当消费者赶到维修网点时，售后人员称此豆浆机与真的不同。消费者问豆浆机到底是不是假的，维修人员却不做正面回答，而且拒绝开产品的真假证明。

对此，姚姓消费者非常愤怒，“如果单凭售后部门说和真的不一样就不给免费维修，需要收取费用，那家电保修期岂不是形同虚设，维修处理完全凭他们的心情”。

这种情况在三四线城市尤为突出，大水泊镇某村村民徐某，购买的新空调使用不到一个月就出现质量问题，无法正常工作。徐某致电该品牌家电售后服务处，要求上门维修，在得到肯定答复后，徐某放心地挂了电话。不料，维修工人在第一次上门后，便声称徐先生家不在市区，上门维修需要另收车旅费。在徐某致电维修部门后，得知并无车旅费一说，维修工人却以各种理由拒绝上门。

案例3 不规范维修

消费者骆女士家的冰箱买了有七八年了，最近她发现冰箱不能自动关机，但制冷等功能都是好的。售后方告诉她要换一个重要部件，需要600多块钱，她觉得太贵了，而且冰箱能正常使用，于是就放弃了这个念头。后来，骆女士经朋友介绍找了一家家电维修中心，对方派人上门查看后表示可能是散热片坏了，并说要300多元就可修好，骆女士觉得费用还算合理。数日后维修人员把冰箱拖回维修中心进行修理，大约一星期后，对方用车把修好的冰箱送回骆女士家中。

但是两天后，骆女士发现冰箱根本不制冷，而此前制冷效果非常好。她赶紧打电话询问此事，对方派人上门查看后说是装氟里昂的管子破裂，造成氟里昂泄漏，需要更换管子。对方给冰箱添加氟里昂维修后，骆女士发现冰箱还是不制冷。数日后维修人员再次来到骆女士家中，这次确认是压缩机坏了，得交300元才可修好。对此，骆女士很气愤，首先冰箱修之前还能用，修之后却成了摆设；其次如果再交300元等于花600多元，不仅超过商家承诺的费用，而且这台旧冰箱本身还值不了多少钱。

后来上述维修中心相关负责人表示，“最开始我们发现是散热片和过滤器有故障，使用几天后又出现漏氟，运输过程基本不可能发生导致管子破裂的情况，一直都是这样运输的，我们已经免费加氟了，但是压缩机是要成本的，不可能免费更换”。“问题是，你们开始承诺300多元就可修好，而且这台冰箱开始只是不能自动关机而已，仍可以正常使用，现在反而越修越坏了，这怎么解释？”面对消费者这一疑问，该负责人称，修好后又出现新故障，责任不在他们。