

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。

日本家电企业往往会将“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,维修人员却不作正面回答,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,那家电维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维修服务处,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,维修工人才离开了。时隔一个月,徐某家的空调再次出现故障,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余元就可修好,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余元就可修好,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。