首部家电延保服务规范12月1日试行

家电延保不是商家说了算

本报记者 赵兴超 实习生 孙静波

中国家用电器服务维修协会发布的《家电延保服务规范》12月1日起试行。11月29日,记者走访泰城多家商场发现,卖场延保内容不一、费用标准不同,亟待规范。

延保内换零件多花100元

许多商家表示,延保期内更换零件都免费,但消费者真正更换时,却遇到意想不到的麻烦。两年前,花园小区居民胡先生在银座商城东岳店,花4599元购买一台联想笔记本电脑。几个月前,又花300多元从代理商处购买了两年延保服务。10月份,屏幕显示故障,因为出了三包期,需要通过延保来解决。"代理商维修部检测,说有个元器件烧了,得交100块钱从厂家换。"胡先生说,联系厂家的时候,又被告知延保属于增值服务,必须先向销售商报修。跑了三四次,最终还是花了钱才修好。"和承诺的免费维修不一样啊。"胡先生气愤地说。他多次和商家讨说法,也没有满意结果。

采访中发现,目前,大多数卖场在延保服务中只起到销售环节作用,家电出故障必须到指定维修点修理,一些维修点就是商场内部所设。很多商家制定的延保服务规定,用于商业用途的产品不享受延保服务,消费者很难注意到。一名不愿透露姓名的导购员表示,换一般的元器件消费者不用花钱,而几百甚至上千元的主要元器件,商场也要考虑成本,可能会收取一定费用,违背推销延保时的免费承诺。

商家自定延保内容

11月29日,记者在泰城多家家电商城看到,价格不等的延保服务吸引许多消费者眼球。在银座商城东岳店,标有"银安保"字样的黄色标签随处可见。销售人员大多称,延保服务就是延长三包服务期。记者了解到,具体内容多为商家自拟,透明性与健全度上有些模糊。

"家电延保已经成为家电售后服务的一种模式,选择延保就等于少花维修费。不过我们商城没有,想买只能去各个品牌代理商那里。"三源家电商场导购员孙女士说。国美电器导购员张女士介绍,大部分延保期是一到三年,小型家电延保价格在一百元到五百元间,大型家电五百元至两千元。

"刚买的电视,销售员劝我做三年延保,能省出保修期后的维修费。"市民刘先生交三年延保费380元,可延保单上没有细则。苏宁电器销售员说,延保期内出问题来找商场就行。但刘先生买了才发现,哪些地方出问题能保哪些不能保,他都没弄清楚。

记者采访发现,家电延保的价格、程序等内容,一些商场多为自定。多数商场导购员均称,延保内容就是产品三包的延续。记者了解到,国家三包对家电退货的规定一般是7天,换货15天,进入延保期时,家电已被使用了数年,仅这一点上就不能契合。

不是所有家电都需延保

通过向保险公司投保,延保服务才得以开展,而泰城多家保险公司没有此类产品。在收费标准上,各商家无统一标准,高低不一。

在银座商城东岳店,一款标价为7999元的平板电视,3年延保费为490元,销售员称延保费为厂家统一规定。在国美电器,一款同样价格的平板电视,3年延保费用为680元,相差接近200元。销售员解释说是因不同品牌质量不同,但在延保期内都免费维修。

从事某品牌家电代理多年的吴先生介绍,目前延保费用尚无国家统一标准,为追求效益,一些销售员夸大延保作用误导消费者,并非所有家电都需要延保。平板电视这类具有代表性的电器,仅更换屏幕就需数千元,花费数百元延保比较划算。空调、冰箱等保修期长,使用率低、故障率不高的产品不划算。

提供延保服务的公司,如果在延保期内倒闭,延保服务履行就成了问题。按照中国家用电器服务维修协会发布的国内首个《家电延保服务规范》,需要商家和保险公司共同操作,由第三方保险公司进行赔付。记者走访泰城包括平安保险、太平洋保险等在内的多家保险公司发现,鲜有保险公司与家电商城共做延保服务。平安保险公司一名工作人员表示,延保服务应遵守何种保险产品条款,还是个行业空白。

链接

2011年9月,由中国家电维修服务协会主导的《家电延保服务规范》向社会征求意见。明确要求与消费者签发延保服务合同的延保服务提供方,应按照《保险法》等相关规定向有合法保险资质的保险公司投保。要求延保服务提供方需在企业内部设立专门维修账户,通过向保险公司投保,由保险公司计提准备金,或适时参加行业组织建立赔偿基金的方式,来防范延保服务风险。

12月1日,中国家用电器服务维修协会发布的《家电延保服务规范》试行,是国内出台的首个延保服务规范。对家电延保服务各方面进行了规范,比如从业人员要求、保修与风险管理责任、服务规程等。明确家电延保服务是以"三包"规定为基础,内容要以合同形式约定。