

搜城

你的世界从此不同  
SOU CHENG

# 你的家电延保了吗?

专刊记者 牛蕊

如今,家电销售竞争日趋激烈,而售后维修问题已日渐成为家电消费者“无法承受之重”。众商家除了展开“价格战”之外,也随之将竞争重点转移到服务上,家电“延保”服务成了促销新看点。

记者近日采访获悉,在烟台的各大家电卖场中“延保”服务已经成为销售专柜前一大醒目标语,被放在很多产品的价签旁边。

这些家电根据品类不同,可延保的时间一般是1至4年,加上厂家提供的三年“保修期”,电器的保修最高可达7年。机型和销售价格不同收费标准也有差异,“延保”价格大致一两百到上千元不等。平均来看,一年的“延保”费用约是售价的7-8%,四年的“延保”费用是售价的15-20%。目前,苏宁、国美、五星等大型家电卖场都已经推出了“延保”服务。

在烟台市内多家卖场中记者看到,无论是冰箱、空调、洗衣机等大家电,还是电磁炉、电饭煲等小家电,标价牌旁边都附有一张“延保价目表”。大的家电每年的“延保”费多在百元以上,而电磁炉、电饭煲等小家电每年的费用多在二十几元左右。

## ◆多数市民接受延保服务

目前,烟台家电市场延保服务有国美的“家安保”、苏宁的“阳光保”和五星的“贴心保”等,这些都是国内连锁家电卖场推出的延保产品。

苏宁电器市场策划部马金定经理表示,苏宁“阳光保”涉及液晶电视、等离子电视、普通彩电、台式或者笔记本电脑、冰箱、洗衣机等数十种品类。目前,烟台市民对家电延保服务的接受程度越来越高了,购买彩电、IT、数码等一些高端产品的消费者一般都会同时购买“延保”服务。

据五星电器店长毛居平介绍说:“五星电器是烟台市场上率先推出家电延保的家电厂商,从推广程度来看是比较受到消费者认可的。如果按购买产品类别来看,消费者对延保服务的接受,主要集中在电脑、数码、电视类的家电产品。”

国美电器市场部负责人杨晓梅表示:“像平板电视、IT、数码这类产品保修期一般比较短,产品性能也不是特别稳定,维修成本相对较高,这类产品购买延保服务就很有必要也比较划算。烟台的消费者购买延保产品着眼点也是大多落在这些产品上。”

## ◆电器零售业瞄准维修市场

对于新买的家电,消费者大都惜之如命,额外缴纳一笔费用购买延保服务,以求得在厂家保修期过后也不用担心质

量问题,自然是顺理成章的事。采访中一些消费者表示,对于家电延保服务他们并不陌生,大多数市民更愿意为笔记本电脑购买延保服务。笔记本电脑属于高端技术产品,除了价格昂贵,还因为用户一般用它们来储存一些重要数据,选择延保服务,也相当于为自己购买了一份安心。而市民孟女士认为自己并不需要延保服务,“我就打算买个饮水机,本来也没多少钱,要是坏了的话就直接换新的了。”

也有顾客表示犹豫,“能不能列出个电器故障率的表格来,如果厂家保修时间过去之后正好是故障高峰的话,那当然需要买延保产品了。”顾客张女士表示。

## ◆高额维修费用是主因

记者在随机采访中了解到,家电维修成本太高,多数市民均表示“买得起,修不起”。周先生于2008年在五星电器买了一台33寸的三星液晶电视,并当场购买了三年“延保”服务,前不久,周先生发现显示屏坏了,光是维修费就要好几千元,好在当初购买了“延保”让他少了这份担忧。五星家电负责“贴心保”项目的于经理介绍说,“厂家的保修一般是指,机器出现质量问题厂家上门来进行维修,但性能上出现的如频繁开关机造成电机烧掉,或因顾客使用习惯上的问题及环境因素造成的性能故障,厂家是不保修的。五星电器联合美延保集团推出的‘贴心保’延长保修(直换不修)服务让顾客得到的是:不用维修,直接更换新机。”

## “延保”哪些家电最划算

据了解,按照国家规定,液晶电视的三包期限是一年,在厂商保修期后,任何维修费用都由消费者自行承担。目前,中档的液晶电视售价在1万元左右,一年厂家保修期后,如果出现故障,液晶屏的维修费用在7000元左右,主板的维修费用在2000元左右,要是遇上电压不稳烧坏电源板,也需要掏1000多元来维修。但是按照家电产品类别和延保年限,延保服务的价格从几十元到上千元不等,一般是产品价格的5-13%。如果购买了延保服务,厂商保修期结束后直接进入延保期,在延保期内,液晶电视出现的任何质量问题,消费者不需要承担任何维修费用。

多数业内人士认为:“液晶电视、冰箱、柜式空调三种大家电及手机、数码、笔记本产品更适合做延保服务。涉及人身安全,且目前产品的质量和安装尚存在一定隐患的热水器、抽油烟机等产品也可以考虑购买。同时,也需要考虑到不同品牌产品的返修率和顾客自身的购买习惯。”而某品牌家电销售人员坦言,像空调这样的产品本身保修期就是“整机6年包修”,有些品牌还曾经推出过10年包修的,显然可以不必购买延保服务。

## 购买延保产品时要注意以下三点:

一、购买延保服务要签合同。买延保服务的时候,最好能跟卖场签订一个具体的合同,详细写明延保的起始日期和结束日期,对于延保范围、延保期内故障的责任界定等方面也写得越详细越好。延保期的起始日应该是“三包”有效期限的最后一日。另外,一定要将主要部件,如液晶屏、等离子屏等纳入,因其

占了产品总价值的2/3以上。  
二、避免人为损坏。家电使用不当造成的问题经常成为引发纠纷的节点,所以在签订延期保修服务合同时,最好明确保修期内家电损坏性质的界定要由法定检测部门作为第三方鉴定机构,而不是由厂家维修人员说了算。  
三、并非所有家电都需延保。比如

价格便宜的小家电和数字播放器等产品就没必要购买延保服务,因为它们性能、款式更新速度快,无需额外投保。而那些使用频率和维修成本较高的家电,如电视等,则最好购买延保服务。同时,在考虑是否选择延保服务前,消费者首先更应该注意选择质量过硬、信誉度高的知名品牌。



# 物联时代 仍需等待

专刊记者 牛蕊



下班回家路上,发条短信就能让浴缸放好洗澡水;出差在外地,空调“眼”就能帮您查看家中的一切;只要手机一个指令,电饭煲就自动做好米饭等你回家;冰箱可以自动网上购物,洗衣机能够缴纳水电费……这些貌似科幻大片中的场景,正是家电业的新概念,物联网家电正在悄悄的走近我们的生活。物联网在今年可谓是实实在在“火”了一把,不但自己走红,就连相关产品也跟着身价大涨,真可谓沾上它谁火。

自海尔在上海世博会上推出全球首台物联网冰箱等成套家电后,后世博时代的“智慧”生活逐渐走入人们的视线

中。近日,记者走访了烟台市各大家电卖场,探寻物联网家电的踪迹。

“物联网家电近一直频频亮相世博会、电博会,为产品上市做足了前期的宣传工作,不过目前为止,还处在市场的预热阶段。”五星电器店长毛居平在采访中表示:“目前,五星电器在烟台市场上,并没有对物联网家电进行推广。从3D电视、平板电视等产品从概念到大面积普及的过程来推断,物联网家电上市可能还要等上一段时间。”

随后,记者从烟台苏宁、国美、三联等家电卖场了解到,虽然物联网家电实物已亮相,但这些仍属概念产品,目前烟台市场上,并没有物联网家电的踪影。国美电器烟台店市场部负责人杨晓梅表示:“目前烟台市场上,国美电器并没有在市场上推出任何物联网家电产品,不过在国美网上商城是可以订到货的。”

物联网话题的日渐火热在家电行业掀起了新潮流。物联网家电在家电普通功能的基础上增加了网络功能,成为其主要卖点。苏宁电器市场策划部马金定经理,在接受记者采访时表示:“物联网家电作为一个新的技术问世,普通人对产品和其功能都不了解,需要一定的市场预热期。从3D电视、平板电视等产品从概念到大面积普及的过程来推断,物联网家电还需要1-2年的导入时间,广泛普及至少还需要几年时间。”

由此可见,未来将是物联网的时代,每一个消费者都将成为物联网的受益者,而物联网也已经成为家电企业抢占未来战略制高点的焦点所在。那么究竟什么才是物联网呢?烟台五星电器市场部于经理介绍说,以物联网形式下的家电为例,人、电器、控制器的信息本来是独立的,相互之间无法取得关联,而有了物联网之后,就可以通过网络技术、传感器技术等手段,将人、电器、控制器三个元素的信息收集起来,并将搜集来的信息“织”成一个网络。“所以,简单地说,物联网就是在互联网的基础上,物和物之间联系而成的网络。”于经理说。

虽然借助世博会,物联网家电实现了实物展示。不过,这并不意味着这些家电很快就能摆进消费者家中。采访中记者了解到,物联网家电的主要客户是一些高端消费者。物联网家电存在较高的生产成本,高档住宅对安防的需求较高,对物联网空调中的安防功能有强烈的需求。据家电采销部负责人粗略估算,一台物联网家电要比普通家电高出1000元左右的成本费用,这个数额是普通消费者无法接受的,就拿一台3000元的空调来说,如果物联网空调售价3300元,高出300元普通民众很容易接受,如果售价4000元就会很难有市场。并且在使用中还会多出相应的手机通信费用,就是普及的难度进一步加大了。





