

# 说好终身保修,两年就不管了

## 品牌合作解除,授权用户售后成难题

最近,家住章丘的孟先生心情比较郁闷,原因是他买了两年多的海尔制氧机突然出故障,当他联系海尔售后维修时,却被告知品牌不再与生产企业合作,要自己联系厂家维修。辗转找到厂家的相关负责人,却等待了数月迟迟得不到解决。忧心忡忡的孟先生质疑:为什么冲着好信誉购买了大品牌,到后来却得不到完善的售后服务呢?

本报记者 王帅

### 消费者: 承诺终身保修却两年后失联

2013年1月,孟先生看到一款海尔制氧机的销售广告,称“海尔多功能家用制氧机可终身保修、维护”,想到自己脑压较高,妻子也患有哮喘病,吸氧对身体有好处,海尔又是大品牌、服务好,孟先生便电话预约购买了一台制氧机。

“当时是他们济南销售部的工作人员送货上门给调试的,东西用的挺好,之后还曾经有电话回访询问使用情况。”孟先生说,送货的工作人员很尽责,将收据等资料交给他,还留下了联系方式,表示如果产品出现问题可以直接给他打电话。

直到2015年5月,孟先生发现制氧机老是无故停止工作,便打电话给那位工作人员,电话竟然停机了,维修服务登记卡上注明的销售商电话也成了空号。虽然这样,孟先生并不着急,“怕么呀,海尔是大品牌,还能找不到售后吗!”随后,孟先生拨打了海尔的客服电话,工作人员的话让孟先生很是不安。原来,孟先生被告知制氧机的生产厂家与海尔的合作关系解除,现在产品的售后维修要去厂家。

孟先生辗转联系上了厂家的一名秦姓负责人,但通话多次后,孟先生始终没有等到上门维修的通知。“我觉得很纳闷,我明明是买的海尔品牌,为啥非让我去找厂家维修呢,我后来还给海尔客服打过电话,他们那工作人员竟然说随便我去法院告。”孟先生表示,要不是自己年纪大了身体不好,真想去争口气。



消费者手中的维修服务卡

### 监管部门: 合作终止应有售后延续

对此,记者咨询了章丘市市场监管局消保科的工作人员。“商品出现问题时,一般遵循‘谁销售谁负责’的原则,消费者可以直接去找销售商,要求其承担售后维修。”消保科工作人员告诉记者,在出现商品纠纷时,消费者是不用跟厂家打交道的,而应与销售者交涉,因此,“孟先生

可以先去找卖给他产品的销售部。”

“根据行政部门的属地管理原则,消费者可以向销售商所在的工商部门进行投诉,帮助消费者维护权益。”同时,该工作人员表示,品牌在与生产厂家合作终止后,一般都会有售后延续,出于对自身信誉的维护,品牌一般会要求厂家提供

相应的支持,而品牌对之前售出的产品延续几年的售后维修,以确保产品出问题后,消费者能得到应有的售后服务。“这就像大商场里都会要求各品牌专柜交纳质保金一样,防止品牌撤柜后,品牌产品一旦出现问题,商场可以通过质保金为消费者进行补偿。”

### 律师说法: 品牌应该承担起相应责任

对于孟先生的维修难题,记者致电海尔客服询问,在说明问题、表明身份后,客服人员表示将向相关负责人汇报。

不久,一名自称海尔医疗客户服务中心的吴姓工作人员给记者打来电话,该人员表示,孟先生购买的产品是青岛正大海尔的产品,当时正大海尔与海尔集团属于合作关系,海尔集团向其授权了海尔品牌,但在2015年,双方结束了合作,正大海尔独立运营,相关的产品售

后服务也全由正大海尔承担。

当记者提出如何确保售后服务,维护品牌信誉时,该吴姓工作人员回答“将对生产厂家的售后服务情况进行监督”。至于如何监督,该工作人员表示“跟集团领导沟通一下”。

对此,北京盈科(济南)律师事务所王立江律师认为,作为授权品牌的大企业,海尔应当承担起相应的义务。“产品出现问题,消费者找不到销售商,转而求助品

牌售后,是正常的维权方式,品牌不应以合作结束为由进行推诿。况且,在大企业的合作过程中,这些售后服务的责任承担问题,都是应当提前想到并作出约定的。但是,不管售后服务最终由谁来具体承担,品牌作为联系消费者和生产厂家的桥梁,都应做好中间人的角色,通过沟通协调及优质的售后服务维护品牌的信誉。”

截至发稿前,记者尚未等到海尔集团工作人员“与领导沟通”后的答复。

## 你点我检——共同关注“舌尖上”的安全

# 本报携手章丘食药部门征集受检食品

本报3月17日讯 近日,为提高食品安全监督抽检和日常监管工作指向性,充分发挥社会公众的参与和监督作用,积极回应社会关切,真正问计于民,服务于民,章丘市食品药品监督管理局于近期开展食品安全“你点我检——共同关注‘舌尖上’的安全”活动。整个活动中,本报将全程参与,同步报道热点受检食品的征集流程、检测结果及相关处罚措施。欢迎广大读者参与。

本次征集活动将持续至4月20日。市民可登录章丘市食品药品监督管理局网站(网址: <http://zq.jnfda.gov.cn/>)、“食安章丘”官方微信、“齐鲁晚报今日章丘”官方微信,点击“你点我检——共同关注‘舌尖上’的安全”活动专栏,在“征集品种点击清单”中选择认为存在安全风险的食品和食用农产品种类信息。同时,读者也可以根据本报公布的清单信息,选择希望受检的食品种类,并通过本报热线(83322899)反馈信息,参与到活动中来。

章丘市食品药品监督管理局将根据本报热线统计情况及市民点击情况进行汇总,按照不同的食品种类,分别确定市民认为存在安全风险最高的3种食品,组织开展抽检,并及时在媒体公布抽检结果,回应百姓关切,对抽检不合格的食品,均立案处罚,并采取下架、召回以及查封等措施,杜绝问题食品流向餐桌。

你最关心的食品是否安全合格,可以放心“入口”呢?准备好查看部门的检测报告了吗?赶紧来选择你认为存在安全风险的食品吧!

## “你点我检——共同关注‘舌尖上’的安全”活动清单

### 一、请选择您所在的镇街:

1. 明水 2. 双山 3. 刁镇 4. 相公  
5. 绣惠 6. 枣园 7. 龙山 8. 宁家埠  
9. 圣井 10. 埠村 11. 曹范 12. 文祖  
13. 垛庄 14. 官庄 15. 普集  
16. 白云湖 17. 辛寨 18. 水寨  
19. 高官寨 20. 黄河

### 二、请选择您认为安全风险较高的食品种类——肉及肉制品类:

1. 生鲜肉-猪肉 2. 生鲜肉-牛肉 3. 生鲜肉-羊肉  
4. 生鲜肉-鸡肉 5. 熟肉制品-香肠  
6. 熟肉制品-火腿 7. 熟肉制品-酱卤肉  
8. 熟肉制品-肉罐头

### 三、请选择您认为安全风险较高的食品种类——蔬菜及其制品类:

1. 新鲜蔬菜-芹菜 2. 新鲜蔬菜-菜花  
3. 新鲜蔬菜-西红柿 4. 新鲜蔬菜-豆芽  
5. 新鲜蔬菜-黄瓜 6. 新鲜蔬菜-韭菜  
7. 新鲜蔬菜-土豆 8. 新鲜蔬菜-葱、姜、蒜  
9. 蔬菜制品-酱腌菜  
10. 蔬菜制品-蔬菜干

### 制品

### 四、请选择您认为安全风险较高的食品种类——水果及其制品类:

1. 新鲜水果-西瓜 2. 新鲜水果-梨  
3. 新鲜水果-桃 4. 新鲜水果-苹果  
5. 新鲜水果-葡萄 6. 新鲜水果-草莓  
7. 新鲜水果-樱桃 8. 水果制品-水果罐头  
9. 水果制品-水果酱  
10. 水果制品-果脯

### 五、请选择您认为安全风险较高的食品种类——水产及其制品类:

1. 鲜活水产品-鱼 2. 鲜活水产品-虾  
3. 鲜活水产品-蟹 4. 鲜活水产品-贝类  
5. 水产制品-海米 6. 水产制品-鱿鱼丝  
7. 水产制品-鱼片 8. 水产制品-干海参

### 六、请选择您认为安全风险较高的食品种类——植物油类:

1. 植物油-花生油 2. 植物油-大豆油  
3. 植物油-玉米油 4. 植物油-葵花籽油  
5. 植物油-橄榄油 6. 植

物油-芝麻油 7. 植物油-调和油

### 七、请选择您认为安全风险较高的食品种类——调味品类:

1. 调味品-酱油 2. 调味品-醋  
3. 调味品-味精 4. 调味品-蚝油  
5. 调味品-香料 6. 调味品-火锅底料  
7. 调味品-酱类

### 八、请选择您认为安全风险较高的食品种类——酒类

1. 酒类-白酒 2. 酒类-啤酒 3. 酒类-葡萄酒  
4. 酒类-配制酒 5. 酒类-黄酒

### 九、请选择您认为安全风险较高的食品种类——乳制品类:

1. 乳制品-液态奶 2. 乳制品-酸奶  
3. 乳制品-婴幼儿配方奶粉

### 十、其他:

1. 豆腐 2. 豆腐干 3. 腐竹 4. 薯类膨化食品  
5. 饮料 6. 冷冻饮品 7. 茶叶 8. 糕点 9. 婴幼儿辅食