

中消协、中国家电维修维修协会发布消费警示——

买家电 分清“包修”和“保修”

针对内容纷繁的产品维修服务保障承诺,近日,中消协和中国家电维修维修协会联合提醒广大消费者,在购买家电产品时,一定要注意家电产品维修服务政策,分清“包修”和“保修”。

中消协提醒消费者,务必分清“包修”和“保修”责任。尤其要对“保修”政策或承诺的条款多加注意。

“包修”责任由国家特别规定。“包修”明确销售者、修理者、生产者承担的部分商品的修理、更换、退货(以下简称三包)责任和义务,由企业免费提供,而且指明是最低限度。而“保修”责任企业自定,是企业对自身产品和维修服务提出的责任条款的阐述,要一条一条地仔细阅读。

中消协提醒,对企业提出的“保修”条款,一要注意产品“保修”的品类名称、责任范围;二要注意“保修”的有效期限;三要注意“保修”的主要部件名称和故障的责任范围;四



要注意索取有效的“保修”凭证;五要注意费用约定;六要注意特定产品的“保修”要求。

中消协和中国家电维修维修协会建议,消费者应选择正规的维修

服务机构进行维修,并呼吁国家有关主管部门,加强市场监管,对有意混淆“包修”和“保修”欺骗消费者的企业加大处罚力度,切实保护消费者利益。(锦璐)

家电旧换新 明年接着来

家电以旧换新政策今年年底即将到期,要不要继续下去有准信儿了。

近日,政协委员、商务部副部长魏建国明确表示,政策明年肯定要持续执行,不仅家电以旧换新政策要延续,而且家电下乡政策中还要针对具体需求增加新的家电品种,以此来提高农民的生活质量。面对金融危机,2006年开始我国实行以旧换新政策,即消费者在购买新家电产品时,可以拿家中旧家电换取政府补贴,最高400元。

此政策一出,给家电行业带来巨大利好。商务部2日晚间公布的数据显示,截至2011年3月2日,家电以旧换新拉动全国家电消费突破1500亿元,销售新家电近4000万台。

全国政协委员穆京祥表示,《关于完善家电“以旧换新”政策的提案》已被确定为重点提案。

政协委员、苏宁电器董事长张近东也在今年两会提案中建议继续推进家电以旧换新,并建议增加厨卫电器、手机等以旧换新的产品种类。(华丽)



2011 家电博览会: 科技赋予家电新内涵



3月15日,2011中国家电博览会在上海新国际博览中心盛大开幕,来自国内外的众多主流家电品牌汇聚一堂,而融入了创新设计理念和前沿技术的众多产品为参会人员带来了一场精彩的视觉盛宴。

据中国家电协会展览部负责人介绍,本次展会展出面积近3万平方米,总展览面积比上一届增加50%。此外,与前九届中国家电博览会相比,第十届展会首次突破“大白电”范畴,实现了“黑白交融”,参展产品将从洗衣机、冰箱、空调等单一的白色家电产品,过渡到囊括电视机、热水器、微波炉、整体厨房、小家电等全线家电,实现从卧室、厨房、客厅到卫生间家电产品的全面覆盖。

本届展会上,从电风扇、豆浆机等小家电,再到洗衣机、空调等大家电产品,在不同产品的展位前总能发现创新的光芒在不断闪现。

在多数消费者的印象中,电风

扇的形象中总是有数量不等的扇叶的,而本届展会上有两家风扇厂家推出了无叶片风扇。乍看之下,这种风扇特别像一个大型的放大镜,而实际上我们看到的圆环形盘面是一个气流扩大放射口,它可以将气流扩大范围从而得到自然风的效果。这种没有叶片的风扇在颠覆传统设计理念的同时,也为消费者带来了更安全的使用效果,且免去了难以清洗的困扰。

随着家电设计的不断进步,黑电、白电这种以颜色划分产品类别的方法也已经不再适用。在展会上,百年家电厂商惠而浦打破了洗衣产品一般为白色系的传统,推出了一种黑色系的洗衣机、烘干机产品。除了颜色的颠覆性设计,这款产品的独特性还在于具有USB接口。中国家电行业“十二五”规划纲要中树立了从家电大国向家电强国转变的目标,而对于国内企业来说,创新是企业发展的不竭动力。(晓菁)

《家电服务承诺规范》有望推出

在中国家电维修维修协会的调查中,有54.1%的消费者表示企业不必作出过高的承诺,重点在于承诺能否兑现。在采访中,专家们也指出,承诺能否兑现是问题的关键。

中国家电协会秘书长徐东生认为,应该鼓励企业为消费者提供更完善的售后服务,但企业一定要真心实意为消费者解决实际问题,反对仅仅做表面文章。其实,再好的维修也不如不修,企业应该在研制、设计产品时就统筹考虑到产品的可靠性、适用性等性能。同时,企业从珍惜消费者的信任、方便消费者的角度出发,也应该主动承担起应该承担的责任,比如针对高温天气空调容易出现故障、维修人员和配件经常缺乏

的情况,企业应在夏季来临之前对产品主动进行追踪养护,以避免产品故障在高温来临时集中出现,同时还要在人员、配件、器材等方面进行充分的准备,等等。

中国家电维修维修协会副会长赵泽蕊告诉记者,该协会通过对家电企业执行服务政策情况调查发现,一些企业还存在着超长承诺内容不明、落实条件不清等问题,甚至有悖于国家三包规定、侵犯消费者权益之嫌。针对目前企业承诺不规范的情况,该协会正在组织企业研究、制定《家电服务承诺规范》。该规范的制定得到了有关部门的赞同,有望于本月内立项。

(李林)

洛阳网
www.lyd.com.cn

买车看车, 上洛阳网汽车频道,
信息真实, 最具参考价值

