

# 前不久,多款知名品牌珠宝在广州被检不合格。记者走访我市各大卖场发现—— 问题珠宝未上架 但市民维权意识差

核心提示

□记者 宋扬文/图

一周前,广州市工商局公布一则珠宝首饰抽检报告,在社会上引起强烈反响。抽检报告显示:广州市场上,贵金属、玉石商品抽检的合格率分别仅为七成、五成,知名品牌香港谢瑞麟、金六福、周六福、金凤祥等均因有部分珠宝首饰不合格而登上“黑榜”。

记者在我市各大卖场的珠宝区了解到,这些不合格珠宝首饰尚未在柜台上出现,但市民选购珠宝较大意,没有去专业机构进行检测的意识。



市民在选购黄金饰品。

国内首个《家电延保服务规范》今起试行

## 家电延保“有规可依”

核心提示

□记者 戚帅华

家电延保服务,是指在家电产品“三包”期过后,延长其保修期的服务。为使这项服务更为规范,11月25日,中国家用电器服务维修协会发布国内首个《家电延保服务规范》,12月1日起试行。

### 1 商家瞄准家电延保商机

近些年,不少家电卖场自行推出延保服务,即收取少许费用,在产品超过“三包”期后,由商家负责修理、退换商品等。目前,延保范围几乎涵盖所有家电,保修期限分1年、3年、5年不等。

记者近日走访我市一些家电卖场发现,不少商场内的家电价签旁都有一个延保价签,上面注明了延保时限及其对

应的延保价格。一些家电销售人员表示,只要消费者支付一定的费用,即可享受家电延保服务。

业内人士表示,家电延保服务近几年发展迅速,但由于发展时间较短,也出现了缺失统一的行业标准等问题,导致各种家电延保服务让消费者难以辨别,对延保服务的良性发展造成不利影响。

### 2 家电延保将“有规可依”

本次颁布的《家电延保服务规范》规定,家电延保服务是以国家家电“三包”规定为基础,由从事家电延保服务销售、管理、风险管理、维修服务等一系列相关服务活动的家电延保服务提供方,为消费者提供的一种延长保修时间或扩大保修范围的有偿服务,服务内容要以合同形

式约定。该规范明确要求,与消费者签订延保服务合同的延保服务提供方,应按照保险法等有关规定向有合法保险资质的保险公司投保,并要求家电延保服务提供方在企业内部设立专门维修账户,通过向保险公司投保等方式防范延保风险。

### 3 购买延保服务仍需防范风险

业内人士认为,《家电延保服务规范》的试行,是协会联合家电行业从事延保服务活动的企业自律、规范延保服务行为的一项重要举措。

不过,也有业内人士担心,对于缺乏相关法律法规监管的新行业,协会规范只能起到自律作用,短期内还难以遏制一些投机者“浑水摸鱼”,搅乱家电延保服务秩序等行为。一些消费者表示,一旦销售延保服务的公司经营不善倒闭,对于已销售的延保服务如何继续履行义务?如何避

免消费者在不知情或被误导的情况下购买延保服务?

对此,市消协有关负责人表示,延保规定已明确说明,延保其实只是商家委托第三方企业提供的产品维修服务,与国家的“三包”规定是两回事。因此消费者在购买延保服务时,要了解清楚延保服务公司的实力和口碑,看清楚协议,对延保范围、期限、故障的责任界定,承保单位的名称、联系方式等内容要特别注意,以确保自己的合法权益得到维护。

#### 相关链接

商务部日前公布《家电产品维修服务管理办法(征求意见稿)》,对家电维修行业进行规范,以保护消费者的合法权益。

征求意见稿规定,从事家电维修服务的专业技术人员,应具备国家规定的技术工种职业资格,并持证上岗。

家电产品服务经营者,应向用户提供维修服务凭证和收费发票,并如实填写维修服务项目、维修详细情况、维修服务质量责任(质量保证期等)及注意事项等内容,经双方签字认可后各执一份;经营者不得虚列、夸大、伪造维修服务项目或内容。

### 回放 广州不合格珠宝比例高

据相关媒体报道,广州市工商局近期对外发布了2011年第三季度贵金属、玉石商品质量检测结果。

抽检结果显示,在对广州市各大卖场进行的贵金属、玉

石商品的质量检测中,贵金属商品合格率为72.1%,玉石商品合格率仅为57.4%。据悉,检测的金银、玉石商品中,属于成色不足或成色有问题的高达14.7%。其中,黄金商品

成色不足的既有18K金,也有千足金。

目前,广州市工商部门已经责令经销商下架不合格商品,并依据相关法律规定对部分经销商处以相应罚款。

### 走访 我市未发现上“黑榜”珠宝

在不合格珠宝商品名单中,既有金六福、周六福、金大福、金佳福等“福字辈”珠宝品牌,又有谢瑞麟、金凤祥等品牌。洛阳有没有这些不合格珠宝呢?

昨日,记者来到中央百货一楼珠宝区,发现这里的知名品牌有金至尊、周大福、周大生、老凤祥、明牌、金鑫等,但抽

检不合格的几个品牌在此均没有专柜。

王府井百货设有谢瑞麟、金六福专柜,但是记者在金六福专柜看到,这里的金饰都标有AU750字样,都是18K金商品。对于广州抽检事件,专柜导购员称没听说过,因为这里不售足金饰品,所以也就不可能售抽

检不合格的“足金镶嵌吊坠”。谢瑞麟专柜一位杨姓导购告诉记者,她们知道抽检的事儿,那款18K金镶钻石吊坠在洛阳从没过架,而且据说该商品在复检中已被认定为合格。

记者了解到,万千百货、丹尼斯百货的金六福专柜也不售足金饰品,没有问题商品。

### 现象 顾客选金饰重品牌轻检测

昨日,在中央百货一楼珠宝区,记者看到虽然临近中午顾客不多,但还是有三三两两的顾客在选购珠宝。

市民雷先生和女友正在挑选黄金耳钉,已转了好几个品牌专柜。他对记者说,女友重点看款

式,而他比较重视品牌。记者问他选购时是否会特别注意印记、价签、足重等,他说会进行复秤,但其他不太在意,“只要是大品牌,应该值得信赖”。

正在周大福专柜选购黄金挂坠的刘先生,他会选择信誉

较好的品牌,没有留意过黄金的成色是否有问题,也没想到把购买的金饰拿去检测。杨女士正在老凤祥专柜挑项链,听记者说起抽检产品不合格的事儿,她说:“大品牌不会有啥事儿吧,不过看来还是检测一下才放心。”

### 打探 消费者可到专业机构检测

本次检测结果显示,商品的不合格项目既有“贵金属纯度”,也有“标签及其他标示物”等,而贵金属纯度是消费者较为关心的问题。

据了解,只有黄金含量达到99.9%的产品才能叫千足金,而有的抽检商品黄金含量明显不足99.9%;只有黄金含量达到

75%的产品才能叫18K金,检测结果中,很多18K金商品却不足这个含量。玉石饰品的成色问题主要是:用合成的C货、染色优化处理的B货来冒充天然玉石A货。

消费者如何知道所购珠宝首饰的纯度呢?中央百货珠宝区设有一个检测处,记者看到其挂有省金银珠宝首饰质量监督

检验中心的授牌。该处一位服务人员称,正规品牌的珠宝几乎没有质量问题,到外面加工后拿来检测的出问题的较多。

记者从市质监局了解到,该局下属检测中心可以接受黄金纯度的检测,但是要想出具具有法律效力的报告,最好到省质监局计量院检测。

### 提醒 选购珠宝四注意

市工商局消保科主任王红霞告诉记者,我市今年抽检计划中没有珠宝首饰类,该科目目前尚未接到省局有关广州抽检的通知,若接到会及时去市场上检查,发现不合格商品即下架、封存。

普通消费者选购珠宝首饰时要注意什么呢?工商部门和业

内人士提醒消费者:

一、认准权威机构的检验证明:购买钻石、玉石等首饰要仔细查看产品合格证,注意核对检验证明(鉴定证书或检验报告等)中的内容与商品标签中标的内容是否一致。

二、购买铂金、黄金等饰品

要检查其是否打有品牌、含量的印记。

三、购买时还要对首饰的品名进行重新确认,重量进行复秤,还要核对购买凭证上的商品信息。

四、索要正规发票,对商品有疑问时,可去专业检测机构检验。