3·15 前消费责任先行

电动车市场质量调查

又陆续接到多起关于电动车质量及售后服务的投诉。据了解,由于电动车是新兴产品,部分产品质量尚不稳定,而且国家也尚未将之纳入统一的“三包”规定,才导致电动车成为新的消费投诉热点及维权难点。

近日记者对南京市电动自行车市场进行了走访。据一位不愿透露姓名的经销商介绍:由于电动车市场鱼龙混杂,所以产品质量不够稳定,国家对电动车还没有出台统一的“三包”规定,售后服务都是依照厂家自定的“三包”来执行。虽然去年南京市制订了《南京电动车修理更换退货责任暂行办法》,但是仍存在执行脱节问题。有关人士告诉记者,主要是该办法不是强制性,具体执行只能靠商家自律。

记者走访了几家经销点,发现他们对消费者承诺的售后“三包”各不相同,例如电动车的重要部件之一—电机,有的承诺5年内免费维修,还有的仅承诺保修1年;对于最易损坏的电池,商家大多承诺的是1年内免费维修,有的承诺1年半内免费更换等。这些厂商自定的“三包”规定,在出现纠纷时往往使消费者陷于不利局面。

为了避免质量等售后服务给消费者带来的问题,从本周开始,商业消费周刊将开展电动车调查,帮助消费者正确购买电动自行车。

快报记者 杨坤

周末捷安特杨公井店有车展优惠大促销

本周双休日,捷安特杨公井店将开展今年的第一轮大优惠促销活动,据悉,购捷安特电动车将得到商家赠送面值100元的电池抵用券一张,售价58元高档防盗锁一把,捷安特优质雨衣一件。同时商家承诺,凡购捷安特电动车所配的原装电池,若在保质期内确系质量问题,将免费更换全组全新电池。请广大消费者抓紧前往太平南路147号专卖店选购,咨询热线84417417。

这次展出的电动车品种十分齐全,价格从一千元至三千元不等,款式色彩也姹紫嫣红,配备电驱、脚踩、助力强大功能,在冰天雪地季节里骑行,可从容不迫安全方便。今年自行车品种较之去年有了不小的变化,一些造型时尚、炫酷且有健身功能的山地车、公路车成主打。配置的变速器多选用禧玛诺及国内名品,从十到二十几个速段,铝合金车架,油压避震器等高端配件也被应用。具有挑战性的色彩也迎合学生张扬的个性需求。这些车辆价格低的数百元,高的达数千甚至上万元。杨公井车辆商场的负责人介绍,现在家长对孩子的健康投资十分重视不计成本,现在孩子学习十分繁重,又是长身体的关键时间,家长能做到的也只能在孩子的吃穿上下功夫,要让孩子抽出整日时间用来锻炼身体根本难以办到,买辆山地车给孩子,就是想让他在上学途中代步又可以健身。捷安特DIY专柜是公司职员、政府人员以及社会各界人士的最爱,着迷山地车健身运动,又追求个体的市民可以根据实际需要,自己动手装辆独一无二的车子。

陈明华

此车为一等奖奖品

问卷调查

为了避免质量等给消费者带来的售后服务问题,从本周开始,商业消费周刊将开展电动车调查,帮助消费者正确购买电动自行车。希望从您这里得到对电动自行车品牌评价方面的信息,请您协助我们做好这次调查。该问卷的回答无对错之分,请您按照您的实际情况回答。请在 ___ 处写出您的答案或在符合您的情况的答案上打“√”。谢谢!(以下部分做成表格)

1. 请列举您首先想到电动自行车的三个品牌名称:[1]_____;[2]_____;[3]_____。

2. 您了解电动自行车的途径是(最多选3个):[1]电视;[2]报□;[3]广播;[4]商场;[5]路牌;[6]交通工具广告;[7]互联网;[8]别人介绍;[9]展览;[10]_____。

3. 您的电动自行车从哪里购买?[1]电动自行车超市;[2]百货商店;[3]大型超市;[4]电动自行车专卖店;[5]_____。

4. 您所购电动自行车的广告宣传、使用说明书与实际情况是否相符?[1]完全相符;[2]多数相符;[3]少数相符;[4]不相符。

5. 您最了解哪几个电动自行车品牌?(最多填3个)[1]_____;[2]_____;[3]_____。

6. 您认为哪个电动自行车品牌最好?_____

7. 在您购买过程中,主要受到下列哪些促销活动影响?[1]广告;[2]商场营业员推销;[3]有奖销售;[4]降价;[5]赠品;[6]别人推荐;[7]_____。

8. 您现在使用的电动自行车品牌名称是_____,购买价格是:[1]1500元及以下;[2]1501—2000元;[3]2001—2500元;[4]2501—3000元;[5]3000元以上。

9. 请对您现在使用的电动自行车品牌作出具体评价:

项目 很满意 比较满意 一般 不太满意 很不满意

[1]电机

[2]电池

[3]调速系统

[4]主体车架

[5]款式

[6]性价比

10. 您在购买电动自行车时,第一考虑的因素是_____;第二考虑的因素是_____;第三考虑的因素是_____。[1]电机;[2]电池;[3]调速系统;[4]主体车架;[5]款式;[6]性价比;[7]品牌;[8]售后服务。

11. 您获得售后服务的途径是:[1]零售商;[2]厂家特约维修网点;[3]一般维修店。

12. 请对您现在使用的电动自行车售后服务进行评价:

项目 很满意 比较满意 一般 不太满意 很不满意

[1]维修质量

[2]服务态度

[3]服务收费

[4]联系方便

[5]服务及时

13. 若下次购买电动自行车,您将选择的品牌是_____。

14. 若亲戚朋友要买电动自行车,您将推荐的品牌是_____。

请将表格寄至:南京市洪武北路55号1807室(邮编:210005)

截止时间:2008年3月12日

特别提醒:我们将从参与调查问卷的读者中抽取:

一等奖:捷安特电动车一辆(价值约2000元)

二等奖:香港一电电池(价值约700元)3组

三等奖:电池修复仪(价值约100元)5组

四等奖:雨披10件