

家电无忧热线 天天都是“3·15”

## 四大问题困扰消费者维权

2月29日,家电无忧热线开设了“3·15”专栏,联合南京众多家电品牌帮助消费者解决电器使用中遇到的问题,在两周的时间内,我们共接到来自读者的求助56个,当场解答24个,帮助解决了26个,目前正在处理的还有6个。南京的郭小姐昨天发来邮件称,她向我们投诉三菱重工空调制热不行的情况,已经得到了很好的解决,三菱重工已经帮她办理了退机的手续。在快报的监督下,这个问题得到了很好的解决,这样的工作我们还将不断坚持下去。在这次处理求助问题中,记者总结了这些投诉特点,希望我们的家电企业能够引起足够的重视,不要让问题越拖越久。

## [问题一]

## 匆匆上门服务不尽心

**事件:**一位用户投诉自己的滚筒洗衣机老是会“跑路”,结果厂家的服务人员上门几次后,只是看了一下,摸了一下,就说没有问题。消费者在使用后,洗衣机仍然会“跑”。这位用户告诉记者,没有办法,她只能用502胶把洗衣机粘在地上,这样一来,才阻止了

洗衣机乱跑。一位业内人士说,这样的办法其实会导致洗衣机怀掉。应该让维修人员看看地面是否有坡度,调节洗衣机的四个脚保持水平。如此遭遇说明,家电维修人员修家电像“赶集”,只凭自己的经验下定论,对用户来说,机器仍旧无法使用;对维修人员

来讲,跑上几趟,浪费时间也浪费精力。

**点评:**遇到这样问题的消费者,应该向家电企业总部进行投诉,据记者了解,目前国内很多家电企业对售后服务人员考核都相当严格。此外,自己还应该掌握一点家电常识,这样避免被不负责任的维修人员忽悠。

## [问题三]

## 产品淘汰快 导致无法服务

**事件:**南京的朱小姐打来电话,称其4年前购买的一台冰箱出现了问题,结果服务人员上门来维修时,称这个产品已经不生产了,没有配件维修。朱小姐说,这样的答复,让她很不满意,最后厂家说给她2000元就算了。

**调查:**和厂家的售后服务部取得联系后,该品牌的服务人员告诉记者,这款冰箱产品已经不生产了,所以在配件的维修上没有办法帮助客户解决。在记者看来,这样的理由是站不住脚的,你一个冰箱,如果国家规定的使用年限就是4年,这也情有可原。可是当消费者在购买冰箱时,销售人员可不是跟她说这款冰箱只能使用4年,承诺的年限应该是比这个多得多吧?所以问题还出在企业的身上,不在消费者。

**点评:**如何解决呢?业内人士指出,在这个问题上,消费者可以通过向媒体或者消费者协会投诉进行解决,按照国家的相关法规,即使过了保修期,厂家对产品维修也应该负起责任。

## [问题二]

## 家电常识缺乏

**事件:**陈先生在邮件中称,他家买的液晶电视在看的过程中声音、图像都正常,美中不足的是液晶屏幕上会出现两道滚动的白条。

**调查:**某家电品牌客户服务部的何先生告诉记者,陈先生所讲的液晶电视屏幕上出现两道滚动的白条,应该属于信号问题。一是可能用户在装修过程中,有线电视的接头没有接牢

在接线口处,造成信号不稳定出现了滚动的白条;二是可能用户在装修时家里的电线与有线电视的线装在一个盒子里,产生了电感线流影响信号。如果不是上述两种原因,就是电视机的电源部分滤波电路出现了问题。介于以上三种情况,何先生建议该读者最好找专业维修人员上门检查维修,这样比较安全。

除了陈先生的问题外,还有不少消费者在投诉中,其实都是对一般家电常识不了解,比如空调的防尘网应该定期清理;遥控器不用,应该看看电池是否没电了等。

针对这样的情况,家电无忧热线也将不断给读者介绍更多的家电使用常识,希望消费者在使用家电时,更加注重对家电维修和保养。

## [问题四]

## 并购引起的售后脱节

**事件:**市民姜先生在邮件中称,2001年,他买了一台型号是DBC-213的冰箱。去年9月,他家的冰箱门铰链坏了,冰箱的上下门分离,无法正常使用。随即,他联系了华凌售后服务部,可一直没有给其答复。眼看天马上就要热了,姜先生心里非常着急,“冰箱的门关不上,冰箱用不起来,家里吃剩的菜,或多买的食物该往哪放啊?”

**调查:**在与厂家沟通中记者发现,由于姜先生

所够买的该冰箱是老款,厂家已不再生产该型号的电冰箱。而现在的该品牌被一家知名企业并购了,换了新东家后,该品牌在一些服务的衔接上,出现一点问题。

去年,发生在中国家电行业的并购事件很多,大品牌吃了小品牌这种现象成为了2007年家电业一种风潮,但是随之带来的是,在家电企业并购整合中,我们的消费者好像被仍在一边。一位业内人

士告诉记者,一般在并购过程中,对于服务的整合往往被放在最后处理,这样一来,在客户资料衔接上,就会出现短暂的脱节,甚至一些老的配件以及旧设备也在并购中处理了。不少客户也会发现,打原来的服务电话,结果被告知已经注销了。

在记者看来,家电业的并购是一种资源的整合,是财富的再放大,但是我们的消费者也是企业一笔不小的财富,我们应该

更关注这笔财富,而不是对数字进行简单的累积。

**点评:**如果遇到这样的事情,消费者应该如何解决呢?业内人士指出,在这个问题上,消费者应该坚决维护自己的权益,让厂家帮助找零件进行维修。对于厂家来说,处理这样的事情应该不是什么难事。如果厂家暂时不能解决,消费者又急等着用,可以到旧家电回收公司去碰碰运气,当然费用应该由消费者和厂家协商承担。

快报记者 杨坤 郭芷冰

## 我有高招

## “我有高招”邀你献招

快报家电编辑部有奖征集节能高招

家电生活中好的节能、环保、省钱的办法还有哪些?从3月21日开始,快报将实施“‘虎口’夺电”计划,让我们一起来创意。您的奇思妙想、您的建言献策将有可能在快报上与大家分享,并且您还将成为“夺电先锋”,当然我们还为您准备了精美礼品以及一份超值大奖,等您来夺。

目前,家用电器已经涉及到了生活的各个方面,从每天睡醒开始,你将全天与家电打交道。不过,由于煤气、电等能源价格的不断上涨,再加上夏季到来,我们将迎来用电高

峰,不少消费者开始挖空心思寻找家电省钱绝招。此外,与大家电比起来,小家电虽然耗电比较少,但因使用的时间相对较长,总的耗电量也不可忽视。您若能掌握好小家电的使用窍门,不仅可节电省钱,还能延长使用寿命。

我们希望通过这个栏目,汇集读者的小点子,并把这些节能点子向广大读者推广,做到让您生活中真正省心、省钱。

**献招方式:**  
电邮:jdzk@yahoo.cn  
电话:96060、025-84783655



3月15日,现代快报在新街口沃尔玛广场举行了大型消费者咨询活动。国美电器、海尔、TCL、创维等家电厂商在现场为市民提供了一系列便民服务。

快报记者 赵杰 摄



## 海尔 Luxurii 滚筒美学

去年底,海尔推出了一款拥有时间美学概念的Luxurii系列滚筒洗衣机,就赋予了更多的人性化含义。

海尔Luxurii美学滚筒洗衣机在全球上市之前,海尔美学滚筒洗衣机在国家质量监督检验中心经过一年零两个月的实验,完成8008小时的无故障运行,这是非常著名的实验。在Luxurii研发过程中,海尔征询了全球5000多个用户,收集了800多个有关滚筒洗衣机方面的信息,解决了五大难题。

海尔Luxurii美学滚筒采用全球领先的“洗净即停”技术,将人们从洗衣机的繁重劳动彻底解放出来,它能准确的判断出衣服脏的程度,若在设定程序时间内提前达到洗净要求,便自动缩短洗涤周期;若在指定时间内没有达到洗净要求,便自动延长此次洗涤时间。因此,“洗净即停”可以呵护您的衣服,使衣服磨损程度减少到最低。此外,您不用守候在洗衣机旁,也为快乐的周末增加了“一小时”的享乐时间。快报记者 杨坤

## 客厅气派 首选飞利浦全高清大屏幕液晶

为新居客厅选择电视不仅要考虑到电视行业的主流趋势,更要考虑到产品与家居环境的融合以及画面表现和收视效果。如何让电视成为客厅的点睛之笔呢?飞利浦为你奉上完美解决方案。

一台尊贵典雅、表现出色的电视不仅能够带来精彩绝伦的观看体验,更彰显了主人超凡脱俗的品味。目前液晶电视已经无可争议地成为市场主流,加上全高清信号的日益普及以及客厅功能的丰富,全高清大屏幕液晶电视已经成为消费新宠。

目前市场上42吋以上可以称得上是大屏幕了,特别是47吋和52吋的超大屏幕,画面视野开阔

并且表现极具震撼力,放置在客厅显得十分气派。飞利浦全高清大屏幕液晶电视从42吋、47吋到52吋都具备1920×1080分辨率面板,能全程接收、处理、优化和显示1080P信号,画面清晰细腻,色彩丰富自然;此外,飞利浦的流光溢彩功能,通过在电视机背后隐藏独特的智能背光系统,能够配合画面内容同步变换灯光色彩,屏幕内外交相辉映,在视觉上将画面延伸至最大,带来私人影院般的体验。即使在不看电视的时候也可打开流光溢彩,为家居创造浪漫氛围。

飞利浦液晶电视外观尊贵大气,集典雅和时尚于一身,配合完美的画面表现,堪称客厅气派首选。

## 薄如蝉翼,轻如鸿毛,缔造笔记本轻薄经典艺术 可装入信封的苹果超轻薄笔记本首发宏图三胞

2008年1月16日,美国苹果公司首席执行官史蒂夫·乔布斯在其Mac WORLD大会上发布了一款堪称全球超薄、超轻的笔记本电脑,瞬间吸引了各地的广泛关注。日前,这款苹果Mac Book Air已全速驶入中国,在宏图三胞IT专业连锁卖场进行首发。

据宏图三胞负责人介绍,即将在宏图三胞售卖的Mac Book Air,尽管其机身身为全铝制金属设计,但仅重1.36kg。其厚度只有1.93cm,最薄处仅0.4cm,

整机尺寸为32.5×22.7cm,比我们最常见的档案袋、标准办公信封还小。

Mac Book Air采用Intel Core 2 Duo Processor 1.6或1.8GHz处理器,800MHz前端总线,内置2GB 667MHz DDR2内存,1.8吋80GB HD硬盘或者64GB SSD固态硬盘,搭载Intel GMA X3100显卡,具有Micro DVI适配器,支持DVI,VGA和S-Video输出。支持802.11n无线网络和蓝牙2.1连接功能。



此外,Mac Book Air还特别采用了LED背光的13.3英寸WXFA宽屏,支持1280x800像素图像显示。开关屏幕采用磁性吸附设计,屏幕上内置iSight摄像头和双路麦克风,全尺寸键盘可在环境光线变暗时自动开启背光。运用45W Magsafe磁性电源,在受到拉扯时可自动断开。

内置37Wh锂聚合物电池,在开启无线功能时可续航5小时。

业内人士指出,Mac Book Air无论是轻便性,还是功能性等方面,都相当适用于长期出差在外的时尚办公一族。此次借道宏图三胞进行全国首发,势必引发苹果笔记本新一轮的抢购潮。