

《家电维修服务业管理办法》正式实施 行业乱象有望根治

商务部日前颁布的《家电维修服务业管理办法》(以下简称《办法》)已于今年8月1日起正式施行,该《办法》规定,家电维修经营者和从业人员不得“虚列、夸大、伪造维修服务项目或内容”,不得“冒用家电生产者商标或特约维修标识”,维修人员需要相应的资质并“持证上岗”等,以此来解决家电维修消费欺诈现象频发、消费者对家电维修服务质量等问题的投诉率长期居高不下等问题。

相信随着该《办法》的实施,将对进一步规范家电维修服务业市场的经营秩序,维护家电维修服务经营者和消费者的合法权益,促进行业的健康发展起到积极的作用。



家电维修市场繁荣背后有隐忧 维修乱象困扰消费者

近年来,随着各类功能齐全的家用电器走进千家万户,家电维修市场也如雨后春笋般发展起来。然而,在家电市场繁荣的背后,由于缺乏相应的监管,家电维修服务业呈现一片乱象,无证上岗、消费欺诈、“小病大修”等现象频发。部分维修人员上门维修不带报价单,也不向消费者事先告知。一些维修人员甚至“偷梁换柱”、“随口定价”,一个简单的零部件开口就要上百元、数千元。另外,维修人员技术水平参差不齐,维修质量不过硬,收费项目繁多;一些维修服务还涉嫌重复收费,这样不仅严重损害了消费者的权益,而且对行业的正常发展也带来了不良影响。中国质量万里行促进会此前公布的2011年质量消费投诉维权分析数据显示,在2011年受理的9809件次消费者投诉中,家电维修占据5.14%,占投诉比例居高不下。

对此,中国家电服务维修协会副会长赵泽蕊指出,目前市场上的家电维修黑网点一般具有3个特征:一是黑户口,网点没有登记注册,没有经营资质,没有固定经营门店;二是黑品牌,冒用家电企业的品牌名称、标志、电话,谎称是家电企业授权的特约网点;三是黑经营,存在不明码标价、以次充好、乱收费等违法违规行为。他们的存在不仅损害了消费者的利

益,也扰乱了家电维修市场的秩序,损害了规范服务商的形象。

取得经营资质 实行持证上岗有利于规范市场

《办法》中规定,家电维修从业人员应取得从事相应维修活动的职业、技术资质。已获得资质的维修服务人员,其所在企业应通过企业互联网站、电话等形式向消费者提供维修服务人员身份资质查验,并为上岗工作人员配职业资质标识,在岗工作时需佩戴或向消费者出示。

来自中国家用电器服务维修协会的数据显示,目前我国家电维修服务注册企业约30多万个,长年从业人员300多万人,短期从业人员(如夏季空调安装服务人员等)近300万人。中国家用电器服务维修协会会长刘秀敏日前透露,依据国家发改委发布的《家用和类似用途电器维修服务从业人员行为规范》行业标准,今后将由各地行业协会向符合要求的家电维修服务从业人员颁发统一设计制作的上门服务证,消费者可以通过协会网站进行身份查询,“十二五”末各企业从业人员持证率不得低于60%。

业内人士表示,家电维修行业一直处于相对混乱的状态,消费者在维修家电时并没有找专业维修网点的意识。在这种大环境下《办法》的出台不仅可以起到规范市场的作用,还能变

相提高企业销售额。

搭建服务平台 强化行业监管

中国电子商会副秘书长陆刃波表示,《办法》的提出,等于对家电售后的每一项服务作了量化规定,对从业人员的技术水平有了更高要求。加强从业人员技术培训,确保从业人员的含金量,才有可能提升售后服务质量。

不过也有不少业内专家认为,虽然《家电维修服务业管理办法》的出台对“山寨”店、收费高、屡修不好等家电维修服务行业饱受诟病的顽疾进行了有针对性的规范,但在价格规范方面还有待出台进一步的细则来给出统一的定价标准。而现在的维修市场细分市场早已层出不穷,政府不可能对每一个配件的价格做到细化,加之各地的收入、成本不同,《办法》的出台只能是原则性约束,实施起来会有一定的难度。

专家认为,要遏止家电维修服务市场乱象,主管部门首先要加强对其经营者的培训、考核,并根据资质要求,提高入门门槛,坚决取缔没有登记注册、没有经营资质的“三黑”维修点;广大消费者在选择家电维修人员时,要注意查看其资质证明,自觉抵制不法行为;同时,通过搭建信息服务平台扶优治劣,进一步规范市场,维护经营者和消费者的合法权益,促进行业的健康有序发展。

莹悦



新讯速递

中国联通全面接入 快钱电子支付解决方案

近日,中国联通与快钱公司达成合作,接入包括快钱网银支付、快钱账户支付、信用卡无卡支付、信用卡分期在内的综合电子支付解决方案,用于满足联通网上营业厅(www.10010.com)的多样化支付需求。目前,联通网上营业厅面向全国各地用户提供查账单、交话费、充值、选3G号以及购买联通合约计划等各类服务,用户足不出户、不用排队,就可办理业务。据悉,本次合作快钱公司全面的支付解决方案正好深度契合了中国联通电子渠道系统多元化的支付需求。

万和实行节能热水器 惠民新举措

作为燃气热水器龙头企业,万和积极响应国家节能补贴政策,适时推出“节能惠民新举措”,在国家补贴的基础实行企业补贴,“双补贴”双重优惠。据了解,凡购买万和入围中标的节能热水器产品型号,除享受国家规定的财政补贴外,还可以根据不同的产品型号享受100-1000元的企业补贴。同时通过企业内部流程设置,采取“现买现补”的一次领取补贴方式,消费者现场买产品填资料就可以现场领现金补贴,方便消费者,最大程度调动消费者的购买热情,使节能热水器市场“热”起来。万和营销管理中心负责人表示,在本次“节能惠民举措”的实施过程中,万和将严格落实国家节能补贴政策,本着方便消费者原则,坚持规范细致操作,确保货真价实的节能补贴产品真正流入消费者手中。

康佳发起爱心签售行动

日前,一场别开生面的爱心签售活动在申城拉开了帷幕。康佳电视携手伦敦奥运火炬手吴兴芬女士,举办了旨在关爱留守儿童的爱心签售活动。身为一名乡村女教师,吴兴芬擅长英语教育。她辞职开办“留守儿童之家”,四年不辍,曾当选2010年广州亚运会和2011年深圳大运会火炬手,今年7月又成为伦敦奥运火炬手。在康佳“双通道”同步云电视8100系列正式推出之际,康佳聘任奥运火炬手、留守儿童守护天使吴兴芬为康佳“关爱大使”;同时还在全国范围开展“百分关爱”行动,即每卖一台电视康佳将捐助出100分用于关爱留守儿童基金,让消费者在享受同步世界科技的产品同时,更做到了爱心的同步。

康佳集团上海分公司总经理吴小喻表示,“关注公益事业一直是康佳品牌践行社会责任的重要部分,今年我们不仅赞助了公益微电影的拍摄,还为留守儿童捐助了一间电教室。”

汽车之家客户端 2.0 发布

近日,伴随着汽车之家客户端全新升级,安卓、苹果2.0版同步上线,汽车之家在移动互联网领域将为汽车用户提供更专业、便捷的服务。据了解,此次汽车之家客户端2.0版在吸取用户有效反馈的基础上,新增了游记频道和筛选找车功能,除此之外,语音找车也成为此次汽车之家客户端升级的一个亮点。汽车之家CEO秦致表示,“智能手机的普及掀起了移动互联网的浪潮,企业加速布局移动互联网势在必行。汽车之家手机客户端将继续秉承专业化的优势,领跑移动互联网汽车网站的新发展。”



智能新品

摩托罗拉发布MOTOLUXE锋丽XT685

摩托罗拉日前推出了最新的MOTOLUXE锋丽XT685智能手机。该款纤薄的Android 4.0智能终端厚度仅有9.8毫米。搭载1GHz高速处理器和4英寸FWVGA靓丽大屏,动态个性化界面为用户升级互动体验。

MOTOLUXE锋丽XT685有惊艳白和摩卡棕两种颜色,同时为时尚女性用户特别预置了美图秀秀、新浪微博、搜狐女人等热门



应用,加上内置的800万像素摄像头并采用标志性不对称设计搭配闪烁呼吸灯,支持WCDMA+GSM双网双待功能。

“摩托罗拉致力于创造融合时尚、技术和性能于一身的智能手机。”摩托罗拉移动技术公司高级副总裁兼大中华区总裁孟捷先生表示,“这款升级版的锋丽XT685支持双网双待,性能更加强大,更好地融合了时尚设计和智能体验。”

Logic3宣布发售标志性音频产品系列

Logic3近日宣布发售其标志性的世界领先音频产品Ferrari by Logic3系列中的头戴式耳机和入耳式耳机。该系列耳机类型广泛,共有7款造型,通过提供卓越的音频性能和美观大方的设计,彰显法拉利的卓越与气度。

本次发售的Ferrari by Logic3系列产品包括两个高品质子系列:Scuderia Ferrari系列和Ferrari Cavallino系列。其中,Scuderia Ferrari系列的灵感来自F1车队的比赛、速度和技术创新。该系列带有独家的Scud-



eria Ferrari徽章,展示出两者在性能、技术和力量方面的共同愿景。Ferrari Cavallino系列的设计灵感受到了法拉利经典GT公路车所能引起感情共鸣的驾驶体验的影响,采用了“Cavallino Rampante(跃马)”标志,诠释了卓越、舒适以及标志性内涵。