

安装服务新规范本月实施

# 平板电视售后服务短期难言乐观

“没有规矩不成方圆。”随着平板电视日益普及，安装问题已成消费者投诉的热点之一。千呼万唤之下，《平板电视机安装服务规范》(以下简称“规范”)刚刚于本月1日正式落地实施。在业内专家看来，规范的出台将引导行业走向规范、透明，但其在短期内很难彻底改变市场现状。

## 平板电视售后安装成投诉热点

据中国消费者协会统计数据显示，2011年电视机产品投诉为14445件，多数原因在于售后服务不规范，平板电视售后安装问题呈上升趋势，主要集中在安装人员安装不规范和配件使用劣质产品。

中国电子视像行业协会发布的规范中明确规定，电视机生产企业是电视机安装服务质量的最终责任者，电视机安装经营者是电视机安装服务质量的直接责任者；电视机安装经营者必须通过相关的安装资质认证和电视机生产企业的授权，方可从事电视机安装维修服务业务；电视机安装服务中使用的配件，应当是经过电视机生产企业认证的，符合国家有关产品质量安全规定和标准的专用配件。

事实上，平板电视售后安装问题已成为行业一大难题。随着平板电视价格的平民化，购买平板电视的销售费越来越多，这一问题愈加凸显。平板电视不同于以往传统电视，其安装、调试过程都较为复杂，操作员工需要经过专业的培训。此外，现在平板电视的安装利润非常可观，有些甚至超过了电视销售利润，从而使得很多企业和第三方安装机构争相进入。

受利益的驱使，大量的第三方安装机构扎堆电视安装，从而使得市场处于一个鱼龙混杂的状态，不仅存在乱收服务费用的情况，同时配件产品质量参差不齐。由于家电安装服务范围大、落点杂，加上一些第三方机构往往“打一枪换一个地方”的做法，使得市场监管难。很多不具备安装资质的操作员工进行安装、使用一些劣质材料，这些做法不仅留下很多安全隐患，同时也搅乱了整个市场秩序。

业内专家普遍表示，规范出台实施将有望改变目前这种市场现状。中投顾问家电行业研究员任敏琪表示，目前安装服务发展混乱源于门槛较低、竞争混乱。此外，一直以来，都没有细节性的平板电视安装服务规范，大部分企业都各自为政。规范实施将会有效改善目前市场上价格混乱的现象。



## 行业规范化透明化成趋势

对于规范的出台，中国电子视像行业协会相关负责人表示，规范的出台原因有两点，一方面是执行国家文件，商务部此前已下发了《家电维修服务业管理办法》(以下简称“办法”)文件，电视安装规范算得上是家电管理办法在电视领域的具体体现。另一方面，也是因为目前市场混乱，希望能够改善这一情况。

记者走访京城市场发现，目前平板电视安装收费项目主要有两项，一个是配件费，另一个则是安装服务费。值得注意的是，除了那些第三方安装机构乱收费外，目前国内知名品牌针对上述两项的收费情况也存在较大差异。

配件收费，平板电视可以采取壁挂式安装，这种安装方式是将电视固定在墙上，能够充分节省客厅空间，目前也备受消费者喜爱，需要用户购买挂件，电视企业出售电视时不包含该材料。记者以消费者身份询问海尔、TCL、三星等企业获悉，挂架主要有普通型和多功能型两类，普通型即固定在一个地方，无法移动，价格在50~300元。海尔的普通支架为70元、TCL统一为90元，而三星则分国产和进口，国产50元，进口的有160元、300元两个价位，这其中最低

和最高的价格相差达250元。

安装服务费相比配件收费来说，则显得更加混乱。消费者如果不需要安装人员提供其他的备件，通常来说，像海尔、三星等企业对首次购买都是提供免费安装调试服务。不过也有一些企业和第三方安装机构会收取一定的调试费用，这其中不同厂家也有近百元的区别。

对于上述一些知名企业的收费可能是“物有所值”，然而对于第三方来说，则可谓“物次价贵”，不仅安装人员资质存在问题，挂件也往往是劣质产品。消费者投诉问题也多集中在这方面。

“今年5月买了一台50英寸平板电视，安装时被收取了200元挂件费。结果使用不到半年就坏了，后来联系生产厂家发现，首次安装并非该品牌售后人员，材料也不是相配套产品，前几天刚刚又花了数百元换了个新的挂件。”家住北京昌平区的一位消费者向记者表示。

与上述消费者有类似经历的消费者并不在少数，在走访一小小区时，有很多消费者都表示，在彩电首次安装过程中出现过很多类似受骗的感觉。中国电子视像行业协会副会长郝亚斌直言，平板电视机售后服务工作是一项涉及消费者切身利益的工作，是电视机产业质量保证体系不可或缺的重要组成部分。希望通过此次规

范的出台实施，联合多家企业共同促进平板电视安装行业规范化、透明化。

## 主流企业将引导行业自律

对于规范的平板电视安装市场的影响，业内专家看法褒贬不一。

参与该规范制定的相关负责人表示，规范是一个行业自律性文件，但是将会有积极的意义，而且能够很好地落地。“规范的起草单位包含了海尔、TCL、长虹等国内六大彩电生产巨头。明年起，他们都将参与和配合新规范的实施。”该六大生产企业占据了绝大部分市场份额，这样一来，主流企业都参与和执行该规范，主体框架建立起来后，那些原本不参与规范的企业或者第三方安装机构将陆续参与，否则与参与规范的机构相比，不参与规范的企业会显得缺少竞争力，会被市场所淘汰。

家电产业观察家陆刃波则有不同的看法：“平板电视安装新规对于规范整个电视安装有很好的引导作用，具有参考价值。但是对于现在的市场化情况，这种规范缺乏强制性，短期内恐难有成效。”家电分析师梁振鹏也表示，能否实施关键在于企业自律，加强自身售后服务体系的监督。

据悉，目前平板电视安装问题主要集中在挂件上。记者了解到，在近两年内，因挂件问题产生纠纷的案例正在逐年上升，原因就是使用劣质挂件。对此，海尔相关负责人接受采访时表示，市场上出售平板电视的挂件种类繁多，消费者很难判断产品好坏，因此海尔对平板电视的安装采取两种办法，一种是直接采用海尔提供的配套挂架。另一种则是用户如果选用其他品牌的挂架，则需要支付一定的杂工费。

对于平板电视安装的挂架，从消费者的角度来说，如果能够实现规格统一、价格统一，那么肯定能够节省很多市场资源，降低成本。对此，陆刃波表示，这就好比手机充电器一样，原因在于一旦统一了规格，那么充电器市场则会无形中减少，生产企业相应也会损失部分市场，这不是企业所愿意看到的。任敏琪也表示，造成平板电视支架不能统一的原因主要是，企业间的产品不能统一成一个类型，这样可以形成差异化竞争，能凸显自身产品个性化优势，从而占取更大的市场份额。

“新规范将提高彩电售后服务的质量。”任敏琪认为，平板电视安装规范中要求平板电视安装人员需要持证上岗，这能维持平板电视安装市场的秩序，避免出现鱼龙混杂的现象。另外，可以改善平板电视挂架产品质量参差不齐的现象，促使行业发展走向成熟。

(北商)

## 消费电子 产业呼吁 加速创新

## 创维携 电子商会发布 创新体验标准

日前，由人民网主办的“中国消费电子产业、电子商务网站‘战略创新、融合发展’高峰论坛暨年度评选颁奖典礼”在北京举行。论坛上，行业领导、知名专家、获奖企业代表就“战略创新、融合发展”的主题，剖析了目前中国消费电子行业存在的问题，探讨了企业在战略以及渠道、产品、技术、品牌等方面所面临的挑战与变革。

以创维为代表的国产品牌经过一年多的努力，终于推动云电视产业走向成熟。

为帮助广大消费者选购优质云电视产品，推动云电视产业和云电视消费市场持续规范发展，中国电子商会消费电子产品调查办公室携手云电视领军企业创维，结合前期产品权威评测、市场调研、技术交流研讨，推出《云电视创新体验推荐标准》。此次推荐从基础属性、资源获取、人机交互、资源共享及软件更新五大方面，详细地分析了云电视体验感受的核心架构，为消费市场深入了解云电视提供了权威参考。

## TCL V6500 电视 独揽三项大奖

近日，电脑之家、太平洋电脑网、中国国家电网等国内最权威的IT及消费电子产品专业网站，对2012年推出的彩电产品进行了年度评选并颁布了相关专业大奖。其中，TCL云屏2V6500双核智能云电视凭借其亮丽的外观工艺、完美的音画表现、强大的全硬件配置及独有4D一屏双显技术，独揽“年度卓越产品”、“年度最佳智能”、“年度最佳人气”三项大奖。

据介绍，作为TCL双核智能云电视旗舰产品，V6500采用了双核CPU、双核GPU的顶级配置和Android 4.0+系统，启动各种应用程序和外接设备的速度可媲美电脑。强悍的双核GPU，更让其在处理720P等高清游戏时，让图像与3D效果更流畅、更逼真，带来酣畅的极致体验。

## 中国经济 前瞻论坛 把脉面板 产业

第四届中国经济前瞻论坛日前在北京举行。本次论坛由国务院发展研究中心指定，由中国经济时报社、中国经济新闻网主办，中国经济前瞻论坛组委会承办。在本次经济前瞻论坛分论坛——“中国平板显示产业高峰论坛”上，与会有关专家透露，目前，我国面板已形成环渤海、长三角、珠三角及成渝四大平板产业集群，拥有4.5代及5代以上面板生产线各8条，在建拟建面板生产线共8条。

(本栏稿件选自《北京商报》)

