

连续多周闷热的天气，让一场由“酷暑”引发的行业危机彻底地暴露在公众面前。从“加氟”乱收费，到维修队伍参差不齐，一系列的售后服务问题在这个夏天“烤”向着整个空调行业。

酷暑烤出空调售后陷阱：

“游击队”加氟利润上百倍

“山寨军”夸大机器的毛病

有业内人士分析，为了降低成本，目前大多数厂商都是将安装和维修等业务外包出去，这些外包的单位通常会雇用一批临时的安装工人，再加上业务量大，因此质量就难以保证。

虽然外包难以监管，但大部分厂商都认为，将这批工人纳入到企业中来进行管理是不现实的。有部分厂商直言：“空调旺季过了之后，让这批人干什么呢？纳入企业管理只会增加成本。”

某知名品牌空调的代理商表示，这几年家电行业竞争激烈，厂家都很注重售后服务，在选择代理维修站时会对其规模、人员配备、员工配备、员工技术资格等进行考察，授权后为其提供相应的配件和技术支持，同时对其服务质量和价格进行严格规范和监督。

除了“正规军”水平参差不齐之外，“山寨”维修更是添乱。采访中，一位从事多年空调维修的师傅告诉记者，由于空调维修没有统一的服务和收费标准，

很多“山寨”维修工就趁机要高价，最常见的手法是把小毛病说成大毛病。比如有的空调压缩机不运转，可能只是一个启动电容坏了，维修工却说需要更换压缩机，把空调搬回去，结果只是换个普通电容，再把压缩机清洗一下，就收取几百甚至几千的费用。

“游击队”加氟利润上百倍

除了正规军、山寨军之外，游击队也是分布在小区周围的维修大军中的成员之一。一位制冷剂销售商给记者算了一笔账，以1P空调为例，制冷剂替代品一般每公斤8元左右，1P空调大约需加制冷剂800g，这样成本只要6元左右，而游击队们加一次氟收费在80元左右，一下子赚了100多倍。

不仅乱要价，而且还虚报气压数。据空调专业人士介绍，1P空调的最高压力值也就6个气压，一般加氟最多加5个气压，而这些游击队加氟一般不少于10个，甚至加到12个、13个。

某专业空调维修工告诉记者，一般

情况下新装机三年内不用给空调加氟，三年后因空调安装水平差异，配件质量差别，有可能需要加氟。氟利昂质量也有区别，一些小维修点用纯度不高的散装氟，价格比较低廉，但杂质多，水分多，加入这种氟之后，空调制冷效果会变差，耗电量增加，而且长期运行容易导致系统堵塞，损坏压缩机电机。

网上搜出400电话多为假冒

记者试着从网上查询几个厂家的400电话都可以从百度上直接获取而且可以拨通。而LG和格力只能登录自己的官方网站才能找到400电话。

记者调查发现，这些“李鬼”的行骗招数大致分为三种，第一种是发布假冒官网，这类假冒官网上标注有400或者其他服务热线；第二种行骗招数是在114上注册电话，冒充一些品牌的客服；第三种情况则更加“巧妙”，由于2000年之前多数空调企业没有全国统一的400电话，消费者购买的发票上一般写的是区域客服电话，等到

企业停止使用区域客服后，不法分子伺机注册这些企业的区域客服电话。一旦消费者再拨打这些电话，不法分子就“名正言顺”地进行上门维修服务。

链接：售后有了新政策 400电话最好从官网上获取

2010年7月1日，由中国家用电器服务维修协会起草、国家商务部正式发布的空调行业首批三大服务标准日前在京发布，由此宣告中国家用空调行业从此有了售后服务标准规范。新的服务标准在现有国家标准和行业标准的基础上，从安装、维护、清洗等各方面进行了标准规范。其中对企业售后服务电话作出明确的规定：空调服务企业应有全国统一电话，并至少保证3年不变，服务电话的语音接通率应达到100%，人工接通率应达到90%，提供电话服务的时间每日应不少于9小时，其余时间应记录用户的留言。此外，新标准还要求空调企业建立用户回访制度。

买手机送电脑 配置全面升级

恒基伟业联合华硕、联想、惠普金牌厂商巨献好礼
买商务通双模手机送笔记本电脑

本报综合消息 日前，恒基伟业公司联合联想、华硕、惠普国际厂商，全面提高赠品笔记本电脑配置。业界巨头的联手，满足了一直以来消费者要求赠送高端笔记本电脑的呼声。买商务通手机送笔记本电脑，感受到前所未有的实惠。笔者对海口市西沙路商务通专卖店进行现场采访，看见选电脑、买手机的老用户人山人海！

陈生说：才两千多元，就把商务通手机和华硕笔记本、3G无线上网卡都配齐了。这款华硕笔记本是双核CPU、1G内存、160G硬盘、超大宽屏，才0.9KG的重量。高清摄像、无线上网、超薄钢琴质感外观，震撼的视听效果保证了商务、娱乐得心应手！

小伙子腼腆的说：刚考上大学，手机、电脑正好都用上。我买的这款商务通赠送的是联想笔记本电脑，配置了英特尔2.1双核CPU、250G硬盘、2G内存、512M独立显卡、14寸宽屏、DVD刻录光驱。反正单独到电脑城买笔记本电

脑也要大几千元，借此活动一步到位，电脑、3G上网卡、手机全有啦！

王小姐说，我喜欢惠普笔记本，买商务通手机就白得惠普笔记本电脑啦，是超频CPU，独立512M显卡，1G双通道内存、250G硬盘、无线网卡、14寸宽屏，DVD刻录光驱、高清摄像、超薄的豪华配置。很实惠啊！

新款商务通手机传承“不怕丢、抗骚扰、防泄密”专利技术，其一：遥控手机资料回传。其二：礼貌回绝来电。其三：资料隐藏保存。存储15万个号码，8800条通话记录，9000条短信。花一份钱就把电脑、上网卡、手机配齐，真的很实在。

恒基伟业张总说，近期赠送的笔记本电脑都是豪华配置，热销势头，大批的商务人士争先抢购。免费赠送顶级配置笔记本电脑数量有限，总部已加紧调配。想购机的朋友尽早做决定，不要再错过花一份钱得三份金牌产品的好机会。

章鱼哥提醒您：买家电时机到了！

华南国美8周年豪门盛宴

8月7日开幕

本报综合消息 华南国美8周年司庆盛典、国美三亚和平街店火爆开业。8月7日，“章鱼哥”提醒您买家电的最佳时机到了！

“无论是周年庆典还是开业活动，8月7日国美的活动规模、强度，都将令消费者惊叹而有过之而无不及。”海南国美负责人周志坚激情对外宣布，这一场错过一次再等一年的低价盛宴，让全省消费者充满了期待。

8周年司庆 国美海府体验馆上演《豪门盛宴》

8月7日的8周年司庆，恰逢国美海府体验馆满月庆典，国美将大量的促销资源投放到海府体验馆，吸引了大量的消费者前来抢购，舒适及人性化的购物环境广受消费者的好评。

不少消费者表示，来到海府体验馆，最大的印象是其丰富的产品，以及与真机零距离接触的快感。这种购买方式，非常新鲜，也非常人性化。开业价5934元加送4G卡/原装包的热门单反相机佳能550D，在单反体验区您可以在现场随意玩转，针对周年庆典国美数码相机跌破300元、数码相机跌破600元、笔记本电脑跌破700元，连章鱼哥都无法预测。

国美方面表示，8年来，华南国美在网络规模、销售业绩、市场份额不断提

升的同时，国美一直把回馈消费者、为消费者提供性价比更高的家电产品当成工作核心，尤其是在历次周年庆典中，国美都推出最大幅度的优惠活动，让利于民。因此，市民也不约而同地把国美周年庆典当成选购家电的最佳时期。

见证低价 国美三亚和平街店8月7日[开业钜献]

8月7日，海南国美“精品馆”三亚和平街店火爆开业。这将是一场席卷三亚家电市场最高层次，最高规格的跨越巅峰开业盛典，这也是三亚家电市场2010年下半年最大规模的家电盛事。

国美“精品馆”和平街店地处解放二路，与和平街交汇处的印象南海大厦二层，明天的开业价格，如洗衣机开业价888元、冰箱999元、32寸液晶彩电1990元等，必定能带动全省的价格波动。据海南国美负责人周志坚透露：为了回馈三亚地区及周边市县的消费者，国美斥巨资来打造开业盛典：8月7日上午8点到国美海府体验馆或三亚和平街店可免费领取100元现金券可购全场任意商品，同时全场购物还加送现金券及压力煲、彩屏手机、滚筒洗衣机等超值大礼。章鱼哥提醒您：买家电最佳时机就在8月7日的国美电器。

新品新乐潮 购酷购流行

联想拉开暑假大幕

本报综合消息 7月初，联想 idea 家族全面开启“新品新乐潮，购酷购流行”暑期促销活动，面向用户共推出 Z 系列、Y 系列、U 系列和 B 系列四大系列、数十款产品。丰富的产品、潮流的设计，让你有更多的选择，享受站在尖端的流行乐趣。在这个激情沸腾的夏日，为你带来非一般的生活乐趣！

即日起到8月15日，凡购买联想一体电脑 A7、A6、B5、B3 机型，将赠送特别的神奇 3D 体验套装，赠不出户欣赏 3D 电影大片。凡购买联想一体电脑 DX11 显卡机型，将赠送最新正版 DX11 游戏《尘埃 2》，抢先体验一体电脑带来的感官冲击！全新推出的一体电

脑将产品性能与娱乐应用进行了更完美的结合，凡购买联想一体电脑即可获赠电脑清洁套装。

即日起到8月31日，凡购买 Y 系列的用户，可享受 199 元抢购价值 699 元联想 A330 手机的优惠。购买 Z 系列的用户，加 49 元即可获得价值 268 元的 i-mu 音箱。购买 U 系列的用户，加 29 元即可获得价值 268 元的李宁运动套装。购买 G450A/G460 系列的用户可免费获得价值 68 元的笔记本清洁用品套装。赠品数量有限，先到先得，想趁暑期购置新电脑的朋友不妨趁此良机迅速出手，让你的夏日过的更充实。

苹果 iPad 获内地准生证 传入门级产品内地拟售 3999 元

本报综合消息 近日，记者从中国 CCC 认证技术服务中心网站查询到，由富泰华工业(深圳)有限公司生产的苹果公司便携式电脑 iPad 8月2日获得国家强制性产品认证证书(3C证书)。拥有产品认证这块“敲门砖”后，苹果 iPad 进入内地市场的步伐将不再缓慢，有传闻称大陆版入门级 iPad 售价约 3999 元人民币。

据了解，3C 认证是由我国政府为兑现入世承诺，于 2001 年对外发布的强制性认证制度，凡列入强制性产品认证目录内的产品，必须经国家指定的认证机构认证合格，取得相关证书并加施认证标志后，方能出厂、进口、销售和在生产服务场所使用。记者在网站上查询了解到，这则编号为 2010010902422273 的 3C 认证证书有效期至 2015 年 8 月 2 日。

有传闻称，iPad 与 iPhone4 有望在 9 月 1 日同步登陆中国大陆市场。而入门款 16GB、具 WiFi 功能的 iPad，暂定零售价为 3999 元。

7月份全国家电下乡产品 销售额突破 160 亿元

本报综合消息 记者近日从商务部获悉，7月份我国家电下乡产品销售继续稳步增长，全国家电下乡产品销售 674.9 万台，实现销售额 160.1 亿元，比上年同期分别增长 58% 和 82%。

从产品大类看，销售额居前三名的产品是冰箱 67.3 亿元、彩电 30.9 亿元、空调 26.6 亿元，比上年同期分别增长 42%、3.3 倍和 9%。销售额居前五名的地区是河南、山东、安徽、江苏和湖北。销售量较大的家电品牌是：海尔、格力、海信、美的、创维等。

统计显示，今年以来家电下乡销售持续升温，上半年销售额 678 亿元，已经超过去年全年 647 亿元的水平。1 至 7 月份，全国家电下乡产品累计销售 3926.8 万台，实现销售额 838.2 亿元，比上年同期分别增长 1.8 倍和 2.4 倍。

全球 IT 市场 上半年复苏强劲

本报综合消息 美国国际数据公司(IDC)近日发布报告说，受需求上涨等因素推动，今年上半年全球信息技术(IT)市场呈现出强劲的复苏势头。这家知名研究公司的专家同时认为，由于世界经济前景仍存在不确定性，对于 IT 市场前景还不能过于乐观。

IDC 的报告指出，今年上半年全球 IT 开支出现了快速反弹，很多厂商业绩同比大幅增长。其中部分原因在于去年同期市场状况过于糟糕，不少厂商的业绩相比之下更显亮丽。

IDC 上调了对全球 IT 市场今年全年增长率的预期。根据最新预测，全球 IT 开支今年将达到 1.51 万亿美元，增长 6%。其中，中国等新兴市场国家增长步伐最为有力，增长率有望保持在两位数以上。IDC 展望说，中国的 IT 开支今年将增长 21%。

空调消费



本报综合消息 据消费者协会有关负责人介绍，最近该协会所受理的空调投诉中，有近七成与安装、维修等售后服务相关。为此，消协提醒消费者，买空调时要注意三个问题。

问题一：装机后不试机

案例：裴小姐今年 5 月花 1500 元买了一台空调。付款后不到一个星期，商家就将空调送到家并完成了安装。但由于当时天气还不太热，裴小姐一直没有开机使用。6 月初，一位来她家做客的朋友提出想要试下空调的效果，谁知道开机将近 1 个小时，室内温度没降 1 度，只是空调的风机在使劲吹，且噪音很大。

裴小姐立刻打电话找销售商要求上门维修。但商家连续上门了两次都没有解决问题，最后维修人员丢下一句“只能修成这样，没法再搞了”就匆匆走人，裴小姐遂向消协投诉。

提示：消费者一定要当场请安装人

员测试空调，直到满意为止。根据规定，产品发生性能故障，7 天内可退货，15 天内可换货，但这些都是从产品售出之日起计，因此消费者一定要尽快了解产品的性能。

问题二：送机装机拖沓

案例：今年 5 月，侯小姐在一家电器商店买了台变频空调，同时现场签订了以旧换新承诺，商家承诺 24 小时之内送货上门并安装。可直到一个星期之后，侯小姐多次催促，安装人员才上门把空调安装好。本应在 7 天之内办好手续的以旧换新程序，过了 2 个多月，商家还没过来把旧家电拉走，侯小姐提议自己把旧家电搬过去，可对方又以各种理由拒绝了。

提示：送货、安装拖沓是消费者投诉得比较多的问题。主要原因是由于空调销售的月份比较集中而厂商的安装人员不足所致。消费者购买空调，最好以书面形式约定好送货、安装的时间，以免产生

纠纷。

问题三：维修乱收费

案例：曹先生去年购买的一台空调近期出现了质量问题。由于还在三包期内，曹先生拨通了该品牌维修部的电话。对方很快就派人到曹先生家。经过一番修理后，曹先生的空调恢复了正常。但维修人员却向曹先生索要“高空作业费”。曹先生认为，空调仍然在三包期内，维修不应该收取任何费用，因此拒绝付费，但对方坚持索要，直到曹先生表示要向消协投诉，对方才罢休。

提示：消费者要注意保修和包修的区别。保修是由生产厂家提供售后服务保障，如果是由于损坏和不在厂商协定标准服务范围内的，消费者是需要付费的。包修则是指产品在三包内，除因消费者使用或保管不当等因素致使产品不能正常使用，在维修时，消费者不需要支付任何费用，而应由厂商提供完全免费的维修服务。对此，消费者在购机时一定要咨询清楚。

千元以下电子书多是伪品？

躁动渐退，电子阅读器市场，一个意想不到的“寒冬”悄然来袭，产品鱼目混珠、价格居高不下、内容资源不足、盈利模式单一等问题暴露得越来越明显。而北京晨报记者在调查中发现，货真价实的电子书价格基本在千元以上，低价电子书其实更多是 MP3、MP4 的伪装版。

电子书卖得并不好

中关村是电脑配件的主要销售地之一。不过北京晨报记者走访发现，电子书的销售并未像想象的那样火爆。在海龙大厦，一些商家的柜台上只摆着三四种产品，主要是最流行的汉王、纽曼、欣博等。鼎好相对来说人气要好些，

IDC 的报告指出，今年上半年全球 IT 开支出现了快速反弹，很多厂商业绩同比大幅增长。其中部分原因在于去年同期市场状况过于糟糕，不少厂商的业绩相比之下更显亮丽。

IDC 上调了对全球 IT 市场今年全年增长率的预期。根据最新预测，全球 IT 开支今年将达到 1.51 万亿美元，增长 6%。其中，中国等新兴市场国家增长步伐最为有力，增长率有望保持在两位数以上。IDC 展望说，中国的 IT 开支今年将增长 21%。

电子书柜台较多，但摆放在桌子上的也不过五六款畅销机型，多的也就八九款。

“卖的—般吧，没有什么起落。”一位商户漫不经心地说。不过也有商户说销量不错，好的时候一天在柜台能批发几百甚至上千台，主要是大品牌，一般品牌的关注度较低。在记者停留的时间里，电子书柜台旁顾客并不多，跟手机、电脑等数码产品的聚集度差距较大。至于购买人群，商家们告诉记者，以送礼者和公司白领居多，多选择 2000 元以上的产品，学生则多倾向千元左右的产品。

电子书还是电纸书？

在中关村鼎好电子大厦四层，19 岁的

王—正在挑选电子书。“挺时髦的，我想送给女朋友，她喜欢看书。”吸引王—的有两个产品，一个是标价近两千元的汉王电纸书，另一个则是纽曼的，只要 700 多元。当记者问起是否知道它们之间除品牌外的差别，王—摇了摇头。

另外一个问题同样让他疑惑：电纸书与电子书是一回事吗？其实，目前对电子阅读器并没有一个严格的界定。是电子书还是电纸书，记者随机调查发现，多数人无暇分辨。而对于 E-inK 屏，多数人也只是听说过而已。

“我们对于电子阅读器的界定有三个标准，一是 E-inK 屏，二是双稳态的显示技术，三是专门作为阅读之用。”清科研究

多是 MP3、MP4 伪装版

中心分析师张亚男表示，目前默认的电子书指的也是搭载 E-inK 电子墨水屏幕的阅读终端设备，而汉王更愿意用“电纸书”的概念，用以突出采用的是 E-inK 电子墨水显示技术。所以不少企业也理直气壮地沿用这种更苛刻的提法。

千元以下的多是伪品

一面是名牌厂家动辄二千元的高价，一面却是几百元甚至两三百元的廉价款。为什么会有如此大的价格差距？记者调查发现，低价电子书其实更多是 MP3、MP4 的伪装版。

在淘宝网，大量的电子书专卖店充斥其间，其中一个名为“博朗”的品牌广受关注，而

其低至两三百元的价格确实打动了不少人。

“目前市面上两三百元的电子书都不是 E-inK 屏的，而是 TIF 屏，所以就是个大型的 MP4。它的屏幕是反光的，眼睛容易疲劳。”万物青总经理常涛说。记者在搜集资料时也发现，一些报价在五六百元的电子书刻意忽略了屏幕信息，而纽曼一款畅销品 C70 其实打的也是彩屏的概念。

“可以说，低于 1000 元的几乎都不是 E-inK 屏。”一位中关村商家则直接说。综合信息显示，纽曼 E 读 6202(2C) 打出了 999 元的价格，这恐怕是目前市面上价格最便宜的货真价实的电子书，这款产品在网上不同的商家售价差别有几十元。(北京晨报)

创建幸福企业
用友 企业管理软件
用友 U8 All-in-one, 领航中小企业全面信息化。
用友软件海南分公司 海口市国贸路 1 号景瑞大厦 A 座 9 楼 咨询热线:0898-66517099

金蝶企业管理软件
金蝶是香港上市公司(股票代码:0268)、中国软件产业领导厂商。为全球超过 80 万家企业和政府组织成功提供了管理咨询和信息化服务。连续 5 年被 IDC 评为中国中小企业 ERP 市场占有率第一名！
Kingdee 金蝶海口分公司 海口市大同路 38 号财富中心 703 咨询热线:0898-66502285

IT·家电周刊
IT·家电业界最佳载体
专刊热线 66810510 66810282
电子邮箱 812549160@qq.com