

买家电多花钱延保,值不值得?

记者走访福州家电卖场了解到,延保服务分为原厂延保和第三方延保,目前我国家电延保服务标准尚属空白,服务良莠不齐;部门提醒,购买延保要签订合同

Z
海都记者
林雅璇

福州一消费者2020年6月29日在国美电器(斗门店)购买了一台彩电,还花费300元购买了延长保修服务,如今电视机出现故障,品牌提供的3年质保已到期,延长的1年质保本应由国美电器负责,但国美电器已闭店,消费者只能自行承担维修费用(详见6月21日海都报A06版)。

如今,家电行业竞争如火如荼,各家电厂商除了在产品宣传上下足功夫,还会在售后方面借助有偿延伸服务期限等方式吸引消费者。那么,多花钱买延保,到底值不值得?近日,记者走访了福州几家家电卖场了解到,延保服务分为原厂延保和第三方延保,延保期限不同,所需费用也不同。然而,目前我国家电延保服务规范和标准尚属空白,家电延保服务也良莠不齐。业内人士及有关部门提醒,消费者要尽量选择正规渠道和大品牌,购买延保服务时要签订服务合同。

第三方延保由零售商或延保公司提供

记者走访苏宁易购、天猫优品、海尔等家电卖场发现,延保服务分为原厂延保、第三方延保两种。原厂延保是产品制造商提供的;而第三方延保产品大多由零售商或者延保公司提供,即非产品制造商(非厂家)提供的延保服务。

天猫优品电器体验店工作人员表示,不同家电可选择的延保时间略有差异,延保期限不同,所需费用也不同。“以美的空调为例,在厂家质保6年之外,可额外付费购买4年延保,价格在200元以内,在各个(天猫优品)连锁门店都可申请保修服务。”

格力电器工作人员则

说:“格力空调均为10年免费包修,不提供额外的延保服务。空调使用年限达到10年我们就建议消费者换新,避免产生安全隐患。”工作人员解释道,“包修”主要是指在“三包”有效期内,厂商应提供完全免费的维修服务;“保修”是指厂商在一定期限内提供免费维修及保养的服务,但要收取所需零件的成本费。

海尔专卖店(福飞南路店)工作人员建议记者购买原厂延保:“原厂延保的售后部门对服务时效有严格考核,接单时效、上门时效等各个节点皆在考核范围内,还有服务态度用户评分等考核指标。厂家拥有备件库存,

可提供原备件替换故障备件,这是第三方延保无法做到的。购买第三方延保可能会遇到乱报价、小病大修、公司跑路等问题。”

很多人在线上下单家电等产品,尤其是电子产品时,页面都会跳出购买“保障服务”的选项:8年免费换新;5年免费换修;3年免费换新;6年全面保修……咨询客服后,记者了解到,通过电商平台购买的延保服务,实际上是第三方提供的。如在京东平台咨询延保服务,往往会先跳转到另一套客服系统,即京东金融客服。而京东金融客服明确回应称,维修服务是由第三方服务商提供的。

申请延保屡遭扯皮,家电延保存在诸多问题

不少市民反映,购买了延保服务后,想申请售后时,被以各种理由拒绝服务,延保形同虚设。

陈女士(化名)称,2020年她在京东平台购买了冰箱及延保服务。2024年2月,冰箱不制冷且压缩机运行噪声大,于是陈女士在平台申请质保服务。“申请过程中,平台要求上传发票照片、商品正面照片、损坏部位照片,但我因未打开冰箱后盖无法提供

损坏部位照片,所以第一次无法申请质保服务。第二次按照平台要求,打开后盖拍摄了压缩机的图片申请质保,但当天平台又以‘私拆’为由拒绝提供质保服务。在此过程中平台无任何提示私拆不保。”这令陈女士感到很无奈,并表示再也不会购买第三方的延保服务。

记者走访卖场时,还有消费者表示,在电商平台买家电顺手购买了延

保服务,结果申请售后时平台表示由于产品更新换代,已没有维修所需的零部件,直接退回了延保费用。

那么,买到了“原厂质保”的延保服务就安枕无忧了吗?实际上,就算是享受原厂质保,由于家电的技术更新快,也很难享受整机保修。以冰箱为例,多数品牌的冰箱,通常是1年内整机保修,3年主要部件保修,电机的保修时间一般为5年。

购买家电延保,要签订服务合同

“顾客购买苏宁延保产品后,若在‘三包’期之外、延保期以内家电发生故障,顾客可直接到门店,或通过拨打苏宁官方热线、在公众号上操作等方式申请售后服务。售后所产生的费用最高全额由与苏宁合作的保险公司承担。”福建苏宁易购市场总

监杨丹告诉记者,若由于产品更新换代,维修配件缺少,苏宁维修人员会和保险公司对接,根据电器的实际情况,协商出免费换新或抵扣换新费用的方案。杨女士还建议,消费者要尽量选择正规渠道和大品牌的延保服务,才能避免“踩坑”。

福州市消费者协会提醒,消费者购买延保服务时要签订服务合同,一定不能仅凭发票和延保卡。合同应写明商品购买日期、保修以及延保服务期限、故障责任界定等事项,并且要索要索票,要保管好保修单、延保服务协议。

幼儿园未通知家长就给孩子抽血

事发晋安区第二实验幼儿园(连翔分部),家长质疑为何抽血前不告知;幼儿园称,想“锻炼孩子的表达能力”

N海都记者 郭思琪 刘锦涵 文/图

“爸爸,我今天在幼儿园被抽血了。”6岁的小华(化名)无意中说的话,让家长黄先生(化名)吃了一惊,他事先并不知道幼儿园有此安排。小华就读于福州市晋安区第二实验幼儿园(连翔分部),该幼儿园至少有一个班的学生,家长是在事后才知道幼儿园安排给小朋友抽血化验。

为何抽血前不告知家长?抽血的用途是什么? 家长希望幼儿园就此作出合理解释。

家长:一个班的孩子抽血事先没通知

6月19日当天,幼儿园组织了学生抽血,但不少学生家长直到当晚才在无意间或是从家长群中得知此事。

小华在该幼儿园上大三班。黄先生表示,孩子放学后主动说起了自己在幼儿园抽血的经历。经过细细询问和检查,黄先生发现

小华手指上有个小小的针眼,他才确定幼儿园安排孩子抽血了。

当晚,不少家长在微信群中讨论此事。有家长疑惑:为什么要抽血?如果采集到稀有血型,是否会被登记?是什么医疗机构来抽血的?

据了解,大三班30多

名孩子都是在家长不知情的情况下被安排进行抽血检查。

未经家长同意,幼儿园可以自行带孩子抽血吗?记者咨询了福建律师海都公益团福建建达律师事务所李洋律师,他强调,鉴于幼儿属于无民事行为能力人,如果幼儿园计划组织集

体体检,例如抽血等操作,需要取得家长的同意,确保医疗行为的合法性和安全性。此外,幼儿在体检过程中产生的个人信息,如血型、身高体重、家庭信息等,属于敏感数据,需要依法保护,学校或体检机构在处理这些信息时必须保证幼儿的隐私权,不得泄露。

本已经录入系统并上传至仪器进行检测。“我们入园体检之前都会提前通知幼儿园。”医院方表示,今后会完善和幼儿园的通知机制,要求幼儿园提前告知,做到家长知情。



涉事幼儿园

幼儿园: 为了锻炼孩子表达能力 让孩子自行告知家长

按照陈园长所说,给孩子们抽血,是根据相关规定的要求,为何这个班级未事先通知呢?陈园长解释说,幼儿园老师为了做好“幼小衔接”,培养孩子们的语言表达能力,所以让孩子自行告知家长。

有家长质疑,“培养孩子们的语言表达能力”这个理由有点荒谬,“小朋友知道什么?出了问题谁负责?”“万一孩子有晕针等状况怎么办?”还有家长表示,“明明有家长群不通知,很让人担心”。

记者电话联系了负责小华所在班级的许老师,她表示拒绝回答此事。

幼儿园仅让孩子告知家长抽血一事,合适吗?记者咨询了福州八中心理教研室主任谢维兴老师。他认为,6岁的孩子在记忆、言语表达方面的发展还未成熟,让他们表达、传递重要的信息并不合适,容易出现很多误差。

记者了解到,已有部分家长打算向晋安区教育局投诉此事。