



说得好 不如做得好

本期起本报独家发布杭城家电维修排行榜

编者按:成千上万的品牌,五花八门的家电广告常常把我们弄得不知所措。究竟该选啥牌子?哪个品牌的产品才是质量最靠得住的?从本期开始,我们将和拥有3万多名保修客户的杭州统保家电维修有限公司紧密合作,独家推出《一周家电维修排行榜》,如实发布一周内包括彩电、冰箱、空调和洗衣机四大类家电维修情况,并对此进行解读,分析维修原因,为消费者在使用和今后选购上述4类家电产品时提供参考。

●访谈

记者从网上了解到,不少凭手艺开家电维修店的人,他们的目标就是开一个像统保家电维修这样的公司。那么开一家像杭州统保家电维修公司这样的企业,难不难呢?这家让不少人眼红的企业又是如何经营的?谁是吃螃蟹的第一人?为此,记者采访了杭州统保家电维修有限公司的陈经理。

记者:怎么想到开这么一个公司呢?

陈:十几年前,那时我还在单位上班,有部分员工可以享受到一种公司福利,就是办年卡免费维修所有的家电,那个时候也叫统保卡,当时很多人都觉得这种服务很好。1995年,统保家电维修公司终于成立了,客户也就一两家企事业单位的员工,根本没想过现在能发展成为三万多名客户这么大的规模。你想想,专业维修点只对自己的品牌负责,一般的修理店技术又不到位,而统保卡刚好弥补了这个空缺。家电消费非常普遍,如果任何牌子,不管是倒闭了、过了使用年限还是过了保修期,都有单位帮你维修,这种服务谁不喜欢?

记者:公司的维修力量怎么样?

陈:公司现有员工80多个,修理工有60个左右。每个维修工作人员都是从相关专业毕业的职业学校的学生,并且一定要经过一两年的培训。60多个维修人员大部分都是有高级技工资质的,一级、二级的也很多。每个维修工作人员都被分成不同的组,如修理冰箱一组、修彩电一组、修空调一组等。工作人员唯一的要求就是专业,我们不要求一个员工任何家电都会维修,但是他对一种家电的维修必须非常专业。

记者:两百元不到的年卡什么家电都维修,会亏本吗?

陈:不会的。去年一年我们一共接受了57000多张维修单,现在每天能收到一百多张维修单,到了下个月高峰期每天会达到四五百张维修单。在维修中我们要求员工,能维修的尽量修理,最好不要选择更换,因为更换成本就会提高。例如,像一块类似电脑主板的元件,如果某个很细小的地方坏了,一般的话都是换一块新的,但是如果我们员工可以把它修好就不换元件了,这样成本就降低了很多。

●链接

杭州统保家电维修有限公司

杭州统保家电维修有限公司成立于1995年,公司成立初期专门为省和杭州市政府机关工作人员提供家用电器维修服务,其优质的服务和精湛的技术受到了用户的表扬和肯定。从成立至今,该公司已有用户3万多,涉及政府机关、电力、通讯、民航、金融、交通、学校等众多企事业单位,年维修单超过6万张。公司已通过ISO9001质量认证,是目前杭州市唯一对家电维修实行统筹保修的企业,同时也是多家家电生产企业指定的特约维修点。

什么是统保卡?

杭州统保家电维修有限公司推出的统保卡实行一人一卡,持有统保卡的用户一年内可以免费享受该公司的家电维修业务,包括免费更换电器元件等。统保卡分为两种,一种是155元的年卡,可维修热水器、洗衣机、音响设备、热水器、洗衣机、彩电、空调、冰箱等大件家电,但不维修小家电。另一种就是价值190元的年卡,在前一种统保卡的基础上再增加了部分小家电的维修,比如微波炉、消毒柜、油烟机、电风扇、吸尘器、饮水机等等。目前统保卡的发放范围仅限于企事业单位的员工,散户还不能参加统保。

●解读

天气渐热空调维修唱主角

从杭州统保家电维修公司提供的近三天的家电维修记录来看,家电维修数量最多的彩电95台,占了总维修量的40.3%;其次空调54台,占了维修总量的22.9%;然后是洗衣机和冰箱。

据统保家电维修公司负责人介绍,维修数量多并不表示某个品牌的质量问题严重。事实上,家电维修要看情况而论。比如冰箱、空调使用的季节性很强,所以维修情况在不同季节有差异;另外一个因素就是品牌的市场占有量,比如容声冰箱的市场占有率较高,所以维修数量也较多。

彩电是本期维修数量最多的家电。据统保公司的有关工作人员介绍,彩电的维修数量虽然较多,但大多是一些小问题,比如接触不良、色彩不好、图像抖动、没有声音等等,而西湖彩电因为是本地品牌,市场占有率较高,所以维修的数量较多,达33台。当然,除了小毛病外,彩电维修过程中也有需要更换某些器材的,换得比较多的是显像管、电阻、电容等配件。不过也有没法修的时候,比如彩电一般的使用年限是10年,很多报修的彩电早已经超出使用年限,加上出现的问题也确实无法维修,所以统保公司只能建议用户换一台新的。

天气逐渐变热,使用空调的频率开始高起来。据维修人员介绍,本期统计的54例空调维修中,有70%—80%是由氟里昂泄漏带来的问题。此外,空调声音太大、柜机发动不了、接口或者出水管堵塞等等小问题也比较多。维修人员在维修中发现,造成氟里昂泄漏的主要原因有3个:一是空调安装过程中氟里昂阀门没有拧紧;二是空调本身的质量问题;三是使用不当引起的。进入盛夏之后,空调使用中会出现的问题还会越来越多,因此消费者在使用过程中应尽量正确使用空调,新的空调买来安装后,最好仔细阅读使用说明书,减少不必要的失误。



●事例

我有统保卡,为啥不帮我修

统保卡在使用过程中也会出现不少的问题。刘女士丈夫所在的单位今年为每位职工办理了家电维修统保,每人领到了一张价值150元的统保卡,持卡人凭卡可享受一年的免费家电维修。

前天,刘女士想把放在车库里坏掉不用的冰箱修理一下,于是就拨通了统保公司的电话。但是,维修人员赶到刘女士那儿之后,去表示对该冰箱不能修理。

不是说统保卡用户可以免费修理家里所有品牌的家电吗?为什么拒修呢?记者从统保家电维修有限公司工作人员那里了解到,原来统保卡实行一人一卡,持有统保卡的用户地址在统保公司都有备案。刘女士家住在21幢,冰箱却放在5幢的地下室内,让统保公司的工作人员很难确认这到底是不是刘女士自己的家用电器。由于统保卡被其他用户冒用这种情况时常会发生,所以,公司在上门修理的时候会非常注意维修卡上的地址和实际修理的地址是否吻合。当然,这起维修最后经过协商,统保公司工作人员还是帮刘女士修好了冰箱。

●榜单

空调维修前十位

(维修数量:54台)

位数	品牌	数量(台)
1	科龙空调	8台
2	春兰空调	6台
3	海尔空调	5台
4	美的空调	4台
5	东宝空调	4台
6	华宝空调	3台
7	伊来克斯空调	2台
8	夏普空调	2台
9	三菱空调	2台
10	大金空调	2台

冰箱维修前十位

(维修数量:36台)

位数	品牌	数量(台)
1	容声冰箱	7台
2	华日冰箱	6台
3	上菱冰箱	4台
4	海尔冰箱	4台
5	西冷冰箱	3台
6	华凌冰箱	2台
7	三星冰箱	2台
8	科龙冰箱	1台
9	伊来克斯冰箱	1台
10	春兰冰箱	1台

彩电维修前十位

(维修数量:95台)

位数	品牌	数量(台)
1	西湖彩电	33台
2	长虹彩电	13台
3	TCL彩电	10台
4	索尼彩电	7台
5	松下彩电	6台
6	康佳彩电	4台
7	金星彩电	4台
8	海信彩电	3台
9	飞利浦彩电	3台
10	海尔彩电	2台

洗衣机维修前十位

(维修数量:41台)

位数	品牌	数量(台)
1	小鸭洗衣机	10台
2	小天鹅洗衣机	6台
3	海尔洗衣机	6台
4	松下洗衣机	5台
5	金鱼洗衣机	4台
6	金松洗衣机	4台
7	威力洗衣机	1台
8	容事达洗衣机	1台
9	西门子洗衣机	1台
10	三星洗衣机	1台

以上是5.14-5.16日统保家电维修公司空调、冰箱、彩电和洗衣机的维修统计数据,详情可访问统保生活网:
www.hztongbao.com.