



「软」售后有点烦 软件故障成智能电视「三包」盲区

“我们现在销售的基本上都是智能电视,安装了安卓操作系统。4K电视出样率至少在六成以上,占到了销售额的一半以上。”新街口某家电连锁彩电楼层销售人员告诉记者,普通的功能性电视不仅机型和销量减少,而且价格便宜。记者看到,某品牌一款49英寸的智能电视售价甚至仅为2999元。从2012年席卷电视圈开始,智能电视已经占据市场半壁江山。记者从新街口某家电卖场了解到,智能电视的出样率超过9成。奥维云网数据显示,2014年智能电视渗透率58%,预计今年将达到85%。

然而,智能电视的用户体验似乎不尽如人意,据了解,操作复杂、不会安装软件以及电视卡顿等是用户反映较为突出的问题,而对于软件故障,各个电视品牌的保修政策和收费标准大相径庭。目前,国家三包规定中关于智能软件系统、应用程序、智能内容服务还是缺失,解决智能电视“软售后”问题迫在眉睫。

现代快报记者 蔡旺

软件问题成智能电视故障“高发区”

虽然智能电视普及率日益提高,但用户在使用过程中却遭遇了不愉快的经历。

今年1月份,市民胡先生购买了一台某品牌4K智能电视,复杂的操作让他有点吃不消。“当时厂家售后人员帮我把无线网络和电视调试好了,开机就能看电视直播。”胡先生说,自己不会用电视上的各种软件,只是当普通电视来用。最近,他不小心调整了电视设置,结果开机以后看不到直播了,不知道问题出在哪里。最后,胡先生多次拨打厂家客服电话,才解决了问题。

胡先生的遭遇是很多消费者的一个缩影。新街口某家电卖场的多个电视销售员均告诉记者,尽管他们在销售时教了顾客如何

使用智能电视,但效果却不能令人满意。据了解,不会在电视上安装软件、系统无法更新以及上不了网等与智能电视使用相关的问题咨询量较多。“卖出智能电视以后,大约有一半的客户给我打电话咨询如何使用,比例还是很高的。”某品牌电视销售员补充说。

记者在某互联网电视品牌用户社区产品反馈中看到,“论坛很多用户反映升级TV版2.7后卡顿严重”、“电视开启后占用网络资源”、“使用软件观看直播电视常有卡住缓冲的现象”等是用户反映较多的问题。某品牌电视售后维修人员告诉记者,不少用户在电视上安装第三方软件,导致电视出现问

题。由于电视内存小,装的软件过多,也容易出现卡顿现象。此外,有的用户把系统升级以后发现,电视上不了无线网络。

日前,中国电子商会消费电子产品调查办公室发布了一份调研报告,也表明智能电视软件故障高发。该报告显示,国内平板电视家庭保有量超过2.5亿台,智能电视的渗透率超过50%,智能电视的普及为售后服务带来挑战。调查显示,当前平板电视出现故障率的比例高达12.3%,其中软件故障表现最为突出,占比为24%。与智能电视有关的系统无法升级、APP下载后无法安装、APP程序使用卡顿、木马病毒等故障成为智能电视故障中较为高发的故障。

“软售后”如何解决? 如何收费?

“现在电视都跨界了,有了互联网功能,但操作越来越复杂。”中国电子商会副秘书长陆刃波分析,智能电视的功能类似于电脑,如果没有经过培训,很多消费者不会使用电视上的软件,只能自己摸索。如果操作不当的话,花费时间却找不到软件,对消费者来说是故障,但在专业人士看来,只是属于不了解电视功能。

在资深家电行业观察员梁振鹏看来,这与电视厂家也有一定的关系。如果智能电视系统优化未做好,就容易出现电视播放卡顿、软件安装后无法使用的问题。安卓系统在电视上的适配度不如手机,不少第三方软件从手机移植到电视上,稳定性不高。智能电视厂家应站在消费者的角度去考虑设计电视的功能和操作方式,让智能电视用起来更简单。

多重因素叠加之下,用户在软件售后维修时不得不对收费难题。“假如是电视自身问题,一年之内软件免费包修。”某电视品牌售后维修人员说,但如果是安装第三方软件出现问题或者是用户自己弄坏的,就要收取一定的费用。根据该公司的收费标准,只要售后维修人员上门,无论是否维修都要收取40元上门费。维修的话,收取一定数额的软件检测费。如果发现电视硬件存在问题,还要再收一定的材料费。另一家电视品牌售后服务工作人员表示,消费者购机半年之内,提供一次免费软件调试的机会,而过了这个期限之后,就要收取30元的上门费用,软件故障免费维修。

记者了解到,某互联网电视品牌三包政策规定,操作系统的保修期为1年,将电视操作系统恢复到出厂状态。“使用非合法

授权、非标准或非公开发行的软件造成的故障或损坏”、“因病毒感染、黑客袭击或其他恶意侵害行为造成的故障或损坏”,不属于免费维修的范围。另一互联网电视品牌操作系统的保修期为3年,包修是将电视操作系统恢复到出厂状态或升级到最新系统版本。

“不同的厂家软件售后政策不一样,扯皮的例子很多。”资深家电行业观察员梁振鹏说,电视软件出现故障想让厂家免费上门服务很难,连电脑都没有解决,更何况电视?目前来说,软件保修政策在国家三包规定中还是一个空白,三包规定更多的是偏向屏幕等硬件。因此,三包政策应当逐步完善,明确规定电视的哪类软件在一定期限内出现故障,可以享受免费维修服务。即使有收费的行为,也要有详细的收费标准。