



说好的延保“包修包换”，实际却成了大忽悠。市民周先生近日向“新民帮依忙”反映，自己花费2万多元买了一台65英寸的康佳曲面屏电视并专门购买了“3年延保”服务，没想到电视机故障频发，申请延保服务后却被换成了平面屏电视机，两者价格相去甚远。

质保期内换新机太闹心 曲面屏竟被换成平面屏

两款65英寸电视机价格相差万余元，延保服务被吐槽“大兴”



▲ 此前购买的曲面屏电视



▲ 如今的平面屏电视

消保委建议>>>

购买延保服务 优先考虑原厂

近年来，关于家用电器“延保”服务纠纷频发。记者调查了解到，市场上销售的所谓延保服务，多是由第三方提供，服务质量堪忧。服务协议条款也较为模糊，保修时由谁负责？是不是整机保修？更换配件是否为原厂配件？……很多关键问题并没有明确约定。

对此，浦东新区消保委指出，所谓延保，是延长保修的简称，因此其突出特点是“延长”，所以有很强的延续性要求，而此延续性应该是针对原厂的出厂基础保修提出的，换言之，只有最终由原厂提供的保修期延长才能称之为“延保”。上述案例中，商家偷换概念，收取消费者高额延保费，却无法提供相应的服务。对此，消保委建议，消费者购买延保服务，应优先考虑原厂延保。同时要签订合同，详细写明延保的起始日期和结束日期，对于延保范围、延保期内故障的责任界定等方面也写得越详细越好，以备日后发生纠纷时有据可依。

▲ 延保合同显示，服务从2020年8月开始生效

频出故障 无奈换新机

周先生告诉记者，2016年9月，他在浦东的一家电器商场康佳专柜经过挑选，最终购买了一款康佳曲面屏65英寸彩电，型号是OLED65V91U，价格是21951元。

“当时我挑中的是最新款的曲面屏电视，价格也比普通的平面屏高出很多。”周先生说，电视机的质保期是4年，结果3年不到就坏了。“屏幕上出现了波纹状的变形，看不清楚。”

因为还在质保期内，电视机屏幕出现问题后，周先生通过康佳的售后热线报修，维修人员上门进行了检查，先说要拉回厂家维修，然后几经沟通，最后说维修不了，同意给周先生换一台同一型号的新电视机。

2019年8月，售后人员给周先生上门换了新机，周先生发现，两者型号并不相同，但均是65英寸的曲面屏电视机，也就接受了。随后，工作人员一番“建议”又让周先生花了一笔钱。“他们讲虽然换了新机，但保修期并没有延长，建议我可以再买一个3年的延保服务。”考虑到电视机之后可能再出故障，周先生又花了3200元，购买了“3年延保”服务，延保时间从2020年8月开始生效，延保期内，电视机再出现故障可以继续享受相关“三包”服务。

再次换机 曲面变平面

好景不长，新换的电视机正常观看了两年多，到了去年下半年又出故障。这次依然是屏幕问题，曲面屏上出现了不同形状的阴影。周先生再次拨打康佳售后服务热线。

“售后人员说我买的康佳彩电已超过厂方三包时间，该由延保公司履行延保合约。”之后，周先生又联系到这家名为“安延”的延保公司，维修人员上门查看，经过一番折腾，认定维修难度比较大。“他们说维修时间可能比较长，可以按照延保协议，给我换一台同等规格的电视。”周先生说，虽然连续两次屏幕故障让他对电视机的质量产生怀疑，但能换机的话还是接受了。

这次新电视机送上门后，周先生打开一看，虽然还是65英寸的康佳彩电，但是曲面屏变成了平面屏。“我查了下，目前65英寸的曲面屏电视价格要两万多元，平面屏只需要七千多元，两者价格相去甚远。”周先生认为商家是在“偷梁换柱”，于是提出要么更换同样的曲面屏电视，要么是退还两者之间的差价，却遭到商家拒绝。

周先生说，起初他坚决不肯收下新电视，但客服人员忽悠他说，可以先收下电视机看起来，后面再协商解决办法。结果收下电视机后，坏的曲面屏被拉走了，延保公司也不给说法了。

各执一词 争议未解决

让周先生困惑的是，从购买电视到购买延保服务，都是通过康佳的正规渠道，而且在官方服务平台上也能查到“整机延保3年”信息，结果被推给了第三方延保公司，康佳不再负责。

记者拨打康佳的服务热线400-880-0016。客服人员经查询，确认周先生购买的产品信息，并表示该电视已过厂方质保期，目前处于延保状态，应该由第三方延保公司负责。但具体是哪家公司延保公司，却不甚清楚，只给了一个联系电话。记者又拨打上述联系电话，语音显示为安延客户服务中心。客服人员表示与康佳是合作关系。他们已为周先生换机，履行了延保义务。当记者质疑换机从曲面屏换成平面屏，价格相去甚远时，客服表示，市面上已没有同型号曲面屏电视，所以换了一台同规格、性能接近的平面屏电视，这也是符合延保服务的，同时还为新机又作了“3年延保”的补偿，该案已经解决。记者从周先生处获悉，他本人对此方案并不认可。 本报记者 李晓明

延保详情	
订单编号	YB10526112
合同编号	WAKF211908150144
延保开始日期	2020-08-15
创建日期	2019-08-15 16:32:49
产品品牌	康佳电视
产品型号	OLED65V91U
产品串号	MNN1648Y0002850HYBR1
购机日期	2019-08-14
购机价格	¥ 21000

小
帮
民
有
呼

家门口的卫生服务站关门一年多，附近老年居民呼吁 看病配药难了 何时选址重开

开诊一个月就“停摆”

据公开信息，新华御湖上园属上海湾区高新技术产业开发(原金山工业区)金水湖居委会管辖，目前社区下辖5个小区：金豫澜庭、新华御湖上园、新未来樾湖、华成名邸、依云雅苑。辖区常住人口共计3496户，1.1万余人。2019年，高新区社区卫生服务中心向高新区管委会提出申请，在金水湖居民区设置卫生服务站。2020年，经高新区管委会同意，金水湖卫生服务站选址博海路99弄55号2楼的公建配套房，面积约200平方米。2021年12月，金水湖社区卫生服务站对外开放。

家门口“便民点”为何突然关闭？“有很多安全隐患。”吴先生说，卫生服务站设在居民区内，这意味着所有求医问药者都要从新华御湖上园小区进出。对此部分居民反对，

希望重新选址。有人投诉后，2022年1月6日起，卫生服务站暂时关闭，至今年4月，已“停摆”15个月。

配药麻烦看病更难

记者查询发现，根据《上海市社区卫生服务机构功能与建设指导标准》，社区卫生服务站与村卫生室是社区卫生服务中心功能向居村委的延伸。社区卫生服务站和村卫生室应按照就近、便捷原则设置。城区按照3~5个居委的地域、1~2万常住人口或步行15分钟距离设一所社区卫生服务站。值得注意的是，上海湾区高新技术产业开发(原金山工业区)金山亭卫公路6668号，从新华御湖上园出发，乘坐公交车需半小时，车程约6公里。3月，为解决配药不便，金水湖

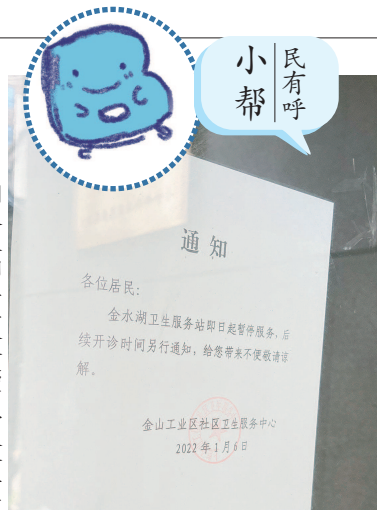
社区开展临时代配药服务，一周一次。针对看病问题，上海湾区高新技术产业开发(原金山工业区)金山亭卫公路6668号，从新华御湖上园出发，乘坐公交车需半小时，车程约6公里。3月，为解决配药不便，金水湖

社区开展临时代配药服务，一周一次。针对看病问题，上海湾区高新技术产业开发(原金山工业区)金山亭卫公路6668号，从新华御湖上园出发，乘坐公交车需半小时，车程约6公里。3月，为解决配药不便，金水湖

本报记者
夏韵



本版编辑/曹柳曼
视觉设计/邵晓艳



家住金山区博海路99号新华御湖上园的吴先生近日向“新民帮依忙”求助，2021年12月，小区内新设了一个卫生服务站点，但由于种种原因，开诊不到一个月就暂停服务。如今，一年多过去了，新的选址仍没有确定。为此，不少居民呼吁，相关部门能否尽早布点新的卫生服务站，让大家能够享有便捷的医疗服务。