

BẢO HÀNH MÁY TÍNH: VỪA 'BẢO' VỪA 'HÀNH'

Giai đoạn cuối năm luôn là thời điểm cạnh tranh mạnh mẽ giữa các cửa hàng máy tính với hàng loạt chương trình khuyến mại xuất hiện. Khi giá thành và chất lượng sản phẩm không chênh lệch đáng kể, người mua sẽ chủ yếu quan tâm đến chế độ hậu mãi

Giai đoạn cuối năm luôn là thời điểm cạnh tranh mạnh mẽ giữa các cửa hàng máy tính với hàng loạt chương trình khuyến mại xuất hiện. Khi giá thành và chất lượng sản phẩm không chênh lệch đáng kể, người mua sẽ chủ yếu quan tâm đến chế độ hậu mãi của các công ty. Dịch vụ bảo hành được coi là khâu quan trọng trong việc tạo uy tín cho mỗi doanh nghiệp, đặc biệt là những công ty chuyên về đồ điện tử, máy tính. Tuy nhiên, không phải cửa hàng nào cũng thực hiện tốt bước này. "Hồi trước mua ổ cứng ở trên Cầu Giấy nhưng máy tính không 'nhận'. Tôi đem ra cửa hàng nhưng suốt một tháng, gọi điện hàng chục lần cũng chưa xong. Cuối cùng họ bảo một là đợi, hai là đến lấy ổ về", Lưu Bách Việt, một chuyên viên thiết kế đồ họa tại Hà Nội, cho hay. Tương tự, Nguyễn Quang Hiên, quản trị mạng của trường RMIT, kể lại lần mua RAM tại một cửa hàng lớn trên đường Lý Nam Đế: "Tôi cắm vào máy nhưng không chạy, chuyển sang RAM khác thì vẫn bình thường. Cửa hàng thừa nhận RAM hỏng và bảo sẽ sửa. Tôi phải nói cứng rằng mình là dân trong nghề nên biết RAM rất khó hoặc thậm chí không sửa được. Đòi co hồi lâu họ mới chịu đổi cho mình hàng mới". Thông thường, các cửa hàng phân phối máy tính tại Hà Nội có chính sách khá rõ ràng về những trường hợp được và không được bảo hành. Hơn nữa, chế độ bảo hành cũng đã thoáng hơn rất nhiều so với vài năm trước đây, như Công ty Mai Hoàng chấp nhận giải quyết cho khách trong trường hợp ổ cứng vỡ IDE hay siêu thị máy tính DTIC miễn phí bảo hành tại nhà (thường các công ty yêu cầu ký hợp đồng sửa chữa tại nhà 15 USD/năm). "Không ai khi mua hàng lại muốn gặp hỏng hóc về sau cả. Trong khả năng có thể, công ty sẽ cố gắng ưu tiên đảm bảo quyền lợi cao nhất cũng như tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng", ông Nguyễn Ngọc Phan, Phó giám đốc DTIC, cho biết. Tán thành quan điểm này, Công ty Anh Ngọc thừa nhận "bảo hành là vấn đề tương đối nhạy cảm" và để thực hiện được trọn vẹn mọi cam kết không phải điều dễ dàng. Một cửa hàng ngày hôm trước được khen ngợi vì sự chu đáo thì ngay hôm sau đã có thể bị chỉ trích gay gắt. Trong nhiều tình huống, nguyên nhân dẫn đến tình trạng thất thường về bảo hành dưới con mắt đánh giá của mọi người đôi khi lại xuất phát từ chính người mua. Phóng viên cũng đã từng chứng kiến trường hợp tranh cãi nảy lửa khi một vị khách bê cả 'case' máy tính đến một cửa hàng đồ điện tử trên đường Quang Trung. Nhân viên kiểm tra và khẳng định chân chip gãy do lỗi của người sử dụng nên không bảo hành. Tuy nhiên, vị khách này đã nổi nóng và khẳng định gia đình ông "không ai am hiểu kỹ thuật nên chẳng tháo ra tháo vào làm gì". Trên thực tế, chân chip của Intel vốn yếu nhưng nếu không động đến thì cũng khó mà tự nhiên cong hoặc gãy được, dù vậy, cửa hàng vẫn quyết định chuyển trường hợp này sang bên Intel yêu cầu xem xét. Chị Lê Ngọc Anh, chuyên viên quản lý website của công ty máy tính CMS, khẳng định họ nhận được khá nhiều cuộc gọi trên đường dây nóng phàn nàn về những tình huống khó xử như "màn hình LCD của tôi bị 'chết' 2 điểm ảnh nhưng không được đổi", trong khi công ty quy định phải 'chết' 5 điểm trở lên mới giải quyết. Nhiều cửa hàng khác lại gặp cảnh khóc dở mếu dở vì người mua không được cung cấp đủ thông tin nên khó thông cảm hoặc quanh co, không chịu hợp tác. Một số người thường xuyên tháo ổ cứng và RAM nhưng không bảo quản tốt dẫn đến trầy xước hoặc bị nước bắn vào trong quá trình đi lại. Lúc nhân viên hỏi, họ không dám nói thật do tâm lý "sợ không được bảo hành" dẫn đến khâu kiểm tra kéo dài. Nếu cửa hàng phát hiện nguyên nhân và không giải quyết thì họ lập tức tỏ ra bất bình và quy cho công ty "làm ăn không

ra sao". Thậm chí, có những vị khách chê bai cửa hàng chỉ vì "em nhân viên chịu trách nhiệm nhận khiếu nại trông... xấu quá". Cũng có nhiều vụ rắc rối xung quanh vấn đề bảo hành lại xuất phát từ thái độ phục vụ của nhân viên cửa hàng. Không ít người tỏ ra thiếu kiên nhẫn và khó chịu trước những câu hỏi chất vấn của khách. Chưa kể một vài cửa hàng máy tính tại Hà Nội vẫn còn giữ tư tưởng "đem con bỏ chợ", bán được hàng là xong, nếu có trục trặc về sau thì giải quyết qua loa, lấy lệ. Anh Lê Thanh Nam (chung cư Pháp Vân, Hà Nội) kể: "Có lần tôi mua mainboard nhưng được vài ngày đã hỏng. Cửa hàng họ chấp nhận đổi (nhiều công ty đồng ý thay mặt hàng mới nếu gặp trục trặc trong vòng 1 tháng từ khi mua) nhưng nói chưa có hàng. Lần khát mãi, cuối cùng họ đưa tôi một mainboard cũ. Thôi thì cũng đành ngậm bồ hòn làm ngọt". Nguyễn Quốc Dũng, kế toán một công ty xuất nhập khẩu trên đường Trần Bình Trọng, cũng gặp hoàn cảnh tương tự khi ổ Seagate 20 GB có vấn đề sau chưa đầy một tuần sử dụng. Cửa hàng ở Chùa Bộc yêu cầu chờ cũng với lý do "hàng chưa về" và 10 ngày sau hoàn trả lại bằng một ổ cũ. "Trong máy tính, ổ cứng và CD-ROM vốn là hai bộ phận hoạt động vật lý nhất, do đó dù có thể vẫn còn chạy tốt nhưng đồ second-hand thì không thể sánh với hàng mới bóc tem", anh Dũng phân trần. Khúc mắc trong khâu bảo hành còn một phần không nhỏ do trình độ của nhân viên sửa chữa. "Dân kỹ thuật thì hỏng cái gì mang đi sửa cái nấy, chứ người không biết thì họ sẽ đem cả case đến cửa hàng. Nếu người kiểm tra không sành, họ phải chờ mất thời gian mà chưa chắc đã tìm ra đúng bệnh", anh Hiền giải thích. Những ai may mắn gặp chuyên viên có tay nghề hoặc là phụ trách chính có thể yên tâm rằng mình sẽ được giải quyết nhanh gọn mà không gặp nhiều phiền toái. Tuy nhiên, "thượng đế" sẽ sớm phải kêu trời nếu đồ của mình bị "què thành cụt" hoặc nhận được những câu hứa suông từ những nhân viên không có khả năng và thiếu trách nhiệm, như "anh cứ về đi, khi nào sửa xong chắc chắn em sẽ gọi ngay". Rốt cuộc, người tốn tiền gọi điện liên hệ hết ngày này sang ngày khác vẫn chính là khách hàng. "Với những ai mà công việc cần sử dụng máy tính thường xuyên như tôi thì tình trạng dây dưa, chậm trễ này không khác gì thảm họa", anh Hiền nói. Một lý do khác tác động đến chất lượng bảo hành là khi những cửa hàng nhỏ không sửa được sẽ phải đưa hàng về đại lý chính. Quá trình trao đổi, vận chuyển này không phải lúc nào cũng suôn sẻ. Lại có trường hợp công ty tránh phải bảo hành bằng cách cố tình dán tem vào những vị trí dễ rách như ốc nối, góc cạnh... Hay trong một tình huống khác, kỹ thuật viên kiểm tra và khẳng định máy tính của khách không có vấn đề gì. Tình trạng này thường xảy ra với RAM, vốn có nhiều ô nhớ nên khó phát hiện hỏng hóc nếu chạy ít chương trình. Một vài người đã lợi dụng đặc điểm đó để không đổi RAM cho khách và giải thích rằng đây là "lỗi phần mềm". "Niềm tin của khách hàng đối với một công ty hoàn toàn có thể được củng cố hoặc sụp đổ ở khâu cuối cùng: bảo hành. Mình được coi là 'thượng đế' mà nhiều khi vẫn bị tước đi 'niềm hạnh phúc nho nhỏ' ấy", anh Việt nói vui. Hải Nguyên