

VẤN NẠN MỚI: TẬN THU TỪ BẢO TRÌ VÀ THAY THỂ LINH KIỆN THANG MÁY.

(Theo tạp chí Thang máy)

Thang máy đồng bộ của các nhà sản xuất lớn thường có một số ưu điểm hấp dẫn người dùng. Tuy nhiên, giá thành bảo trì, thay thế linh kiện chính hãng thường ở mức cao. Thêm vào đó, hiện nhiều nhà sản xuất còn tìm cách tận thu lợi nhuận từ các dịch vụ bảo trì, sửa chữa và độc quyền thay thế linh kiện.

Tình trạng phụ thuộc vào nhà sản xuất

Thông thường, khi khách hàng mua thang máy thì tâm lý và thói quen cũng tác động khiến họ muốn sử dụng các dịch vụ đi kèm như bảo trì, sửa chữa từ chính nhà sản xuất đó. Rõ ràng, đây là một nhu cầu chính đáng bởi nó tạo được sự yên tâm cho khách hàng, nhưng bên cạnh đó hiện đang tồn tại những mặt trái của vấn đề mà không phải ai cũng biết.

Chi phí cao: Dịch vụ bảo trì, sửa chữa và thay thế linh kiện của các nhà sản xuất nước ngoài (chính hãng) thường có chi phí cao hơn hẳn so với các dịch vụ tương tự từ các nhà cung cấp trong nước. Tại khu đô thị Pháp Vân (Hoàng Mai, Hà Nội) giá bảo trì chính hãng các thang máy Schindler rất cao. Trao đổi với Tạp chí Thang máy ngày 14/1/2022, ông Lê Anh Đức, Trưởng Ban quản trị tòa nhà N05 cho biết, trước đây giá bảo trì thang máy (xin phép không đăng cụ thể nhãn hiệu) là 8 triệu đồng/tháng/thang; đã khiến người dân phải “khóc thét”. Trong khi quỹ bảo trì đã cạn, Ban quản trị buộc phải quyết định chấm dứt hợp đồng bảo trì, sửa chữa với nhà cung cấp này để tìm các dịch vụ khác phù hợp.

Thời gian chờ đợi lâu: Khi thiết bị trong thang máy cần thay thế, việc đặt hàng linh kiện chính hãng mất nhiều thời gian, thậm chí hàng tháng trời là chuyện không có gì lạ. Điều này ảnh hưởng đến sinh hoạt của cư dân tại các tòa nhà hoặc công trình.

Mới đây, một số thang máy ở khu chung cư Intracom Riverside (Đông Anh, Hà Nội) bị hỏng nghiêm trọng. Ban quản lý khu nhà cho biết, thang bị hỏng bo mạch biến tần nên dừng hoạt động. Nhà cung cấp dịch vụ cho biết phải đặt hàng ở Hàn Quốc để chuyển về Việt Nam. Sau đó, việc vận chuyển, lắp

đặt, cân chỉnh linh kiện kéo dài tới gần 2 tháng. Với tần suất cư dân sử dụng thang máy rất cao, thang chờ hàng buộc phải được “linh động” sử dụng tạm thời. Rủi ro tiềm ẩn và sự bất tiện của người dân là điều hiển hữu.



Một số thang máy ở khu chung cư Intracom Riverside phải chờ sửa tới 2 tháng

Phụ thuộc vào nhà sản xuất: Việc sử dụng thang máy của một NSX lớn có thể khiến người dùng phải lệ thuộc. Điều này phụ thuộc vào hai yếu tố là độc quyền linh kiện và những điều khoản trói buộc trong hợp đồng dịch vụ.

Nhiều linh kiện, thiết bị, phần mềm điều khiển quan trọng của **thang máy ngoại có mật khẩu** hoặc thiết kế riêng... nên không thể thay thế bằng linh kiện tương ứng hay phần mềm mở của các nhà sản xuất khác. Khách hàng buộc phải thay cả cụm dù chỉ hỏng một linh kiện trong đó nên rất tốn kém. Vì thế mà một số thang máy tại khu tái định cư quận Hoàng Mai (Hà Nội) phải “đắp chiếu” mấy năm nay vì linh kiện chính hãng quá đắt, lại hiếm.



Hai thang máy ở khu tái định cư Đền Lừ (HM, HN) đắp chiếu nằm chờ “thuốc”.

Bên cạnh đó, không ít hãng thang máy nước ngoài khi cung cấp sản phẩm thường ép khách hàng phải “mua bia kèm lạc” với dịch vụ đi kèm.

Giải pháp trước mắt:

Hiện nay các cơ quan nhà Nước đang trong quá trình xem xét, lấy ý kiến từ các chuyên gia đề cửng cố, ban hành các quy định nhằm bảo vệ quyền lợi đối với người tiêu dùng. Trong khi chờ đợi hành lang pháp lý được hoàn thiện, người sử dụng cần có sự tham khảo thông tin, lựa chọn các NSX uy tín và dịch vụ phù hợp để tự bảo vệ mình, cụ thể:

Thứ nhất cần nghiên cứu kỹ sản phẩm trước khi mua: Trước khi mua sản phẩm và dịch vụ thang máy, khách hàng cần nghiên cứu, so sánh, đánh giá giữa các nhà cung ứng. Không quên tìm hiểu kỹ về khả năng thay thế chéo từ các nhà sản xuất, cân nhắc các dịch vụ từ nhiều NCC khác nhau cho cùng một loại sản phẩm là điều cần thiết.

Thứ hai, có thể đàm phán cụ thể, minh bạch với nhà sản xuất: Người dùng có thể đàm phán với NSX hoặc đại diện phân phối về giá cả sản phẩm, dịch vụ theo nguyên tắc thuận mua vừa bán. Nếu người dùng xác định sử dụng dịch vụ của nhà sản xuất trong một thời gian dài, họ có “quyền lực” đề xuất những mức giá ưu đãi phù hợp.

Thứ ba, sử dụng nhà cung cấp thay thế: Đây là giải pháp mà nhiều người, nhiều đơn vị, các nhà chung cư đã áp dụng. Người dùng có thể tìm kiếm các NCC thay thế đủ năng lực để bảo trì và sửa chữa thang máy chính hãng. Việc sử dụng các NCC này có thể giúp tiết kiệm chi phí trong phạm vi phù hợp.

Thứ tư, thay đổi nhà sản xuất: Nếu giá dịch vụ bảo trì và cung cấp linh kiện của NSX quá cao, người dùng có thể xem xét thay đổi nhà sản xuất thang máy chính hãng bằng các nhà sản xuất khác. Nhiều nhà sản xuất lắp ráp thang máy trong nước hiện nay hoàn toàn có thể đáp ứng được các yêu cầu về kỹ thuật, an toàn đối với bất kỳ loại thang máy nào./.

(Trích bài viết của Lê Hùng trên Tạp chí thang máy)