家用电器为何常常“修不如换”?

躺在全自动按摩椅中,看一场家用投影仪投出的大屏电影,一旁的多功能养生壶正咕嘟嘟冒着热气,不远处的烤箱已飘出香气……有人说,当代人的品质生活是家用电器“给”的。然而,记者调查发现,不少消费者却常常面临家用电器维修难题,维修价格不透明、维修质量难保证、行业标准规范不完善等,让不少消费者对家电维修“望而却步”,往往导致“修不如换”现象出现。

1 电器坏了,咋办?

吉林长春市民管明2020年花费近3000元买了一台家用投影仪,用了一段时间后机器无法正常开机。管明联系售后发现,机器已过保修期,需要自己承担维修费用,主板、配件、人工维修费等算下来共计600多元。经过一番心理挣扎,管明决定:修!前前后后用了近一个月的时间,机器终于修好,可用了一段时间后,机器又坏了,再修还要交钱。“修不起,维权也没时间,放弃了。”管明无奈地说。

辽宁沈阳的赵欣也遇到了家电维修问题。2022年夏天,赵欣发现家中的空调吹不出冷风了,她联系了楼宇广告中的维修人员,对方告知可能是氟利昂不足了,“价钱不贵,几十块。”于是,赵欣带着师傅上门维修。到了家里才知道,师傅口中的“几十块”只是一个压力单位氟利昂的价格,空调加满氟利昂再算上高空作业费,总共花了800多元。“感觉自己被‘宰’了,早知道这么贵我就不修了。”赵欣说。

相较于价格较高的家用电器,一些小家电的维修则更显尴尬。不少年轻人干脆“一扔了之”。

消费者秦欣欣告诉记者,自己一年前在网上购买了一款网红加湿器,目前雾化系统出了点问题,产品虽然还在保修期内,但维修需要自己承担运费。“还不如添点钱直接买新的了,当天下单,第二天就能送到。”秦欣欣说。

2 “修不如换”背后原因多

根据中消协网站2022年全国消协组织受理投诉情况分析,2022年全国消协组织共受理消费者投诉115万余件,其中售后服务问题占33.73%,相较2021年上升2.19%。而在2022年商品大类投诉中,家用电子电器类共有12余万件投诉,占比10.55%,排在商品类投诉第一位。

记者采访了解到,维修价格较高、维修质量难保、维修时效较慢,成为“修不如换”的主要原因。

——家电更精密,维修成本高。记者采访的几位家电维修从业者表示,当前家用电器内部结构更加精密,多数以集成化和模块化为主,一旦损坏则需要更换整个集成电路或模块,不像以前,只更换某个或几个零部件就能修好,所以维修成本增加。“家电品牌越来越多,没多久就换代了,而配件大多不通用,维修难度大。”长春市一位多年从事家电维修工作的师傅赵建波说。

——质量难保证,维修满意度低。记者调查发现,由于家电维修较为专业,维修人员与消费者之间信息不对称,如没有适当的监管机制,则存在“钻空子”的可能。不少消费者表示遭遇过夸大维修难度、增加维修内容、提高维修费用的情况,作为外行,只能“哑巴吃黄连”。“修旧如旧”现象也时有发生,不少消费者表示,修过的家电当时好用,但过后又坏了。更有甚者,一些网络平台还出现冒充品牌维修服务的“假网站”“假售后”,“假师傅”上门“维修”后开出了数千元的维修费用,导致消费者的权益受到极大损害。

——维修时效慢,“快消”小家电更方便。消费者张静网购的吹风机不出热风,售后人员表示,需要寄回厂家进行检查和维修,大约需要两周时间。但两周后,吹风机还没修好。这期间,张静洗发后无吹风机可用,感觉非常不便,于是干脆花100多元新买了一台。“与维修带来的成本和不便相比,我宁肯买个新的。”张静说。记者调查发现,与张静想法类似的消费者不在少数,还有不少消费者购买的小家电还没用坏就被淘汰了。“最开始买了榨汁机,后来买了料理机,现在又买了破壁机,跟风购买的小家电,拿到家里用的次数并不多,专门去维修更谈不上。”消费者隋菁菁说。

3 让“修或换”不再成为被动选择

家电坏了“修还是换”,应成为消费者的主动选择。为此,业内人士提出如下建议:

首先,根据产品使用时长判断是否有维修价值。根据中国家用电器协会发布的《家用电器安全使用年限》,家用电器安全使用年限应从购买日期起连续计算。冰箱、葡萄酒柜、空调的安全使用年限为10年;燃气灶、吸油烟机、储水式电热水器、净水机、食具消毒柜、洗衣机和干衣机的安全使用年限为8年。

吉林省消费者协会新闻与公共事务部主任谢宛余认为,维修还是换新,首先要看家电的剩余寿命,如果已经超过了限定使用年限或即将到达使用年限,且机器型号停产,配件费用较高,则建议更换新品,以防家用电器年久老化带来的漏电、起火等安全隐患。她建议消费者定期清洗维护家电,延长使用寿命。

其次,强化监管,尽快推进家电维修行业标准化建设。专家认为,随着家电越来越多地进入家庭,维修服务不仅仅是整个家电产业链中不可或缺的最后一道环节,更是各家电企业决胜终端的关键环节,应尽快推进家电维修行业标准化建设,促进行业健康发展。监管部门应加大监管力度,对于虚假宣传、坐地起价、冒充维修人员等维修行为进行严厉查处和打击,保障消费者权益。

此外,消费者自身要用好选择权。谢宛余建议,消费者购买家电时应尽量选择口碑好、信誉好、售后好的“三好”企业,在维修时也应该选择正规有资质的维修商,送修和入户维修时一定要核实工人信息,留存消费凭证,并对维修过程进行视频和图片留存。

新华社长春3月14日电

油菜花开

近日,湖南省常德市鼎城区十美堂镇种植的数万亩油菜花竞相绽放,金灿灿的油菜花海吸引游客前来赏花游玩。近年来,十美堂镇将油菜产业与文旅产业深度融合,带动乡村餐饮、民宿等产业发展,助力乡村振兴。

新华社 发

大熊猫国家公园王朗片区:

巡护员偶遇中华鬣羚 漫步林间悠然自得

近日,在位于四川省绵阳市平武县的大熊猫国家公园王朗片区,巡护员在日常巡护过程中,偶遇到一只国家二级重点保护野生动物——中华鬣羚,并用相机记录下与其对视的画面。

据巡护员介绍,他在巡护途中遇到了长着马鬃、驴耳、牛蹄、鹿角的野生动物,正是如此奇特的“四不像”特征,让他立即断定出这是一头中华鬣羚。

这头中华鬣羚看到巡护员拿着相机对准它时,并未惊慌逃离,反而是与之对视,神情悠然自得,直至巡护员离去。

中华鬣羚,是牛科、鬣羚属动物,头体长140厘米至170厘米,体高腿长,毛色深,具有向后弯的短角,人们将它与驯鹿、驼鹿和麋鹿一起称为“四不像”。**据中新网**

世界青光眼周

关注青光眼 专家提示早诊早治

新华社北京3月14日电(记者**李恒**)2023年3月12日至3月18日是世界青光眼周,今年的主题为“关注青光眼:共识保视野,指南护光明”。专家提示,早期发现、及早干预、定期随访,可以将青光眼的危害尽可能降至最低。青光眼可防、可控、不可怕,但不管不顾可能导致不可逆盲。

据介绍,青光眼是眼睛内的房水(眼睛的营养液)生成过多或循环流通受阻,房水在眼内堆积过多,导致眼睛内的压力升高,即眼压升高,视神经受到压迫、损坏,进而导致视力下降的一种疾病。

2022年1月,国家卫生健康委印发《“十四五”全国眼健康规划(2021-2025年)》,明确要提高眼底病、青光眼等眼病的早诊早治能力。

“青光眼一旦引起视神经和视功能的损害,一般是不可逆的,但是通过积极的治疗,可以控制病情,维持视功能。”国家健康科普专家库专家、中山大学中山眼科中心主任医师刘奕志介绍,控制眼压到安全范围是青光眼治疗有效的重要指标。

专家介绍,青光眼可以通过药物、激光、手术进行治疗。《中国青光眼指南(2020版)》是我国现行的青光眼临床指南。医生需要遵循指南,结合患者自身具体情况和患者意愿做出医疗决策。

针对一些患者提出的用药治疗后眼压正常了是否可以停药的问题,刘奕志表示,眼压的正常值不等于安全眼压或者目标眼压。目标眼压是医生根据每个患者具体青光眼类型、病情设定的,在随访中还要根据病情的变化进行调整。有困惑或者遇到难题时,如不知如何用药,用药后出现眼红、眼痒不适症状等,要及时和医生沟通,获得解决方案。