

家用电器为何常常“修不如换”

专家建议加大监管力度,尽快推进家电维修行业标准化建设

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。

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。维修人员告知可

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。

“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。

——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。



新华社发

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。

据新华社

银行风险担忧在欧洲持续发酵

德国联邦金融监管局 13 日叫停美国硅谷银行在德国分支机构的业务,称硅谷银行德国子公司“不具有系统相关性”,“不会对金融稳定构成威胁”。但这一声明和美国监管机构对硅谷银行的干预措施都没能消除欧洲投资者的恐慌情绪。

13 日,欧洲银行股普遍暴跌。德国商业银行虽发表声明否认存在类似硅谷银行的流动性风险,但股价大跌超 12%;德意志银行股价下跌近 5%;西班牙对外银行、西班牙国际银行和法国巴黎银行股价跌幅排在欧洲斯托克 50 指数成分股跌幅前三位。

受银行股暴跌拖累,13 日德国股票指数 DAX 和欧洲斯托克 50 指数分别以 3.04% 和 3.14% 的跌幅报收。

值得注意的是,已陷入亏损的瑞士信贷银行的信用违约保险费用 13 日创新高,表明人们越来越怀疑瑞信能否继续履行其付款义务。自 2008 年国际金融危机以来,这种被称为信用违约掉期的金融产品的溢价一直是备受关注的危机指标。

CMC 市场公司的德国分析师约亨·施坦茨尔表示,德国及欧洲的银行股持续遭到抛售,是因为投资者担心硅谷银行暴露出的问题只是银行业风险的冰山一角。

他解释说,银行大都持有债券资产,而美欧持续加息导致债券价格以前所未有的速度暴跌,投资者担心更多银行存在问题,美国对硅谷银行的干预措施也让人们联想到金融危机时的严重状况。

德国专家对美国的相关政策提出批评。莱布尼茨经济研究所官员弗洛里安·海德说,硅谷银行的关闭是由大储户短期内撤出资金导致的,这表明美国的银行监管存在漏洞。

巴伐利亚基督教社会联盟(基社盟)成员斯特凡·穆勒说,就监管政策而言,拯救所有超出安全限额的存款“值得怀疑”,“美国最终是在保护其科技行业和硅谷”。

德国智库伊弗经济研究所所长克莱门斯·菲斯特表示,美国政府的干预措施助长了金融领域的过度冒险行为。

分析人士指出,美国联邦储备委员会这次加息周期尚未结束,银行业未来存在很大不确定性,投资者对银行业的信心何时能恢复目前难以判断。

据新华社

湖南等 3 省省委主要负责同志职务调整

新华社北京 3 月 14 日电 日前,中共中央决定:

张庆伟同志不再兼任湖南省委书记、常委、委员职务;沈晓明同志任湖南省委委员、常委、书记,不

再担任海南省委书记、常委、委员职务;韩俊同志任安徽省委常委、常委、书记,郑栅洁同志不再担任安徽省委书记、常委、委员职务;冯飞同志任海南省委书记。

自 3 月 15 日起扩大开放公民出境团队游试点范围

新华社北京 3 月 14 日电 外交部发言人汪文斌 14 日在例行记者会上应询表示,中方决定自 3 月 15 日起,扩大开放公民出境团队游国家试点范围,为出境旅游进一步创造有利条件。

他表示,前段时间,中方在部分国家试点恢复中国公民出境团队游,总体实施情况良好。近期,中国疫情保持平稳态势,民众出境旅游需求上升,多国盼望中国

游客到访。“为此,中方决定,自 3 月 15 日起,扩大开放公民出境团队游国家试点范围,为出境旅游进一步创造有利条件。”汪文斌说,主管部门将继续指导旅游企业周密组织实施。

“同时,也希望游客出行前做好自我健康监测,在国外时注意自身安全和防护,严格遵守我国及当地防疫要求,做到健康出游、安全出游、文明出游。”汪文斌说。