

家用电器为何常常“修不如换”?

新华社 赵丹丹 李典

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,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。

“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



新华社发 朱慧卿 作

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。

——家电维修精密,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少

甲流抗原准确吗? 普通人需要囤吗? 听听专家怎么说

潮新闻 见习记者 林晓晖 通讯员 杨陶玉

甲流高发季,居家检测产品再度“火热”起来。

记者在网络购物平台上搜索发现,有十多种品牌的甲流抗原试剂销售,单盒售价在20-70元不等,价格并不算便宜,但月销量多在1000盒以上,销量最多的超过2万盒。

同时,产品评价中也能看到不少网友发出疑问:这抗原检测的结果准确吗,能测新冠吗?我没有感染甲流有必要购买吗?

对此,省人民医院感染病科主任潘红英在接受采访时表示:“抗原检测可以作为一种参考,不需要抢购和囤积。”

甲流和新冠检测对应不同抗原,症状上有区别

“首先,要提醒大家针对甲型流感病毒和新冠病毒的抗原检测试剂是不一样的”。潘红英介绍,目前呈上升流行趋势的甲流是由甲型流感病毒(主要为H1N1亚型和H3N2亚型,以下简称“甲流”)引起的一种急性呼吸道传染病,常发生于冬春季,可引起季节性流行,人群普遍易感。

甲流和新冠的病原体不一样,分别有专门的抗原检测试剂。针对甲流病毒的核酸检测、快速抗原检测无法检测新冠病毒感染的阳性结果,反之亦然。

除了致病原,二者在症状和预后上也有区别。甲流患者一般会有高热、咽痛、头痛、肌肉酸痛,可能伴有腹泻、咳嗽等症状,但只有合并肺炎时才会有胸闷、呼吸困难的情况;而新冠感染患者的症状因人而异,有的是低烧、有的是高烧,还有咽痛、头痛等,在初期很容易出现胸闷的症状。另外,相比新冠患者,甲流患者的预后效果相对较好。

抗原作为辅助检测手段,不建议抢购囤积

那么,如果出现了类似症状,用甲流抗原试剂自测靠谱吗?

潘红英解释,自己检测的准确度要考虑很多因素,比如和试剂盒质量还有操作的规范性都有关系。需要注意的是,感染甲流病毒的早期和末期,病毒的载量不是很高,也可能出现测出来的结果是阴性的情况。

潘红英告诉记者,在接诊过程中也遇到许多人咨询是否需要购买甲流抗原的问题。她建议如果有比较明显的流感症状,可以在家自行检测,减少交叉感染,但是尽量保证使用检验合格的产品,同时注意操作规范;同时,她呼吁老百姓没必要抢购囤积。

在医疗卫生机构,流感抗原检测同样也只是医生判断患者感染源的辅助手段。它的优势在于速度快,十几分钟就能出结

果,但是,比起核酸检测,抗原检测的准确率相对低些。

抗原检测是检测病毒表面的蛋白。可以简单理解为,抗原检测是识别病毒外面穿的“衣服”,核酸检测则是检测病毒里的基因。核酸检测操作更复杂,获取结果时间长,但敏感性和特异性更高。

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。