

家用电器为何常常“修不如换”？

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，不如买新的。

“修不如换”背后原因多

根据中消协网站2022年全国消协

“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咕嘟冒着热气，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。

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。

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、净水器、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，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。

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。

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。（据新华社长春3月14日电）

报媒推荐

西湖工夫龙井茶

龙井茶
Longjing Tea
证明商标
MADE IN CHINA

正宗龙井茶
原产地防伪

龙井茶地理
标志证明

2023明前 特级 预订抢鲜开启

品名：明前龙井传统牛皮纸手工包 品牌：西湖工夫 产区：杭州

—— 上市日期预计3月25日 ——

西湖区农业龙头企业

西湖区食品质量安全协会 副会长

亚洲名优品牌奖

浙江大学 茶学教学实习基地 浙江大学茶学系

三包 388 元 (250克X3)

一包 158 元 (250克)

两包 288 元 (250克X2)

赠 红色礼袋+茶业封口夹

龙井，让喝与不喝茶的人都爱上你
文/秦宏林

认识你之前
名茶有很多，都与我无关
碧螺春、铁观音、信阳毛尖
它们只是简单在我的意象之外
爱上你之前
我要先喜欢一枚树的叶子
陶醉一片园子，痴迷一种味道
它经西湖的雨水洗涤与沐浴
它有龙坞村的朴素与简约
清明了。采茶了
背竹篓的女子又该忙活了
千里之外。那个从不喝茶的人
开始一遍遍地温习茶艺

广告