

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年全国消协组织共受理消费者投诉115万余件，其中售后服务问题占33.73%。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。

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环节，更是各家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。
(据新华社)

围炉煮茶，氛围感十足 还需要防范安全风险

三五好友围坐火炉旁煮茶，茶香氤氲；再搭配上现烤的红薯、桔子、板栗，氛围感十足。然而，随着围炉煮茶走红，不少人在家“尝鲜”，引发一氧化碳中毒等安全问题。

消防专家提示，不建议在室内使用炭火围炉煮茶，炭不充分燃烧会生成一氧化碳，浓度超标将造成生命危险。即使充分燃烧，氧气含量不断下降，同样有害健康。此外，还需要防范明火和高温带来的火灾风险。

封闭室内实测：一氧化碳检测仪报警只需15秒

日前，上海一男子报警称自己的两名朋友吃饭时突然昏迷。民警到场后发现，房间内正燃烧着围炉煮茶的炭火炉，遂立即将炭火炉拎至天台并开窗通风。所幸三人得到及时救治，脱离生命危险。

围炉煮茶本是美事一桩，但如在封闭的室内进行，极易造成一氧化碳中毒。“一氧化碳无色无味，不易被察觉，浓度超过0.05%会对人体造成伤害。”上海市黄浦区消防救援支队火调技术处工程师袁

晨说，“轻度一氧化碳中毒表现为剧烈头痛、头晕、四肢无力、恶心、呕吐、轻度意识障碍、嗜睡，有冠心病的患者可能出现心绞痛。若不及时救治，会危及生命。”

上海市黄浦区消防救援支队的围炉煮茶实验显示：在一间约60平方米的密闭房间内，消防员点燃炭火仅仅15秒后，一氧化碳检测仪就发出了报警声。1分50秒时，一氧化碳浓度已经超过0.01%。

火灾风险不容小觑

由于产生明火、持续高温、烤炉质量参差，以及操作不熟练等问题，消防专家还重点提示了围炉煮茶背后的火灾风险。

——产生明火和高温。上海市普陀区消防救援支队综合指导科监督员高艳解释说：“一方面，炭烧时间过长、温度过高，如稍有不慎打翻火炉，有可能引起可燃物燃烧。另一方面，炭火燃尽需要较长时间，如果围炉煮茶结束后忘记熄灭，也有可能引发火灾。”

——烤炉质量参差且操作不熟练。记者注意到，围炉煮茶的工具十分简单：铸铁或陶制的炭火烤炉，一个网状烤

盘，茶壶和若干炭。电商、团购等平台均有出售，套餐价格从几十元到一两百元不等。

多名受访人士表示，自己购买的烤炉不隔热：“炉子外表面的温度很高，第一次操作不熟练，把桌子烫坏了。”

——发生超负荷用电。部分商家开始用电来代替炭火。高艳提示，炭改电确实可以避免一氧化碳中毒等问题，但使用这种电炉的火灾风险依旧存在。这种电炉大多是大功率用电设备，易对电路造成压力，尤其是茶室有可能多个包厢同时使用多个电炉，要防范超负荷用电引发火灾。

茶要煮得香更要煮得安全

为了安全舒适地围炉煮茶，袁晨建议从各个环节入手，每一步都要规范安全操作。

首先，围炉煮茶前，要在正规商店和平台选购用具，不能随手找烧炭工具。

第二，场所尽量选择露天、天台等开放通风的室外，如果一定要在室内进行，必须保持开窗通风，最好使用抽排烟设施。

第三，烧煮过程中合理调

整物品摆放间距，远离可燃物，在火炉下放隔热垫。同时，避免孩童靠近或接触烧炭设备，防止烫伤等意外发生。“尽量避免烤含油量高的东西，不然油滴大量落入炭中，火苗会蹿高。”袁晨补充说。

最后，围炉煮茶结束后一定要熄灭炭火。最好是将炉子拿到室外，加水使之冷却，或等炭燃烧殆尽，完全灰化。

(据新华社)