

“山寨维修”乱象丛生 家电“正规军”去哪了?

进入酷暑季节,空调、电冰箱和热水器等家用电器高负荷运转,很多居民家中的电器出现需要维修的状况。随着维修需求的增多,“山寨维修”问题日益凸显。一些“山寨维修”服务既没有为消费解决问题,又使消费者遭受经济损失,有的甚至可能给家电使用埋下安全隐患。

“山寨维修”乱象丛生,家电维修“正规军”去哪了?近日,记者采访发现,受多种因素影响,家电维修“正规军”正在萎缩,且规模有限、质量参差不齐,导致“山寨维修”攫取了大量市场份额。

“山寨维修”问题多

近日,家住北京市昌平区的小靳维修空调时遇到了麻烦。由于家里的空调制冷效果不理想,他通过网络平台找到维修人员来加氟。加氟的4台空调中,两台制冷效果有所提升,但另两台空调加氟后没有效果。

“当时维修的师傅说,半个小时以后就好了。但一直到晚上,空调还是不制冷,第二天也还是不行。我联系维修店,他们却说没时间来看,让我先等着。”小靳支付维修费一共650元,他向维修人员索要维修凭证及票据,维修人员却并未提供,也没有明确的收费标准。回想起来小靳顿生怀疑,怕是遇上“山寨维修”。

高价更换配件、耗材,是“山寨维修”宰客的常用手段。由于家电维修涉及专业知识,消费者不懂技术,“山寨维修”往往看人下菜,漫天要价。不少“山寨维修”店,还会刻意夸大家电故障问题的严重性,过度维修,进而从中牟利。

“山寨维修”不仅使消费者蒙受经



济受损,甚至可能给家电使用埋下安全隐患。北京海淀区海尔电器官方售后维修点的负责人告诉记者,在涉及一些核心配件的维修更换时,“山寨维修”为了节约成本,常常使用来路不明的小作坊配件,售后无法得到保障不说,可能还会引起电器更严重的问题,甚至威胁消费者人身安全。

家电维修“正规军”萎缩

通过官方售后维修点的正规维修,一般有较规范的收费标准,对维修责任和质量可以溯源。然而,为什么很多消费者并不选择正规维修,而选择“山寨维修”呢?

首先,图方便省事是很多消费者的普遍心态。“我也不知道维修到底正不正规。但坏个空调,几年也碰不到一次,过了‘三包’期后,随便在网上查找一个电话或者在小区附近找一个维修点就修了。”小靳告诉记者。

而在“便民性”上,一些正规的售后维修远不如“山寨维修”。记者了解到,有的家电品牌一个市辖区仅有1—2个正规的售后维修点,甚至全市范围也仅有几个,人手也十分有限,派不出人以及需要长时间排队等待维修等问题较为突出。与之相比,“山寨维修”数量多、分布广,其广告宣传、承揽业务也是不遗余力。此外,“山寨维修”假冒正规售后维修服务的情况越来越多。

随着租金提高、运营成本增加,现在正规家电维修的门店逐渐减少。正规维修缩水,所以很多市场份额让给了“山寨维修”。中国家用电器服务维修协会理事会主席团副主席郭赤兵告诉记者,随着家电产品质量的提升,“三包”期内正规家电售后的维修量已大大减少,只占据家电产业利润的很小一部分。加之消费观念变化,家电产品如今流行“以换代修”等因素,正规的家电维修正在萎缩。

促进家电消费,不仅是积极扩大内需的重要举措,也在顺应民生、稳定就业等方面起着重要作用。近日,在国务院新闻办公室举行国务院政策例行吹风会上,商务部副部长盛秋平表示,为加快释放绿色智能家电消费潜力,商务部会同工业和信息化部、市场监管总局等部门研究提出的《关于促进绿色智能家电消费的若干措施》(下称《措施》)已经国务院同意,将于近期发布。

如何确保满足人民群众对绿色智能家电的升级消费需求?对此,记者采访了格力电器、美的集团、海信集团、长虹集团等多位家电企业相关负责人。企业方面表示,将时刻保持对政策的高度关注,并根据目标进行落地。

哪些配套措施亟需落地?

家电消费是居民消费的重要组成部分,然而在疫情等多因素作用下,今年家电市场整体需求减弱。据奥维云网数据显示,今年上半年中国家电市场实现零售额3389亿元,同比下滑9.3个百分点。

为了进一步稳定增加家电消费,商务部会同相关部门研究制定了9条促进绿色智能家电消费的政策措施。据介绍,《措施》涵盖开展全国家电以旧换新活动、推进绿色智能家电下乡、强化全链条服务保障、夯实基础设施支撑等方面。

中国家用电器商业协会秘书长兼新闻发言人张剑锋接受记者采访时表示:“《措施》明确了家电中绿色和智能这两个重要概念的定义,并引导企业围绕目标进行产业和技术升级,同时进一步健全家电回收的标准服务体系,对中国家电产业的长远发展有着非常重要的意义。”

他认为,“接下来,围绕拆解回收等家电后市场、财税、消费金融支持等方面的具体措施或将落地,将进一步降低制造和流通企业的成本。同时,新政策明确指出鼓励有条件的地方给予资金和政策支持,后续各地的相关措施也将陆续出台。”

《措施》指出,将聚焦补齐乡村市场的短板,提出深化县域商业建设行动,指导地方统筹利用好财政专项资金,改造提升乡村家电销售、配送、维修、回收网点,推进绿色智能家电下乡。

在钉科技创始人丁少将看来,目前家电业的核心问题是大部分品类身处存量市场,需求高度饱和,整体供过于求。同时,疫情影响下,市场整体消费信心和消费意愿不高。促进绿色智能家电的供给与消费,目前主要还在于财税金融等细化补助政策的落地,对企业和消费者进行切实的帮助与支持,同时深度挖掘乡村市场。家电下乡、以旧换新等措施,之前各地和企业已有成熟的经验,一旦补助政策得到细化,将可以较快地在全国实施落地。

各大家电厂商有何动作?

在有关部门对绿色智能家电等大宗工业品消费促进信号的不断释放下,各大家电厂商也纷纷有所行动,提前布局并做大产业链,以抢占这一轮家电下乡、以旧换新市场新机。

格力电器内部人士对记者表示:“格力目前已经建成生态与回收一体的产业链,同时废旧家电绿色资源化处理工作已进行十余年。近两年来,公司投资超20亿元在国内建立了六大再生资源环保处理工厂,并建立强效的回收机制。在政策指导下,公司将持续加大废旧家电回收的力度,并投入资金定时开展以旧换新活动,促进家电循环。”

而美的集团则联合中国物资再生协会、中国再生资源回收利用协会等发起回收活动。美的集团相关负责人透露,针对近期各地出台的促消费优惠政策,美的各地运营中心根据当地消费促进政策均在积极联系相关部门、指导单位,提供全品类家电产品进行参与。

除了在产业链上进行构建,家电巨头也注重在产品技术上围绕绿色节能方向进行改进。

长虹控股集团新闻发言人饶彬彬接受记者采访时表示,国家有关部门及时推出促进绿色智能家电消费的措施,为家电市场注入了活力,对增强行业发展信心、培育消费新增长点提供了政策支持。他称:“长虹将密切关注配套细则的出台,并不断灵活调整生产计划,加强节能产品、环境标志产品的设计研发、生产制造,积极寻找提升空间。如长虹旗下的平板电视、空调等三百多款产品通过中国环境标志产品和节能产品认证,将成长为销售主流产品。”

海信集团方面对记者表示,非常重视在制造环节的绿色环保和节能减排。“海信现在已经把激光电视的功耗降到了同尺寸液晶电视的三分之一。此外,海信电视通过自适应背光控制算法等技术的应用,可将一台电视的平均能耗降低超30%。”海信集团相关负责人向记者透露。

“目前,家电巨头都已布局在前,等待政策引导下的新市场机会出现。对于企业来说,政策刺激也只是阶段性的,根本出路还是在于增强技术壁垒,拓宽竞争边界、优化渠道市场布局,从单一性、粗放式发展模式转变为多元化、高质量增长模式。”丁少将称。

(证券日报)

消费提示

北京市消协:

谨防家电维修“李鬼”

夏天炎热,家用电器的频繁使用导致故障增多,有关家电维修方面的消费者投诉也明显增多。为避免消费者遭遇小病大修、小件大换、漫天要价等家电维修陷阱,近日,北京市消费者协会发布消费提示:谨防家电维修遭遇“李鬼”,权益受到侵害要依法维权。

消费者在选择售后维修服务时,不管是否在保质期内,都要首选所购品牌的官方售后服务网点,不要轻信网络搜索出来的所谓“官方维修”,因为“李鬼”维修点经常打着“官方品牌”旗号,用逼真的假网站忽悠消费者。网上的400电话也不一定是品牌的官方客服热线。消费者应从产品说明书或售后服务手册上查找官方售后服务联系方式,或直接联系电器经营者为消费者提供的官方维修人员电话。

消费者在选择家电维修企业时,应事先查验该家电维修企业是否具有营业执照,是否具备相关资质。消费者可以登录国家企业信用信息公示系统或微信小程序,查询企业营业执照和相关信用记录。

正规家电维修人员上门时,一般会着公司统一服装、佩戴工作牌,以便接受监督。消费者要查看维修人

生活妙招

夏天家电也需要防暑降温

炎热的天气不仅对人体有害,对家电同样是严酷的考验。如果使用不当,难免会出现家电“罢工”的尴尬情况。那么,我们家里常用的那些电器到底需要怎样来降温呢?



空调启用前最好清洗一次:空调无疑是夏天使用频率最高的家电之一,而保持空调正常运转的首要条件是良好的通风散热。许多家庭往往对空调的定期清洗不够重视,到天热了就匆匆打开空调使用,这种做法不利于空调的保养。在每年夏季启用前,空调最好清洗一次,每隔三年最好由专业人士进行一次深度清洗维护。另外,空调内部对外界的冷热很敏感,热天长时间工作,容易使空调不能正常运转。

冰箱开启间隔至少5分钟:在夏天,冰箱出现最多的问题是内部结霜

过厚而导致风路堵塞。业内人士指出,冰箱工作时如果电源被切断,不能立即接通。冰箱断电后,至少要过5分钟才可以重新启动。夏天冷饮、瓜果储藏量大增,放入冰箱的蔬菜、水果最好用保鲜膜封好,以免其表面形成的水蒸气在冰箱内壁结霜,影响制冷。由于冰箱散热多,冰箱放置距墙最少0.4米,这样可防止因散热不佳导致压缩机受损。不要频繁地开冰箱门,以免造成压缩机的频繁启动,使瞬



间电流过大损坏压缩机。

电视机连看4小时后应关机:业内人士提醒说,为使家电降温,首先要控制好家电的使用时间,限制热量产生。以电视机为例,通常连续收看4小时后应关机半小时,待机内热量散发后继续收看,看完后勿忘切断电源。不看电视时最好将电源切断,因为待机中的电视机内部也在运转并散



发热量。

电视机应注意及时清理灰尘:电视机在平时使用时,内部会不断积累灰尘。在夏天,灰尘会成为阻碍散热的头号敌人,CPU无法顺利散热,有烧毁的风险。因此,应定期对灰尘进行清理。此外,还应经常检查散热风扇工作是否正常,并在出风口一侧至少留出15厘米空间,以利于散热。

释放绿色智能家电消费潜力 行业巨头纷纷响应布局

法院公告栏

李麦付:本院受理罗右玲、陆凤琴与李麦付劳务合同纠纷一案,案号(2021)豫2328民初2673号,因你下落不明,现依法向你公告送达起诉状副本、证据副本及开庭传票。自公告之日起30日内到本院参加诉讼,逾期不到本院将依法缺席判决。现依法向你公告送达(2021)豫2328民初2673号民事判决书,判决:驳回原告罗右玲的诉讼请求。案件受理费150元,由原告罗右玲负担。判决书自公告之日起30日内到本院领取,逾期不领,即视为送达。原告罗右玲如不服判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉。特此公告。

河南省周口市川汇区人民法院

江油汇元公司:本院受理原告蒋连华与被告江油汇元公司买卖合同纠纷一案,案号(2020)川0781民初1528号,因被告江油汇元公司经本院合法传唤,未到庭参加诉讼,现依法向你公告送达起诉状副本、证据副本及开庭传票。自公告之日起30日内到本院领取,逾期不领,即视为送达。原告蒋连华如不服判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉。特此公告。

四川省江油市人民法院

杨国伟:本院受理原告王素英与被告杨国伟民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、证据副本及开庭传票。自公告之日起30日内到本院领取,逾期不领,即视为送达。原告王素英如不服判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉。特此公告。

辽宁省本溪市大石桥市人民法院

周国清、王玉飞:本院受理原告王素英与被告周国清、王玉飞民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、证据副本及开庭传票。自公告之日起30日内到本院领取,逾期不领,即视为送达。原告王素英如不服判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉。特此公告。

辽宁省本溪市铁岭县人民法院

李金龙:本院受理原告王素英与被告王金龙民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、证据副本及开庭传票。自公告之日起30日内到本院领取,逾期不领,即视为送达。原告王素英如不服判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉。特此公告。

四川省南充市顺庆区人民法院

王福生:本院受理原告王素英与被告王福生民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、证据副本及开庭传票。自公告之日起30日内到本院领取,逾期不领,即视为送达。原告王素英如不服判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉。特此公告。

四川省南充市顺庆区人民法院

王平华:本院受理原告王素英与被告王平华民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、证据副本及开庭传票。自公告之日起30日内到本院领取,逾期不领,即视为送达。原告王素英如不服判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉。特此公告。

四川省南充市顺庆区人民法院

聂继伟:本院受理原告王素英与被告聂继伟民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、证据副本及开庭传票。自公告之日起30日内到本院领取,逾期不领,即视为送达。原告王素英如不服判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉。特此公告。

四川省南充市顺庆区人民法院

聂代海:本院受理原告王素英与被告聂代海民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、证据副本及开庭传票。自公告之日起30日内到本院领取,逾期不领,即视为送达。原告王素英如不服判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉。特此公告。

四川省南充市顺庆区人民法院

孙登锁:本院受理原告王素英与被告孙登锁民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、证据副本及开庭传票。自公告之日起30日内到本院领取,逾期不领,即视为送达。原告王素英如不服判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉。特此公告。

四川省南充市顺庆区人民法院

刘金海:本院受理原告王素英与被告刘金海民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、证据副本及开庭传票。自公告之日起30日内到本院领取,逾期不领,即视为送达。原告王素英如不服判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉。特此公告。

四川省南充市顺庆区人民法院

蒋伟涛:本院受理原告王素英与被告蒋伟涛民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、证据副本及开庭传票。自公告之日起30日内到本院领取,逾期不领,即视为送达。原告王素英如不服判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉。特此公告。

四川省南充市顺庆区人民法院

孙登锁:本院受理原告王素英与被告孙登锁民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、证据副本及开庭传票。自公告之日起30日内到本院领取,逾期不领,即视为送达。原告王素英如不服判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉。特此公告。

四川省南充市顺庆区人民法院

曾平均:本院受理原告王素英与被告曾平均民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、证据副本及开庭传票。自公告之日起30日内到本院领取,逾期不领,即视为送达。原告王素英如不服判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉。特此公告。

四川省南充市顺庆区人民法院

曾平均:本院受理原告王素英与被告曾平均民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、证据副本及开庭传票。自公告之日起30日内到本院领取,逾期不领,即视为送达。原告王素英如不服判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉。特此公告。

四川省南充市顺庆区人民法院

董伟华:本院受理原告王素英与被告董伟华民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、证据副本及开庭传票。自公告之日起30日内到本院领取,逾期不领,即视为送达。原告王素英如不服判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉。特此公告。

四川省南充市顺庆区人民法院

董伟华:本院受理原告王素英与被告董伟华民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、证据副本及开庭传票。自公告之日起30日内到本院领取,逾期不领,即视为送达。原告王素英如不服判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉。特此公告。

四川省南充市顺庆区人民法院

董伟华:本院受理原告王素英与被告董伟华民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、证据副本及开庭传票。自公告之日起30日内到本院领取,逾期不领,即视为送达。原告王素英如不服判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉。特此公告。

四川省南充市顺庆区人民法院

董伟华:本院受理原告王素英与被告董伟华民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、证据副本及开庭传票。自公告之日起30日内到本院