

家用电器为何常常“修不如换”

生活观察

新华社长春3月14日电(记者赵丹丹、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。



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%,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、厨具消毒柜、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,以防家用电器日久老化带来的漏电、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,随着家电维修越来越多地进入家庭,维修服务不不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。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。

透视围炉煮茶背后的安全风险

新华视点

新华社上海3月14日电(记者董雪、程思琪、有之炘)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,遂立即将炭火炉移至天台并开窗通风。所幸三人得到及时救治,脱离生命危险。

近来,围炉煮茶成为茶室休闲、家庭小聚的热门项目。推荐打卡地,分享装备和食材攻略,晒美图和视频……小红书上关于围炉煮茶的笔记超过75万篇,抖音上体验围炉煮茶的热门视频点赞量超过百万。天眼查数据显示,近期全国成立了近三十家以围炉煮茶为名的企业,相关商标已被多方抢注。

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意识绞痛。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%。

围炉煮茶不当操作已造成多地发生意外伤害事件。今年春节期间,江苏扬州一对母子在家中用铸铁炭火炉围炉煮茶,因天冷紧闭门窗,中毒身亡。今年1月,山东潍坊一女子在家里围炉煮茶,3小时后感到有些失去意识并伴有呕吐,赴医院检查发现是一氧化碳中度中毒。

袁晨分析说,与氧气相比,一氧化碳与血液中的血红蛋白结合更快、解离更慢。一氧化碳占用大量的血红蛋白,会使人体失去携带和运送氧气的能力,从而导致中毒。此外,炭燃烧还会消耗氧气,积聚二氧化碳;当室内含氧量低至10%以下,就有可能危及生命。

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。“点燃时有火

星溅出来,尤其不能扇风,越扇火星越多。幸亏桌子上没有容易燃烧的东西,不然真担心着火。”北京市民张女士说。

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火,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,围炉煮茶的工具有分简单: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一百多元不等。“才烧了两次,底盘就烧出一个洞来。”在一名买家晒出的照片中,铸铁炭火烤炉底部的洞清晰可见。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。在位于上海市普陀区的意境小舍茶室,商家用的电烤炉外形与陶炉相似,通电后电阻丝发红发

热,用手触碰能感受到炉子表面的高温。“我们一开始做围炉煮茶也是用炭,后来出于安全考虑,改成了用电,顾客接受度还不错。”该店负责人说。

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,场所尽量选择露台、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炭烧炭设备,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火灭炭火。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。

上海市民王女士建议,经营围炉煮茶的商家提前向顾客详细讲解注意事项。“一些商家默认顾客了解围炉煮茶的程序,没有给予必要的安全提醒,顾客想怎么操作就怎么操作,有一定的安全隐患。”

高艳提示,顾客进入茶室应先了解安全出口、疏散通道,查看消防栓等灭火器具的位置。建议商家增设灭火器具,如果使用电炉,商家应定期检查电路是否老化,电炉是否正常,并避免在同一个插座上同时接入多个大功率用电设备。

新华社北京3月13日电(记者顾天成、董瑞丰)根据疾控部门流感监测,当前我国流感病毒活动水平有所增强,以甲型流感为主。甲型流感有何特点,要不要使用抗病毒药物?重点人群如何预防?甲流与新冠有可能叠加感染吗?

针对公众关心的甲型流感防治热点问题,国家卫生健康委近日组织权威专家北京大学第一医院感染疾病科主任王贵强、北京朝阳医院副院长童朝晖、北京儿童医院急诊科主任王荃做出解答。

热点一:甲型流感有何特点,要不要使用抗病毒药物?

王贵强介绍,甲型流感是由甲型流感病毒感染引起的急性呼吸道传染病,和普通感冒有所区别。一般流感症状比普通感冒更重,可导致持续发热、头疼、肌肉关节酸痛、上吐下泻、周身不适等表现,老年人和儿童容易出现胃肠道表现。流感危害性相对较大,严重的可导致肺炎,对老年人基础病有诱发加重的风险。

流感是自限性疾病,但在治疗方面有多种抗病毒药物。不是每个患者都需要使用抗病毒药物,建议在重症风险较高、症状较重的情况下早期使用。早期使用抗病毒药物能缩短病程、减轻症状、降低重症风险。

如何判断自己是否得了甲流?童朝晖表示,流感的发热体温往往比普通感冒更高,可能达到39摄氏度以上。假如发现自己出现了一些上呼吸道症状,建议可以先进行流感抗原筛查,然后再进行药物治疗。流感的病程较长,一般在3至5天,严重的可达5至7天,而普通感冒一般经历1至2天的流涕、咳嗽症状后很快就能好转。

热点二:重点人群如何预防,需要接种疫苗吗?

老年人和儿童是流感流行期间的脆弱人群。童朝晖表示,这两类重点人群在做好流感预防要做到以下三点:首先,推荐婴幼儿、儿童和有基础疾病的老年人要在每年流行季节提前接种流感疫苗;其次,建议重点人群在流感流行期间减少外出,坚持戴口罩、勤通风、勤洗手;再者,幼托机构及学校是儿童青少年聚集场所,要特别注意对流感的预防,一旦班级里有小朋友发烧,建议在家充分休养,待完全康复后再上学。

儿童出现哪些症状可能是得了甲流,哪些情况需要家长重点关注?王荃介绍,儿童感染流感后绝大多数都是轻症,以呼吸道感染为主要表现。及时服用对症药物,多喝水、多休息,有利于儿童康复。在流感流行期,假如家中儿童发热时间超过三天或出现体温40摄氏度以上超高热,或是出现呼吸困难、脸色苍白、呕吐腹泻、尿量减少、神志不清等症状,都应第一时间就医。

王荃表示,重点人群在每年流感流行期来临前接种疫苗可以减少罹患流感的概率。对于6月龄以下的婴幼儿,因为无法接种流感疫苗,鼓励同住者和看护者都要积极接种流感疫苗。

热点三:得过甲流后会形成免疫期,甲流与新冠有可能叠加感染吗?

王贵强表示,甲流等病毒性传染病感染康复后,短时间内都会形成一定免疫屏障,有一定保护力。

有部分公众关心甲流与新冠是否会叠加感染。童朝晖介绍,甲流与新冠两者都属于呼吸道传染病,有叠加感染的可能性,但不必过于担心。只有在免疫功能低下,体内新冠病毒没有完全清除的情况下,才有一定合并感染的可能性。同时,根据已掌握的发热门诊监测数据,当前发热患者中以甲流占据绝对多数,比例较高。

童朝晖说,戴口罩、勤洗手、勤通风、保持社交距离,积极接种疫苗都是对呼吸道感染病行之有效的预防手段。面对呼吸道感染病,预防是最重要的,呼吁大家坚持做好个人防护和健康监测。

世界青光眼周:关注青光眼

专家提示早诊早治定期随访

新华社北京3月14日电(记者李恒)2023年3月12日至3月18日是世界青光眼周,今年的主题为“关注青光眼:共视视界,指南护光明”。专家提示,早期发现、及早干预、定期随访,可以将青光眼的危害可能降至最低。青光眼可防、可控、不可怕,但不管不顾可能导致不可逆盲。

据介绍,青光眼是眼睛内的房水(眼睛的营养液)生成过多或循环流通受阻,房水在眼内堆积过多,导致眼睛内的压力升高,即眼压升高,视神经受到压迫、损坏,进而导致视力下降的一种疾病。

2022年1月,国家卫生健康委印发《“十四五”全国眼健康规划(2021-2025年)》,明确要提高眼底病、青光眼等眼病的早诊早治能力。

“青光眼一旦引起视神经和视功能的损害,一般是不可逆的,但是通过积极的治疗,可以控制病情,维持视功能。”国家健康科普专家库专家、中山大学中山眼科中心主任医师刘奕志介绍,控制眼压到安全范围是青光眼治疗有效的关键指标。

专家介绍,青光眼可以通过药物、激光、手术进行治疗。《中国青光眼指南(2020版)》是我国现行的青光眼临床指南。医生需要遵循指南,结合患者自身具体情况和患者意愿做出医疗决策。

针对一些患者提出的用药治疗后眼压是否正常是否可以停药的问题,刘奕志表示,眼压的正常值不等于安全眼压或者目标眼压。目标眼压是医生根据每个患者具体青光眼类型、病情设定的,在随访中还要根据病情的变化进行调整。有困惑或者遇到难题时,如不知如何用药,用药后出现眼红、眼痒不适症状等,要及时和医生沟通,获得解决方案。

甲型流感有何特点?重点人群如何预防?医学专家解答甲型流感防治热点问题