

空调产品成当前消费投诉热点,业内人士及相关部门分析其中原委,为消费者维权支着——

大热天,说说空调消费那些事儿

眼下正值空调产品消费高峰期。据市工商局统计,近段,关于空调产品消费投诉较多,主要集中在商家不及时送货、

安装,安装空调二次收费,空调多次维修仍不能使用,空调加冲氟昂价格混乱等问题。

1 空调迟迟不能安装到位

消费者反映:近日,市民孙先生向工商部门投诉,他在某家电商场购买了一台空调,空调已经送到家中,却迟迟不见有人上门安装。市民齐女士已经付款近两个月了,购买的空调却迟迟不见踪影。

业内人士探因:从事家电销售工作多年的高志杰说,每年6月至8月是空调消费高峰期,由于家电卖场人手有限,很容易造成送货、安装不及时等状况。另外,

一些热销型号的空调容易断货,部分销售人员故意隐瞒,造成消费者付了款却拿不到货。

工商部门提醒:消费者购买空调产品时,不要轻信商家口头承诺的送货、安装时间,应让商家在其开具的提货单上写明相关时限和未兑现承诺商家应做出的赔偿。如果消费者不急于购买,最好能错过夏季高峰期。

2 安装空调遭遇二次收费

消费者反映:市民杨女士称,商家承诺免费安装,安装时却收取费用。孔先生也遇到类似的情况。他所购空调自带3米长的连接管,由于管子不够长,他只得自掏腰包又买了2米,“免费安装”名不副实。

业内人士探因:高志杰说,安装空调二次收费早已是业内行规。随着市场竞争愈发激烈,空调厂商利润被压缩,因此便将产品的附带配件“缩水”,以降低成本。经销

商虽承诺免费安装,多数情况下连接管不够用,消费者只得自掏腰包。安装空调二次收费的情况是不少商家默许的,安装人员所得钱款按一定比例与经销商分成。

工商部门提醒:消费者购买空调时,切记问清安装是否额外收费及相关收费标准。对于另付费购买的连接管等材料,应让商家出具票据,并注明材料的型号、规格、价格等。一旦另付费购买的材料出现问题,消费者可凭票据维权。

3 多次维修仍无法正常使用

消费者反映:去年9月,市民薛女士购买的空调,最近出现故障,售后维修人员3次上门维修都没有修好。薛女士想退货,商家却以各种理由推诿。两年前,偃师市的高先生购买空调时,商家承诺保修6年,如今空调出现故障,商家推诿不予保修。

业内人士探因:高志杰说,市场上的空调厂商多在一线城市设有售后维修服务点,但受成本限制,在二、三线城市,不少厂家选择当地家电维修店代为售后维修。然而由于这些家电维修店的技术人员参差不齐,空调多次维修仍不见好的现

象时有发生。

工商部门提醒:根据国家相关规定,在三包期内,空调修理两次,仍不能正常使用的,凭厂商指定维修机构的维修凭证,由销售商为消费者免费调换同型号产品。因此,售后人员上门维修时,消费者要主动向商家索要维修记录卡,并让维修人员如实、清楚填写维修内容及时间,以便于日后办理退换货服务时举证所用。另外,空调整机三包有效期为1年,主要部件为3年。对于个别商家承诺的超长保修期,消费者应让商家出具正式书面凭证。



消费者选购空调

4 补充氟利昂暗藏收费昂贵

消费者反映:前些天,市民赵先生发现空调不制冷,维修人员称空调需要补充氟利昂,收费400元。后来赵先生打听得知,空调充氟利昂收费大多在200元左右。市民赵春瑞说,去年夏天,刚给空调充过氟利昂。前几天又发现空调制冷效果差,维修人员还是说要充氟利昂。前后两次共花了近500元。

业内人士探因:从事空调维修的宋晓军说,目前业内充氟利昂没有统一收费标准,我市多以每0.1兆帕30元至50元收

费,一台空调一次最多可充0.5兆帕,满需收费近300元。宋晓军透露,一次充氟的成本仅六七十元。另外,由于多数消费者不了解维修知识,不管空调是否缺少氟利昂,个别维修人员都会借机加冲。

工商部门提醒:新购买的空调一般五六年内不需要补充氟利昂。造成空调制冷效果差的原因很多,如室外机太脏、过滤网堵塞或者散热不好等,用户可先行检查,再考虑是否需要维修。

本报记者 王蕾 通讯员 李二帅 文/图

相关链接

先试着自己判断空调是否缺氟

判断空调是否缺氟,有几种简单的方法:在空调运行一段时间后,检查室外机排出的风是否有热度,如果不热,则可能是氟利昂不足所致;空调室内机液管管上有油渍,室外机排水管排出的水很少或根本没有水排出,也可认定是空调氟利昂不足造成的。(王蕾)

新家电能效标准10月1日实施,商家大力促销“老能效”产品,工商部门提醒消费者——

谨防商家“先抬价再打折”

由于更严格的新家电能效标准将于今年10月实施,近段时间,一些家电卖场开始对“老能效”产品进行降价促销。业内人士指出,并非所有促销活动都实惠,其中或暗藏猫腻。

“新的家电能效标准实施后,部分家电产品将被淘汰退市。各大卖场正在进行‘老能效’产品促销。”从事家电销售工作的刘福俊说,国家标准化委员会最近发布公告,平板电视、变频空调、洗衣机、吸油烟机、热泵(即空气能)热水器等五类家电的新能效标准将于

10月1日起实施。

中州路附近某家电卖场负责人说,目前一款符合现行能效标准的42英寸液晶电视售价为2499元,比过去便宜了约500元。原价4200元的滚筒洗衣机,现售价3800元。“新标准实施后,这两款产品将退市。”该负责人说。

据了解,针对“老能效”家电,商家的促销形式很多:有的直接降价,有的采取送赠品或预交定金翻倍使用。不过有市民反映,商家的促销活动实际并不实惠,“促销家电存在价格虚高现

象,标签中的原价明显高于活动之前的价格”。

对此,某品牌家电代理商孙逸飞表示,行内确实有一些商家在促销活动开展前,悄悄换掉产品原来的价格标签,提价后再打折促销。

另外,打折的特价机型,售后难有保障。孙逸飞说,厂商为降低经营成本,对将停产的产品,会很快停止配件供应,这些产品出现问题后,维修会很麻烦。而卖场附赠赠送的电磁炉、豆浆机等赠品,通常不会在发票上注明,一旦这些小家电出

现问题,消费者很难维权。

工商部门提醒,越是在家电促销旺季,消费者越要冷静谨慎,避免落入商家的“陷阱”。消费者购买家电时,不要急于出手,应尽量做到价比三家。如果发现商家抬价促销,可向工商部门举报。另外,对于将要退市的“老能效”产品,应尽可能选购大品牌。购买家电附带的赠品,也应由商家提供相应的保修服务。消费者应要求商家将赠品的名称、型号等内容写在购物凭证上,以便日后维权。

本报记者 王蕾

下岗夫妻,一碗凉皮闯“招牌”

孙绍峰、刘艳峰夫妇多年来经营着一家凉皮店。这间不起眼的小店铺,每天能售出1000余碗凉皮。刘艳峰说,“生意要想做得久,产品品质最重要。只要诚信经营,自然能得到回报。”

下岗夫妻开创新事业

“1999年,我和丈夫双双下岗。当时我们刚结婚,没有积蓄,如何维持生计成了首要问题。”刘艳峰说,过去家里有亲戚会做凉皮,自己也跟着学了一些,于是便和丈夫推着小车沿街叫卖凉皮。刚开始,有食客尝后直摇头,认为味道不正宗,和地道的陕西凉皮差远了。

刘艳峰并未因此气馁,她到陕西拜师学艺,潜心学习如何调配酱料、制作凉皮。两个月后,刘艳峰发现,师傅留了一手,自己调制出的凉皮口感还是不正宗。

“既然不能掌握人家的核心配方,咱就自己摸索调制口感最好的凉皮。”刘艳峰说,回到洛阳后,她和丈夫反复尝试调

配凉皮酱汁。

1999年夏天,刘艳峰和丈夫在中州东路上开了家“艳艳凉皮店”。食客品尝后赞不绝口,凉皮店的生意逐渐红火起来。如今,每到夏季高峰期,刘艳峰的小店一天就能卖出1000余碗凉皮。

经营多年品质始终如一

“凉皮口感好不好,辣椒最关键。”刘艳峰说,每天最关键的工作就是炸辣椒。尽管现在店内已有七八名雇员,但这项工作孙绍峰都要坚持自己做。“辣椒要用地道的秦椒,炸的过程中,控制好油温很重要。油温高了,辣椒口感发苦;油温低了,吃起来不香。为确保油温合适,店里专门买了高温温度计。”孙绍峰说。

除了辣椒,芝麻酱、凉皮等由固定的商家供应。刘艳峰说,店里调料、食材要求很严格。所用食材当天进货当天销售,一旦发现供货商送来的调料品质不符合要求,立刻退回,绝不马虎。

刘艳峰说,一碗凉皮虽然不起眼,但

如果口感时好时坏,肯定会打击消费者的“积极性”。因此,十多年来,孙绍峰、刘艳峰夫妇始终把餐品的品质放在第一位。

扩大店面争创品牌

“店面太小,勉强容下20个人用餐,遇到高峰期,很多顾客要排队。”刘艳峰说,他们已经计划扩大店面。

刘艳峰说,她还打算在市区开一些加盟店或分店,力求把“招牌”打出去。不过,开设加盟店是把“双刃剑”。我市有些名气较大的凉皮店,虽然开了不少分店,但这些分店餐品质量参差不齐,砸了招牌。为此,刘艳峰打算对加盟商进行系统



刘艳峰为顾客调制凉皮

培训,确保他们手艺过硬,并且调料由总店统一供应,避免分店餐品口感不一。本报记者 王蕾 特约记者 王少峰 文/图

人社部:养老保险“并轨”大方向明确

社会上对养老“双轨制”,即企业和机关事业单位采取不同的养老制度,议论颇多。人力资源和社会保障部副部长胡晓义接受采访时表示,目前,国家已采取多种措施,积极推动养老“双轨制”所导致的不合理差距问题的解决。

胡晓义表示,“并轨”这个大方向是明确的。实际的推进,要考虑两方面情况:一方面,机关事业单位现行退休养老制度已实行60多年,对这类“老制度”进行彻底改革,必须是循序渐进的,才能实现制度的平稳过渡,减少社会震荡;另一方面,城镇企业职工养老保险制度本身也需要继续改革完善。所以,所谓“并轨”并不是简单地把机关事业单位退休制度“并入”企业养老保险制度,而是朝着一个共同的方向改革和推进,最终取消“双轨制”。(据《人民日报》)

“稳”中有“进”

上周,国家发改委相关负责人在分析上半年价格形势时表示,今年以来,国家采取综合措施,不断加强价格调控,着力保障改善民生,价格总水平保持基本稳定,实现了“稳”;另一方面不失时机推进成品油、天然气、电力、煤炭、铁路货运、水资源等重点领域价格改革,为提高经济增长质量和效益创造有利条件,实现了“进”。

“稳”中有“进”,中国经济在上半年实现7.6%的增速。专家说,中国仍是全球经济重要的增长引擎。就在上周,底特律破产带来的冲击波引人深思——“中国会出现底特律这样的事情吗?”经济学家普遍给出否定回答。因为,中国不存在像美国市政债、澳大利亚地方政府平台债这样的“地方债危机”。

不过,危机依然在某些行业显现。日前,中国钢铁工业协会发布数据,上半年全国大中型钢铁企业累计实现销售收入17998亿元,但利润率少得可怜。对此,新华社“调侃”道:“吨钢利润一度仅有0.43元,卖两吨钢赚的钱还不够买一支冰棍。”中国钢铁业再现亏损。

“一哄而上”必然“供过于求”,这时候最需要的是冷静,是“稳”中求“进”。上周,国家权威机构明确表态,未来公路建设方面将只支持修建二、三级公路,无疑给各地“大干快上”高速公路“泼了盆冷水”。据介绍,相对于铁路,高速公路对土地的需求更高,对环境的影响也更大,目前全国在建高速公路里程达2万公里,而各省市仍有2万余公里的高速公路修建计划待批。

上周还有两则关于消费的话题。酷暑盛夏,空调销售量日益高涨。空调安装师傅们起早贪黑地装也顾不上。在“火炉”长沙,一些业务量大的安装师傅一天能装13台空调,月收入4万元。淘宝网发布的《县域网购发展报告》称,去年我国县域地区网购人群人均花费5628元,超过一二线城市的4700元。网络零售正逐渐减小城市与县域间的消费水平差异,县域有望成为未来经济市场的另一片蓝海。(志伟)



利好消息虽不断 弱市格局却难改

上周,股市利好消息接连不断。7月30日,央行在公开市场进行170亿元人民币逆回购操作,期限为7天,这是自2月初以来逆回购暂停后的首次“现身”。

7月31日,中央政治局会议上明确,下半年我国经济仍将保持总体平稳发展。

1日,国家统计局发布的7月中国制造业采购经理指数(PMI)为50.3%,比上月回升0.2个百分点,超出市场预期。央行也在当天再度开展更长期限的逆回购,期限从7天增加到14天,释放长线资金。

2日,房企“新湖中宝”推出定向增发方案并复牌,募资55亿元用于上海棚户区改造项目,这是3年来上市房企首单再融资。

这一系列利好消息,令不少投资者盼望能给持续疲软的A股市场带来一支“强心针”。然而,大盘却不尽如人意,市场情绪依旧不温不火。截至8月2日收盘,沪指报2029.42点,周涨幅0.92%;深成指报7961.47点,周涨幅为1.51%。

“短期政策面、消息面和资金面偏暖有助于大盘反弹,但目前的经济数据还难以支撑大盘持续大幅反弹。”工行洛阳分行金融理财师崔星说,上周官方公布的7月制造业PMI比上月回升0.2个百分点。但结合之前汇丰公布的PMI终值回落并创11个月以来新低的情况来看,汇丰PMI与国家统计局发布的PMI之间的差异体现出大型企业与企业中小企业当前经营环境的差异。目前,中小企业经营情况难言乐观,国内经济仍处于弱复苏下的动态平衡中,结构性调整的阵痛难免。因此,大盘短期内难以改变弱市格局,本周仍将围绕2000点上下震荡,投资者需谨慎操作。

崔星认为,虽然今年以来创业板一直是市场的热点,但随着中报披露密集阶段来临,估值高企的创业板个股将直面中报业绩的考验,股价分化不可避免;高估值伪成长的个股将面临大幅调整风险,需要高度警惕。(本文观点仅供参考)

本报记者 戈晓芳



工行理财工作室
投资账户白银
财富升值
新选择
工行洛阳分行协办 电话:63336738