



315 消费者权益日·特别报道

功能多,无标准,售后又不靠谱 空气净化器渐成消费投诉新热点



市区一家电超市内,空气净化器被放在醒目位置。 记者 唐严 摄

□记者 房伟

“价位在4500元左右的型号,现在每个月平均要销售近50台。”昨日,我市一家空气净化器销售公司的经理邢英达这样对记者说。

近年来,随着对雾霾关注的提升,越来越多的市民开始选择购买这种名叫“空气净化器”的新型家电。但就在这种新型家电销量快速增长的背后,诸多问题也开始凸显。

投诉多 问题多集中在质量与售后方面

“去年12月27日购买的长虹空气净化器,使用不到一周就坏了,多次联系要求维修或是退货,对方总是在推诿拖延。”近日,外地消费者李先生打电话向宁波市12315中心投诉称,他在一家名叫晨日电器专营店的网店里购买了空气净化器后,有诸多不满意。

无独有偶,近期又有一位山东的张先生向市12315中心投诉说,他在余姚一家网店购买的车载空气净化器,“因质量问题修过一次,再出现故障时,对方就不理睬了。”

而我市的姚女士,近日花6659元购买了一台飞利浦空气净化器,回家

使用后却发现产品中一股“空气清新剂一样的味道始终散不掉,与售后联系要求检测直接被拒绝。”

记者在市12315中心了解到,自去年以来,关于空气净化器的投诉屡见不鲜,超过7成以上都是在网店购买的空气净化器,且主要集中在质量问题和售后服务上。

“外地消费者投诉的几起案例,我们都及时联系了本地的网店或是生产厂家,及时更换了新机器。本地消费者投诉的,经过协调也进行退货。”市12315中心工作人员告诉记者,“但目前市场上空气净化器种类太多,标准又没有。这给消费维权带来了不少困难。”

维权难 缺少统一的强制性标准

的确,记者采访了解到,目前市面空气净化器的品种多如牛毛,功能有可除甲醛、过滤PM2.5、除烟尘异味、增湿,净化方式有活性炭过滤网、负离子、静电式……同时,价格也是从几百元到几千元不等。消费者往往看得眼花缭乱,无所适从。

有业内人士表示,这一现象的根本原因是目前空气净化器没有统一的强制性质量检测标准,各个厂家自说自话。

据了解,目前我国现行空气净化器国标是于2008年起草制定的《空气净化器》,它是推荐性标准,不要求企

业强制执行。

“去年以来,有关空气净化器的消费投诉逐渐多了起来。”市12315工作人员介绍,正因为没有统一的强制性质量检测标准,各个品牌的净化效果各不相同,消费者很难进行有效的对比和甄选,也很难投诉维权。

“不少企业看着这块利润高、门槛低,买点模具、滤芯、过滤网、活性炭网、外壳等就能造,而且总能有点过滤效果,就一哄而上。”邢英达说,“反正什么样的产品算是好产品,企业、专家都说不清楚,消费者更不清楚,这就给了这个行业不少灰色空间。”

建议 可自购工具检测空气净化器质量

“对于PM2.5、甲醛等等之类的濡染,消费者光靠感官是非常不明显的。”邢英达说,只有通过专业的数据检测,才能最直接地判断空气净化器的效果。

据介绍,不少网店就有专门检测甲醛的试剂或者检测PM2.5的仪器出售,价格从简易测试纸装的几十元到专业手持测试几百元的都有。

市民在规范使用空气净化器一段时间以后,可以购买专门检测甲醛的试剂或者检测PM2.5的仪器,对自家的空气进行检测,如果家中空气质量未有任何改善,可以向监管部门投诉。

此外,业内人士也向消费者支招,一些貌似高深的净化率指标不靠

谱,要看CADR值。这一数值是指空气净化器“在额定状态和规定的测试条件下,提供洁净空气量的能力”,也就是,单位时间内空气净化器去除固态颗粒物后输出的洁净空气总量。

一般来说,该值越高越好,CADR值大于350立方米每小时为较好,大于400立方米每小时为优秀,小于100立方米每小时是根本不合格的。

此外,国家质检总局日前也表示,目前空气净化器新国标的修订草案已形成,增加了甲醛、苯的测试方法,机器适用面积以及净化效率计算方法,有望在今年年底出台。届时,消费者再选购产品或是遇到问题维权都要简单方便得多。

通信服务消费遇上新难题: 号码重新投放后 无法解绑支付宝

本报讯(记者 史妮超) 由于消费群体的庞大,通信服务一直是消费投诉的一大热点。而记者昨天从有关方面采访了解到,相比以往,如今通信服务消费投诉又有其新的特点。

据市市场监管局发布的消息显示,去年12315热线共受理移动、电信、联通相关的各类投诉4381件,与前年同期相比下降3.4%;相关消费投诉调解成功3963件,调解不成418件,和解率为90.5%。其中,号码重新投放后引发的新问题以及4G信号等,是今年投诉最集中的新问题。

记者了解到,所谓“号码重新投放”,指的是原号码主人销户后,该号码过段时间会按程序被重新投放给新的消费者使用。而随着智能手机的进一步普及,使用网银、微信、支付宝等业务的消费者越来越多,很多消费者会将手机号与上述业务绑定使用。然而营业厅受理手机号码销户后无法针对上述业务进行解绑,同时通信企业也不管解绑与否,会再次按程序重新投放,造成不少消费者购买的重新投放的手机号,因被原用户绑定微信等业务,导致新用户无法申请开通微信、支付宝、网银等,从而产生消费纠纷。

这一问题真的无法解决?昨日,记者与部分市民随同市市场监督管理局、市消保委工作人员,走进中国移动宁波分公司后台,具体对通信公司日常运行进行了了解。该公司有关工作人员向记者介绍说,目前,经过技术完善,号码重新投放后,可以解绑微信、网银等业务,不过支付宝的绑定业务解除,仍需该号码的原消费者本人向支付宝公司申请解除绑定才行。

随着4G业务的进一步推广,相关投诉也有增多的趋势,目前消费者投诉较多的问题是4G信号覆盖面较小,信号差要求退网;另外还有消费者反映办理开通4G业务后发现手机无法正常接听电话等。

此外,路边设摊通过搭台表演搞活动、抽奖促销送赠品等方式推销充值话费送手机、平板电脑等通信业务而引发的消费投诉去年也增长迅速,成为新的投诉热点。消费者反映较多的是,促销人员一味宣传话费可送手机、送平板、返话费等,事先不告知参加该业务后要有保底消费金额限制,赠送的话费需要分几年返充等具体信息,不少消费者付费后才拿到合同,发现有上述条款约定,要求退款结果引起纠纷等。

■宁波银行专栏

柜员祝生日愉快 客户感动“补”谢谢

“我想感谢一下宁波银行丈亭支行柜台工作人员,谢谢她工作中的细致耐心,以及人性化的服务。”近日,王先生讲述了自己经历的温馨一刻。

客户:收到祝福事后很感动

王先生是余姚市丈亭镇人,在当地经营着一家彩票店。由于彩票店是小额经营,为此王先生每周都要带一大包零钱去银行存。3月9日上午8点半,王先生和以往一样,带着1000多元零钱到了宁波银行丈亭支行。

“当天接待我的是一位叫童玮玫的工作人员,她耐心地帮我清点零钱,并办理存款手续。”大概十多分钟后,办好业务的王先生拿好包,正准备起身离开时,突然听到童玮玫温柔地说道:“王先生,今天是您的生日,祝您生日快乐!”当时正赶着回去开店的王先生并没有在意,随便“嗯”了一声便匆匆离开了。

“到了店里,我回味过来,当天正是我的生日。”王先生说,“那时回想到工作人员的祝福,我觉得特别感动。同时也感到很抱歉,当时没能当面向她道声谢谢。”王先生表示,宁波银行丈亭支行的工作人员服务态度一直都非常好,“我之前也去过别的银行网点办理业务,因为零钱较多,总会碰到不耐烦的工作人员,但在宁波银行丈亭支行却从来没有遇到过。”

银行:愿提供更人性化服务

如果“生日快乐”来自一条短信或一封邮件,客户可能会一笑而过,而面对面的一声“生日快乐”让人感动,是因为它传递出了浓浓的善意。

“这只是很平常的一件事情,作为一名银行工作人员,我们理应服务好客户。”童玮玫今年24岁,去年夏天刚刚进入宁波银行工作。

童玮玫表示,在日常办理银行业务时,会接触到客户的身份证,当天在为王先生办理存款业务时,发现当天正好是他的生日,于是顺便跟他道了一声生日祝福。至于清点零钱,这是银行柜员的工作,是应该做的事情,更不值得一提。

“自从小童进入银行工作以来,她的表现一直很优异。虽然她个性比较内敛,但是服务客户时非常热情,办理业务时耐心、谨慎。而且工作时,她能够做到人性化服务,为客户提供最大的方便。”宁波银行丈亭支行运营主管胡女士告诉记者,宁波银行秉承“卓越服务”理念,从“心”出发,以诚待人,用心服务,愿为客户提供更多的暖心服务。

唐丽芸