

家电·通信 新闻部

负责人:孙道远

电话:0376-6190619

邮箱:wbsdy@189.cn

家电·通信投诉热线

0376-6190619

读者朋友,您是假冒家电产品的受害者吗?您还对通信运营商的收费感到不解吗?您在购买相关家电产品时被蒙骗过吗?您是否正为商家的售后服务态度冷漠而郁闷呢?欢迎拨打投诉热线,我们将竭诚为您服务。

小家电销售、回收陷入“两难”境地

这几年小家电行业的发展境遇,颇有些“伤不起”。在销售渠道,小家电企业总是被国家补贴忽略,一批企业被迫向电子商务转型。在回收渠道,小家电则处于“被遗忘的角落”。

小家电销售、回收陷入“两难”境地

今年以来,全国家电行业一度陷入销售低迷,没有领到补贴的小家电市场更是如此。在南京的家电卖场,即便是周末,小家电所处的楼层都经常冷冷清清。考虑到在传统卖场经营成本高昂,不少小家电企业不得不悄悄将主战场转至电子商务领域、电视购物领域。

在淘宝的天猫商城,飞利浦、飞科、美的等品牌都搭建了自己的网上“大本营”。减少了流通成本,售价降低,销售量则节节攀升。例如,九阳的一款豆浆机月销近8000台,艾美特电风扇也月销数千台。

在小家电回收领域,同样面临着回收企业无政策补贴、市民卖废品不值钱的尴尬。“电热壶、电饭锅,你们不收不收?”昨天,记者带着家里的废旧小家电,来到花园路旧货市场。“我们只收空调、电视机、洗衣机,这个不要。”摊主们给予回绝。摊主说,有人买二手空调、彩电,可小家电不至于也买二手的。随后,记者来到秦虹路上一家废品回收站。“按材质算。”老板眼皮都没抬,报上了塑料、废钢的废品收购价,卖相还不错的两件小家电,最后才卖了十几元钱。

据介绍,今年7月1日开始实施的《废弃电器电子产品处理基金征收使用管理办法》,对处理拆解废弃电器电子产品企业确定了基金补贴标准,但小家电被排除在外。因此大部分正规回收企业也很少收得到小家电。业内人士呼吁,小家电产业非常需要类似“以旧换新”的政策,解决销售、回收两头难的问题。

(据《南京日报》)

空调维修要留心眼 一般5年无需加氟

“要加氟了!400元!”昨日,武汉市民张先生投诉称,他家的空调制冷效果差,按照自家楼道张贴的“空调维修”打了个电话,上门维修的人员张口就要400元。后来,家里找出了售后单据,请来正规维修人员,发现根本不需要加氟,只是过滤网堵塞导致。

记者从武汉市工商局12315了解到,今年7月份,关于空调制冷差的投诉有73起,原因多是机器故障、室外机太脏、过滤网堵塞、散热不佳、门窗密封不好、房间面积过大空调太小等。然而,维修中,维修人员虚报故障、价格欺诈等现象,还是层出不穷。

记者拨打一家空调维修电话,对方表示,“加氟是按压力标准计价,每个压六七十元,漏的严重需要加上十个压。”真是这样的吗?武汉市工商局相关维修专家介绍称,山寨维修点的共同特点,就是夸大加氟量,张嘴就是“10个压”,其实,每台空调加氟一般不应超过5个压力。一般情况下,一台安装合格的空调,至少在5年之内不需要加氟。由于空调的氟在密闭的空间内气化液化,只要移机不漏或不开打螺母放氟,一般情况下空调中的氟是不会缺少的。(据《楚天都市报》)

电更受青睐。”近日,合肥宿州路某家电卖场工作人员告诉记者,除了空调、热水器、冰箱、彩电、洗衣机等在节能补贴范围内的节能家电,销售量也增加不少。

该家电卖场负责人表示,很多家电产品本身就是耗电大户,在普通家庭每月的用电量中,各种家用电器所消耗的电量至少占7成以上,其中制冷、采暖、热水等几大需求所使用的电力又占到了家电能耗的一半以上。阶梯电价政策的实施,很多消费者出于对省电的考虑,会主动选择有优惠补贴的节能家电。

那么,如何选用节能家电?卖场负责人认为,现在家电产品基本都有不同的能效等级标识,尽管不同的能效等级并不等同于不同的耗电量,但对于多数消费者来说,最便捷的做法还是参考能效等级的主要指标,能效等级越高越节能。以一台207升的冰箱为例,在冷冻室存放7公斤的食品,普通冰箱一天的耗电量约为1.15千瓦时,而节能冰箱则为0.66千瓦时,一天可节电0.49千瓦时,一年即可节电180千瓦时;变频空调比普通定速空调省电1/3左右,其节电量更是可观。(据中安在线)

我国小家电标准走向国际化 自主知识产权增多

近日,全国家用电器标准化技术委员会秘书处主任李一表示,我国主导制定的豆浆机国际标准将于年内颁布实施,我国主导起草的电压力锅、吸油烟机产品的国际标准也有望在年内实施。至此,小家电成了我国企业打破知识产权壁垒的突破口,我国已拥有了多项小家电的国际标准。

李一表示,豆浆机国际标准整合了我国《家用和类似用途电器的安全豆浆机的安全要

求》、《豆浆机》(GB/T26176-2010)等国家标准的部分内容,不仅对粉碎度、出渣率、噪声、安全等硬性指标做出了明确规定,同时也对豆浆的煮熟度、营养浓度给出了参考标准。此外,2010年11月,顺德标准联盟企业提出的电压力锅国际标准修订提案在国际电工委员会第七十四届年会获得通过,2011年7月电压力锅国际标准正式进入国际标准修订的报批程序,如今进入了征询意见阶段;而美的集团代表中国

提出以弹性压力锅为主的4项国际标准提案,其中3项在2012年6月8日的IEC/TC61巴厘岛会议顺利通过,第4项提案(防堵安全性)也已取得了委员会专家的认同。这4项标准提案,在术语和定义、标志和说明、非正常工作的条件及结果判定、结构和元件等章节,对弹性压力锅单独提出标准要求,与传统压力锅完全区分开来,标志着我国的弹性压力锅产品已经具有了自己的知识产权。

业内人士分析认为,我国多年来在家电制造领域缺乏自主知识产权,没有制定标准的话语权,这给中国企业的制造、出口带来了很大麻烦。但随着小家电自主知识产权的增加,中国企业有能力制定国际标准,这将使我国企业在国际市场上拥有更多的话语权,也将使产品出口更加顺畅,同时促使企业的制造技术不断提高,让消费者享受更安全、更便捷的产品。(李燕京)

全球半导体市场 未来5年增长率将达到8%

□鼎宏

场研究公司IC Insights的最新报告显示,在经历了一段时间的低迷后,全球半导体行业2011至2016年的复合年增长率将达到8.0%,远高于2006至2011年的3.9%。

IC Insights预计,NAND闪存市场这一时期的复合年增长率将位居行业首位,达到16.6%,略高于2006至2011年的16.0%。DRAM市场预计将实现健康复苏,复合年增长率达到9.6%,扭转过去5年的负增长,其他各个领域也都将实现个位数的增长。

平板电脑、智能手机和各种便携无线设备的热销,都将推动半导体市场在2016年底之前保持稳步增长,但IC Insights指出,单价的提升将是市场环境改善的主因。

IC Insights称,由于很多半导体公司倒闭,还有一些被兼并,有足够资本建设新的300毫米晶圆工厂的企业将越来越少,这也使得整个行业的产能过剩趋于缓和,从而在2016年底之前稳步推升产品单价。而在2006至2011年间,半导体产品售价却保持了3%的年度下滑速度。(据新浪网)

家电维修有新规

部分维修店仍算“糊涂账”

□李沙娜

8月1日,商务部颁布的《家电维修服务业管理办法》正式施行,要求明确维修企业的上岗工人都要经过资质培训,不得虚列、夸大、伪造维修服务项目或内容,明示服务项目和所有维修项目、家电配件的收费标准等诸多内容。新规实施一周多,记者走访东营部分家电维修店,发现家电维修市场还需要进一步规范。

维修价格漫天要

正在某家电维修店找维修人员清洗空调的葛先生告诉记者:“我想把家里的空调清洗一下,也想加氟,可是我刚才问了三家店铺,就问出了三个价。有的说加氟一个气压30元,有的说一个气压60元,到底应该多少,这个没法衡量。”

12日下午,记者来到运河路上的一家家电维修店,店里摆着不少品牌和型号的电视机、洗衣机。记者以某品牌电视显示屏不好,需要维修为由咨询了维修店工作人员。该工作人员给出的报价是100元,可上门维修。而在运河路另一家维修店,商户给的报价是80元,同

样可上门服务。

记者走访多家小维修店发现,大部分维修店内没有悬挂收费项目、零件价格和收费金额。在济南路上的一家大型的家电维修店里,则贴出了家电维修的收费项目、价格等信息。

维修资质尚欠缺

记者走访东城几家家电维修商店时发现,在个人维修或销售家电的商铺中,并没有家电维修资格认证。一位个体维修家电的老板告诉记者:“我们没有资格证,但是干了这么多年了,有这方面的手艺,只要会修理,无所谓什么证件。”

此外,记者还走访了家电专卖店和商厦中的家电销售处,店员们一致表示,在品牌店里购买的家电如果出了问题,买家需要通过该品牌的售后服务进行处理,每个品牌在全国都有一个统一的售后服务热线,售后服务处会根据客户的地理位置和家电出现的问题就近派专业维修人员上门进行处理,对于8月1日发布的《家电维修服务业管理办法》,店员们也不了解。

(据《齐鲁晚报》)

家电实体店与“二等公民”

□李锋

家电卖场曾经火爆的销售场景还历历在目,但如今却因为京东商城、苏宁易购等电商的来势汹汹,大有沦为“二等公民”的态势。

一位消费者向记者爆料称,几天前,他去某大型家电卖场购买电视,尽管导购宣称商品价格低于上述公司的网上商城,但他比较发现,电商网站的价格低于实体店一成左右。最令他感到惊讶的是,他在实体店购买了该款产品后被告知,送货时间需要五天。与漫长的等待周期相比,电商网站甚至做到了当日送货。

同样的款式,上述消费者因为个人原因选择实体店消费,不但花费了更多的金钱,还需要等待更长的送货时间。

毫不夸张地说,在电商的冲击下,实体店大有沦为“二等公民”的态势。不仅消费者的第一选择已经不是实体店,就连家电维修自身也将发展更加侧重到了电商平台。

事实上,出现这种情况对于家电维修而言也是迫不得已。尽管国内领先的家电维修

品牌仍是年销售过千亿元的商业航母,但有的目前却呈现出船大难掉头的困境。此前,赴港上市八年的国美电器,首次预告业绩净亏损。不仅是在内资家电零售巨头,在国外发展得风生水起的百思买,也在苦苦重回中国市场的有效路径。

在笔者看来,传统家电维修到了该彻底扭转思路的时刻。既然消费者不愿意花费精力前往实体店,商家也乐于将重心放在电商领域,那么传统家电维修实体店就该拥有新的定位。

此前,苏宁电器在北京开出了百货电器门店乐购购。尽管这只是一家门店,但在业界引起了强烈的反响。姑且不说这家门店开业半月以来的销售业绩如何,这种创新的模式值得同行借鉴。众所周知,消费者一般只会在周末和大型节假日购买家电。在其他时间,家电卖场基本在做“无用功”。苏宁电器的这次创新,显然对提高店铺效率有帮助。

不过,对于家电维修而言,目前的创新还是太少。(据《北京商报》)



暑假是学生出游的好时机,作为外出旅游不可或缺的数字相机,自然赢来了一个小小的销售高潮。图为一位消费者正在电脑城数码产品柜台前挑选数码相机。武名摄



节日期间或季节更替的时候,各大家电卖场纷纷进行打折促销,尤其是换季时期,商家更是打出“清仓狂甩、最低五折”这样的噱头,以致许多冲动型消费者贪图便宜一口气买下很多用不着的家电商品。实际上,商家对商品进行打折之前,就已经先提高商品价格,再以“打折”、“降价”、“抽奖”等为诱饵,将消费者引入“消费陷阱”。图为一家到处是打折广告的家电卖场。吴敏摄

中国智能手机出货量占全球27%

□刘然

市场研究公司Canalys Research最新发布报告称,2012年第二季度,全球智能手机出货量为1.58亿部,中国智能手机出货量占全球出货量的27%,高居榜首。其中,中国本土品牌的出货量增长惊人。

报告显示,中国智能手机市场出货量前三位分别为三星、中兴、联想,苹果滑落至第五位。虽然三星仍在中国智能手机市场上占据整体的领导地位,但与一季度相比,市场份额有所下滑,原因是中国市场的出货量与一季度基本持平,而中兴等本土手机厂商的出货量增长迅猛。海外手机厂

买得起 修不起

智能手机维修成为暴利行业

□范献丰 郭宇

近日有机主反映,更换一个智能手机屏幕动辄上千元,让人直呼“买得起,修不起”。记者就此走访授权维修

点手机维修市场进行调查,发现手机维修成为暴利行业。在上海市福州路上的一家诺基亚特约维修店内,工作人员告诉记者,如果要换屏,触摸屏320元,显示屏则需

节能成选购家电硬指标:消费者节电意识增强

□蒋明

阶梯电价实施月余,消费者越来越关心自己每月到底用了多少电,都不愿因为超量用电而缴纳较贵的电费,“节能”成了使用和选购家用电器时“硬指标”,消费者节电意识已明显增强。

节能空调销售火爆

今年6月“节能家电补贴”全面实施,被业界视为继“家电下乡”、“以旧换新”后,拉动新一轮消费的引线。而随着7月1日我省开始实行阶梯电价,更是推动了节能家电的销售。在节能补贴、阶梯电价新政下,一个节能家电消费“大蛋糕”正摆在所有家电企业的面前。

记者调查发现,在阶梯电价的推动下,不

少消费者都有了淘汰旧家电、更换节能家电的计划。在合肥一家电器卖场,记者注意到,前来空调销售区域购买和咨询的市民不在少数。空调销售负责人介绍,阶梯电价促进了人们节能意识的加强,购买空调时,更多的人开始注重节能环保产品。

空气能热水器受青睐

据介绍,电热水器按照一个三口之家平均每天使用一箱水(60升)计算,一天的耗电量大约是3度,一年下来1000度以上。事实上,为保证热水随用随有,很多家庭中的电热水器都是常年接通电源,实际耗电量会更高。如果按阶梯电价每月第一档电量180度计算,那么一台电热水器将用去一半的电费支出。

在一家电器卖场的空气能热水器展台上,

销售人员正在给消费者介绍产品的性能。据了解,空气能热水器通过冷媒把空气中的低温热能吸收进来,经过压缩机压缩后转化为高温热能,加热水温。其节能效果是电热水器的4倍,是燃气热水器的3倍。但由于其价格较高,购买的人不多。这次作为高效节能产品,在新一轮的节能惠民工程,首次被纳入财政补贴的范围,而且最高可获600元补贴。据销售人员介绍,国家节能热水器补贴政策出台后,空气能热水器的销量同比增长了三成。

阶梯电价,给利用太阳能、燃气、空气能热水器等其他能源家电带来了商机,促进再生能源或替代能源的利用和高效节能产品的普及。

看能效等级选购家电

“自从实行阶梯电价以来,节能环保型家