

家电售后维修服务良莠不齐

如何应对？听听行家咋说

本报讯 家电产品不同于其他商品，消费者在考虑产品质量的同时，还会考虑产品的维修等一系列后续问题。然而，在购买完产品回到家后，不少消费者总会遇到各种各样的售后难题。

家住新城区湖光花园的李先生一直为维修空调而烦恼。李先生家里安装的是中央空调，今年突然发现几个卧室的制冷效果不太一样，于是联系售后进行维修。经检测，发现管道出了问题。经过更换、补修……最后一算，杂七杂八的费用加在一起竟然近千元。

不久前，家住建设路市委家属院的和先生说，他六七年前买的某品牌的空调用

了两年后制冷效果很不理想，于是联系了售后人员上门维修。检查后，和先生被告知是氟利昂不足。随后，售后人员对空调进行了充氟。可是，之后的每年夏天，和先生都得对空调进行充氟，要不然空调就和一个“电风扇”差不多。他认为，这是维修人员的技术水平不足导致的。

家住市区的张先生称，他家的某品牌全自动洗衣机是2013年10月买的，今年4月发生了故障，不能正常开机。他找到了当地售后服务点，店里安排人前来维修，一检查发现是触摸开关有问题，于是维修人员将拆下来的开关带走了，说有配套的开关就来安装。虽然最后问题解决了，

但是一直拖了两个月，张先生很失望。

“有些维修人员为了收取更多的维修费，恶意蒙骗消费者，设置陷阱，明明产品没有大问题，几块钱就能解决，却要花上百元换上不该换的配件，在消费者群体中产生了不良的影响。”市家电协会的一位负责人建议消费者：首先，在购买大型家电时要询问商家、厂家关于售后服务团队的情况，安装时要全程监督跟踪，留下安装设计的照片；其次，消费者在购买家电后相关票据要保存好，如果产品出现了什么问题，可以凭借相关票据维护自己的合法权益。

(柴栋梁 耿剑)

油烟机要常清洁保养

“油烟机没用几年就不好用了，使用寿命咋会这么短？”近日，家住市区劳动路的陈先生带着疑问向本刊咨询。

笔者走访了市区几家电器卖场。了解了陈先生的使用情况后，一位销售人员解释道：“油烟机一般情况下都能够使用十年左右，如果平时不注重保养，寿命可能就会减少。陈先生的油烟机应该是缺乏日常保养影响了正常使用。”油烟机使用一段时间后，会沾满油污和灰尘，由于风机叶轮积油，还会引发油烟机噪声增大、排风量减小等问题。因此，油烟机需要常进行清洁保养。

业内人士提示，在油烟机日常保养方面应注意以下几点：首先安装油烟机的时候尽量选择将其安装在靠近室外的地方，最好不要将排风管口直冲对流层，以免油烟逆流；使用油烟机的时候保持厨房内的空气流通，这样可以防止厨房内的空气形成负压，保证油烟机的吸排能力；定时对油烟机进行清洗，以免电机和风轮内部沾满油污，造成油烟机噪声过大或者漏油的现象；另外油烟机必须使用可靠的电源，不要与其他大功率电器共用一个电源。建议每两周清洗一次滤网，即使是带有自动清洗功能的油烟机也需要人工进行深度清洗，这样可以延长油烟机的使用寿命。

(柴栋梁 耿剑)



空调室内机漏水线索征集进行中

空调启动半个小时就滴水

本报讯 近日，家住神马大道东段原车管所附近的王女士打来热线向笔者反映，家中的空调漏水越来越严重了。

7月5日上午，笔者来到王女士的住处。“空调在二楼父亲的卧室，从去年开始滴水，现在滴得越来越严重。”王女士说，空调是于2011年在鹤林鹏购物广场购买的，

品牌为志高，制冷效果还不错，就是从2014年开始滴水，现在已经很严重了。

在二楼卧室，紧靠床边的墙上挂着空调室内机，下方接线处的墙壁上已被水侵蚀成了黄色。“平时滴水滴得厉害，没办法只好拿水桶先接着，否则会滴在床上。”王女士说，空调一般启动半个小时就会滴水，

而且滴水的速度也会越来越快，“以前我们和空调售后部门联系过，他们总是以各种事由推脱，希望能通过本刊尽快解决问题”。

随后，笔者与志高空调的售后取得了联系，售后表示立即安排相关人员上门检修。

(柴栋梁 耿剑)

室内机漏水 售后说没关系

本报讯 “空调室内机漏水，售后却说没关系，可以继续用。室内机漏水真的是正常现象吗？”近日，家住开源路平高社区的李先生向本刊打电话反映。

7月20日下午，笔者来到李先生家中。李先生说：“这台海尔空调大概是2004年在开源路苏宁电器购买的，一直也没有什么大毛病，就是从去年开始漏水。”

据李先生介绍，空调启动后约20分钟开始漏水。去年漏水时，特意清理了一下滤网，结果并没有任何作用。后来就联系售后人员，售后人员说空调漏水属于正常现象，没有什么大碍，可以继续用。“哪有这样的道理？我看他们是故意推卸责任。”李先生很不满。

笔者看到，这台海尔空调白色的机壳

已经有些发黄，上面贴着海尔的商标和“小状元”几个字，出风口的扇叶上挂着一排水珠。“因为空调滴水严重，所以20分钟前就把它关了。”李先生解释说。

7月21日上午，笔者联系到海尔空调的售后服务人员，该服务人员表示会及时安排相关维修人员上门检修。

(柴栋梁 耿剑)

怕把墙壁淋坏 塑料布贴上墙

本报讯 “空调漏水越来越严重了，一定是哪里出了问题。”近日，家住平安大道东段田庄选煤厂家属院的刘女士打电话反映。

7月20日下午，笔者来到刘女士的住处。刘女士介绍说，这台格力空调是2010年前后购买的，去年发现有漏水现象，由于不经常使用，所以也没有太在意，可谁知今

年漏水现象越来越严重。因为怕把墙壁淋坏，就在墙壁上贴了块儿塑料布。

这台空调白色的机壳上贴着“格力小金宝”字样，下方的墙壁上紧贴着一块儿长方形、两层的白色塑料布。塑料布的顶端被透明胶带固定着，上面还有水珠。

7月21日，笔者联系到格力空调的售后，售后人员表示立即安排相关人员处理

此事。

空调室内机漏水虽然是小毛病，但会给市民生活带来诸多烦恼，针对空调室内机漏水给市民带来的烦恼，本刊将继续征集线索。你可以拨打本刊热线，也可以扫描二维码关注本刊微信公众平台，通过微信平台给我们留言。热线电话：15837567730、15937506769。

(柴栋梁 耿剑)

沁园 净水专家特约栏目

活性炭过滤的原理

家住市区南环路西苑小区的周先生问：一般净水器都含活性炭滤芯，那么活性炭有哪些功能呢？

中国沁园集团平顶山负责人答：净水器之所以受到人们的青睐，正是由于它的过滤功能。活性炭过滤是净水器广泛采用的一种过滤方法。活性炭滤芯一般可分为压缩型活性炭滤芯和散装型活性炭滤芯。

活性炭过滤，主要是利用活性炭的吸附特点，广泛被用于除去水中的污染物、脱色，过滤净化液体、气体，还用于对空气的净化处理、废气回收等。活性炭主要是以含碳量较高的物质制成，如木材、煤、果壳、骨、石油残渣等。其中以椰子壳为最常用的原料，因为在同等条件下，椰壳的活性质量及其他特性是最好的。活性炭是一种多孔径的炭化物，有极丰富的孔隙构造，具有良好的吸附特性，它的吸附作用是借助于物理及化学的吸附力而形成的，其外观色泽呈黑色。活性炭的成分除了主要的炭以外，还包含了少量的氢、氮、氧，其结构与外形近似于一个六边形，由于不规则的六边形结构确定了其多体积及多表面积的特点。

(柴栋梁 耿剑)

“国家科学技术进步二等奖”获得者
国家净水器及其系统标准化工作组组长单位
沁园净水器
幸运退款 全额返现 0元购机
旗舰店地址：平安大道与一矿口交会处路北
新华路店：新华路人民商场北50米
电话：7010741 3682588 13603756515

□E问一答

什么是“云家电”？

家住市区矿工路阳光小区的程女士问：家电越来越智能化了，经常听到“云家电”一词。什么是“云家电”？

答：家用电器正在朝着智能化、网络化方向发展。如果想在厨房边做饭边看在线电影，或者和朋友视频，这些都可通过的“云家电”来实现。

云家电是随着“云计算”兴起后诞生的一个新名词，是指通过各种方式连接到云服务平台，用户能方便地进行能源管理和家电控制，家电厂商可获取家电运行情况和提供在线技术支持与售后服务的新型家电。简单来说，“云家电”就是具备“云服务”能力的家电。过去传统的模式，只能是消费者与家电产品单项沟通，而通过新技术，“云家电”成功实现了家电与人工的沟通，并通过预警、预约、预防的实时系统，为消费者提供健康、安全的一站式管理链条。“云家电”在大数据整合的基础上，为消费者提供了一个更加完整的服务链条。例如，家里燃气泄漏，燃气热水器检测空气中的有害气体超标后，可自动切断电源并通过手机短信提醒主人，又安全又方便。手机已经不仅是一个通信工具，还是一个“家居遥控器”，可以远程设置冰箱温度、调节空调模式、开启热水器、设置洗衣程序等。

(柴栋梁 耿剑)



本刊微信公众平台