“老板”厨房电器要“老板”脾气

消费者务必关注电器质量问题

本报记者
屠仕超 房浩

随着厨房电器进入千家万户，关于厨电的投诉也日益攀升。本报屡屡接到读者投诉，反映所购买的厨房电器存在质量问题，或售后服务“不给力”。在诸多厨电投诉中，尤以“老板”厨房电器投诉量居高不下。

老板电器专卖店近景 屠仕超 摄

老板牌燃气灶锅架来回晃动

2011年3月，尤先生在上海的一家电商场内买下老板牌灶具，但开始使用燃气灶时，放在锅架上的锅子来回晃动，总也放不平稳。这台燃气灶是杭州老板电器股份有限公司出产的，当时售价在3000元左右。尤先生称，因为燃气灶的配件和燃气灶面板不相配，当锅架平放入燃气灶面板时，有一个角是翘起的，所以才会导致来回晃动。

发现问题后，2011年9月开始，尤先生就向老板电器打投诉电话。当月，公司派维修人员上门进行过一次维修，但是问题没有解决。眼看着燃气灶保修期临近，每天对着“晃动”的锅子着实无奈，心急的尤先生一家再次联系到了上海的维修服务点。2012年3月，维修员再次上门，把燃气灶的锅架垫圈进行更换，但尤先生发现，锅子依然放不平。

“当时维修人员说，换来换去都是一样的。”尤先生很气愤：“哪有这样的售后服务？难道他们生产的整批产品都存在这个问题吗？”

最后，在有关部门多方协调下，老板电器总算派工作人员上门处理好了这台燃气灶的问题。至于为什么会出现锅子放不平、来回晃动的情况，老板电器认为可能的原因有很多种，比如：制作锅架的铸铁发生变形、灶具运输途中挤压碰撞等。

老板燃气灶无故自燃毁新家

如果说，燃气灶锅架来回晃动还能勉强忍受，那么，燃气灶突然自燃，那就成了不折不扣的悲剧。

读者刘先生介绍，2010年国庆期间，他花8000余元在老板厨房电器专卖店定购了三件电器，其中包括燃气灶。由于新家还未装修，定购的三件电器当时并未安装。2012年1月30日，是刘先生搬新家的好日子，不过因为老板燃气灶，却使刘先生一家高兴不起来。

刘先生透露，搬家那天很多亲戚朋友都到家里来祝贺，家人正准备午饭。妻子刚把燃气灶开关打开，紧接着，火苗一下子就从燃汽灶底下冲起来，整个灶具都烧起来了，还将新买的整体橱柜烧毁，整个厨房顿时浓烟滚滚。在亲戚的帮忙下，才将火苗熄灭，但损失非常严重。“当初买‘老板’牌厨卫，就图它是大品牌，没想到使用第一天就出现严重问题，像这样不安全的煤气灶，家人怎么敢放心使用？”回忆起当时的一幕，刘先生心有余悸。

事故发生后，刘先生找到老板厨房电器专卖店处理此事，负责人却称是由于用户擅自安装，操作不当所致，老板电器没有任何责任。刘先生说，老板电器将全部责任推给消费者的做法，使他感到非常愤慨。

最后，在双方一再协商下，老板电器终于答应，给刘先生换一台燃气灶。

老板牌油烟机被指虚标功率

日前，有消费者投诉称，老板牌抽油烟机功率涉嫌严重虚标，欺骗消费者。

消费者王先生投诉称，其购买的老板CXW 200 8002B油烟机吸油烟效果极差。这款产品说明书标明为：主电机额定输入功率200W，照明功率：15W×2，总功率为230W。老板电器售后人员看后，表示是功率太小造成的，吸烟效果不理想。而王先生在清理油烟机过程中，竟然发现，抽油烟机所用电机，标注的功率仅为60W。

“通过用万用表测量该油烟机的输入电流，发现在开到最大风力，输入电流仅为0.47A，同时开两个照明灯为0.5A。其输入最大功率为220V×0.5A=110W，严重低于其所标称的230W。”王先生说，老板电器虚标功率，欺骗消费者，赚取高额利润。

“虚标已成为家电行业的潜规则，企业从中得到了好处，形成了‘劣币驱逐良币’的效果。”一名家电产业观察家表示，当前被“虚标”的不仅有电器的功率，还有尺寸、容量等指标。“电视机屏幕，标的是47英寸，实际是46英寸的；标注为6公斤的洗衣机，实际是5.5公斤的；标注200升的冰箱，实际能有190升就算不错。”

据了解，这是因为标注功率、尺寸、容积等，目前是家电企业自主的行为，这也就给了一些企业有了做手脚的空间。再加上目前执法部门的处罚力度小，企业希望通过虚标，以次充好，以最低的投入，赚取最大的利润。

方太吸油烟机玻璃挡板爆裂

今年4月11日晚上，南京市民芮先生回到家中，突然发现客厅地板上满是玻璃碎片，起初他还以为是家中遭窃，可后来到厨房一看，才发现是去年购买的方太CXW-189-D5GH型欧式吸油烟机前玻璃档板发生了爆裂，玻璃碎片从厨房四溅至卫生间、卧室、客厅等处。“刚用一年多，怎么就发生这么严重的爆裂？幸好当时家里没人，否则后果不堪设想。”

第二天，芮先生拨打方太客服热线投诉，方太随后派人上门查看，对于事故原因，对方将其归咎于芮先生家中吸油烟机的玻璃挡板正对着一台柜式空调。由于事发前连日高温，可能是室内温度骤冷骤热，使得玻璃挡板热胀冷缩，从而招致非人为的突然爆裂。

但这样的回答并不能让芮先生信服。他查阅相关资料后得知，方太CXW-189-D5GH型吸油烟机的前玻璃挡板采用的是“异型钢化玻璃”，一般来说，优质的钢化玻璃都是经过特殊淬炼加工，温差不大的热胀冷缩并不会招致玻璃爆裂，即使钢化玻璃产生爆裂，其玻璃碎片只会在小范围内溅落，不可能四处飞溅。“这次事故，问题肯定出在方太的产品质量上。”

最终，芮先生通过与方太再次交涉，并向相关部门投诉，方太终于同意为他免费更换一款新吸油烟机。

油烟机安装不当外罩脱落

2010年，家住长宁区的徐先生购买了一台脱排油烟机，同年6月初，厂方安排了师傅上门安装完毕。不料今年4月的一天，徐先生像往常一样在家做饭，并照例打开了脱排油烟机的排风扇，不一会儿，他突然听到“哐当”一声，抬头一看，原来是油烟机的不锈钢外罩掉了下来。

“好端端的外罩，又没人碰怎么会脱落？”经过一番仔细检查，徐先生诧异地发现，烟管左侧的螺丝孔内并无螺丝，而在烟管和不锈钢外罩间两张红色的烟盒硬板纸却露出了端倪。“这明显就是偷工减料，怎么能用纸来固定呢？”徐先生告诉记者，根据产品的安装说明书，安装不锈钢外罩时首先须在天花棚下钻孔，并用塑料胀管和螺丝钉安装吊架，然后将外罩固定在吊架上，但其中提到的“吊架”并没有被使用。

徐先生随即致电对方，希望对方尽快派人上门重新安装，对此，公司方面表示同意，但在谈及费用时双方起了争议。对方称，按公司规定，在一年的保修期内有任何问题均可以免费维修，而徐先生的油烟机显然已经超过了这个时限，因此须支付相应的上门费和维修费。而徐先生则认为，起因在于公司没有按要求进行安装，因此不该拿保修期来说事。“怎么可能要求我在一年内主动发现这个问题呢？”

记者联系对方，一名客服人员解释称，当初没有为徐先生按要求安装是由于“后面有个插座，不方便钻孔”，但可能当时没有将情况与用户沟通好。经协商，公司最终为徐先生免费重装了油烟机。

聚能灶报修一月无人上门

除了安装不当，一些企业的售后服务也屡遭消费者诟病。读者郑小姐今年年初来电反映，去年6月她在上海某电器商场购买了一台聚能灶，发票、保修卡、用户手册都一应俱全。今年1月底，聚能灶的核心部件“合金蜂窝体”在使用过程中突然出现意外：由于火势不集中、火苗四处飘散，致使炒锅塑料手柄被烧熔。

郑小姐根据用户手册提供的维修电话，致电该燃具上海特约维修处，要求派人上门维修。几天后，一位维修人员来电表示“两天后将上门维修”，可当天晚上，对方又来电称“所需配件缺货，需要过几天才能到”。

等待数天之后，由于一直没有售后的消息，她只好再次报修，售后人员又推托称“客户住在市郊路程太远，上门维修还需多等几天”，但最终对方公司再一次失约，又未按约定时间上门，“他们就一直这么拖延，如今距离我报修已经过去一个月了，竟然还没人来修！”

记者致电该公司售后服务中心，一名负责人表示，这肯定是售后服务某个环节出了问题，他愿意就此事向消费者致歉，并承诺立即派人与客户取得联系，对聚能灶出现的故障进行维修。