



讲诚信 促消费 惠民生

主题专刊

上海市工商行政管理局 上海市消费者权益保护委员会 新民晚报社 联合主办

家具产品琳琅满目 如何选购需要指导

——市消保委家具专业办公室认真处理消费投诉有成效

◆肖家文

当心新家具甲醛超标

赵先生购买了一套组合家具，总价1.6万元。一个星期后，家具送到了家中，新颖亮丽的家具给新房增色不少，然而，赵先生打开橱门，一股刺鼻气味扑面而来，送货人员保证：新家具都是这样，过几天就会好的！可是，几个星期过去，家具异味仍然还是很浓，赵先生本人也开始出现严重的皮肤过敏症状，经多家医院检查证实系甲醛过敏反应。为此，赵先生将家具送到家具质检站进行检测，发现由于他的家具大部分采用的是密度板和刨花板等人造板材料，而人造板材质的选料和封边工艺没有达到要求，因此可能造成甲醛超标。经过检测，赵先生的这套家具甲醛释放量竟然高出了正常的标准值的1倍之多，属于不合格产品。

消费提醒：购买家具后，从有利于身体健康和防止造成室内污染的角度考虑，要特别注意以下几点：一是新买的家具不要急于放进居室。有条件最好放在空房里，将柜门、抽屉打开，过一段时间再用；二是新装修的家庭购买新家具后，最好不要急于入住，应让家具里的有害气体尽量释放后再进入；三是人造板制作的衣柜在使用时一定要特别注意，尽量不要把内衣、睡衣和儿童的衣服放在里面。因为甲醛是一种过敏源，当从纤维上游离到皮肤的甲醛量超过一定限度时，就可能使人产生变态反应皮炎；四是夏天放在衣柜里的被子秋冬拿出再用时也要注意，里面会吸附大量甲醛，一定要充分晾晒后再用；五是在室内和家具内采取一些有效的净化措施。比如放置一些吸附材料，可以减少家具释放出的有害气体。

如何判定实木家具

姜女士在本市一家大型家具商场内看中了一套卧室实木家具，总价6.3万元。在购买时，销售小姐信誓旦旦地说：“这套家具只有抽屉的底部和衣柜的背部是用夹板材料，其他部分用的都是实木，特别环保，放在卧室最好不过。而且你放心，我们在合同上也会写清楚的。”于是，姜女士付了钱，签订了家具买卖合同。在合同上写清楚了：“基材是桦木、榉木，辅料是细木工板，五金材料是台湾品牌组装”。

一个月后，姜女士不小心将家具中的梳妆台面碰坏，发现台面使用的材料竟然是密度板。为此，姜女士十分气愤，自己花了6.3万元买回来的实木家具，竟然是掺杂了密度板的家具。

消费提醒：目前市场上的实木家具大致分为两种：一种是纯实木家具，另一种是实木框架家具。

纯实木家具是用一种相同的木材做成的家具，框架、板材一般都用相同的木材。现在主要做实木家具的材料有：西南桦木、榆木、松木、樟木、胡桃木、水曲柳、橡胶木、杉木、柏木、红木、柚木等。

实木框架家具的框架是用实木，可视面（正面、两面）以及看不见的上面、背面、底面可能用人造板。对于实木框架家具，其框架用什么木材，板材用什么人造板，在销售时，都是必须标明的。

卖家具须提供使用说明书

董女士在上海某家具城内预订了一套餐桌椅，价格1700元，双方约定几天后送货。董女士当天付了定金700元，余款货到后再付。

一周后货到了，付款时方只提供发票、空白保修卡。但是没有《家具使用说明书》，对此送货人员说：“我们从来没有《家具使用说明书》。”经过再三要求下，对方才拿出一份空白的《家具使用说明书》交给她。送货人员称不会写字，竟然要求董女士自己填写《家具使用说明书》，被当场拒绝。双方争执之下，送货工人只得填写了厂名、联系电话，对于产品的材料、甲醛含量等内容均不愿意填写。由于说明书填写的内容与当初营业员介绍的不一样，董女士当场拒绝了家具，并要求商场退还她的定金。

消费提醒：《家具使用说明书》应在家具出厂

2012年，上海市消保委家具专业办公室认真梳理消费者投诉，选取案例，结合家具产品知识，加强宣传指导，提高消费者识别能力，增强消费者自我保护意识，加强自我维权能力。



时由工厂填写，是家具使用和保修的有效凭证。根据国家规定，从2004年10月1日起，凡生产、出售家具必须同时向消费者提供《家具使用说明书》，这是一个强制性的标准，任何从事家具生产销售的单位必须严格执行这一规定。没有《家具使用说明书》的家具，日后一旦质量出现问题会给维权增加难度。因此，消费者在购买家具时要注意，厂家是否提供了《家具使用说明书》，以及是否按要求填写清楚了。

沙发质量差服务更差

刘先生到某家具店去买沙发，在选的时候，店员向他介绍了一款沙发。称这款沙发的坐垫是用新型材料填充，背部按照人体学的原理，坐上去特别舒服。刘先生看了以后也是觉得很满意，当即付了全款2万元。可是，用了两个星期后，刘先生发现沙发的坐垫及靠背多处出现了凹陷的现象，于是他立即联系了厂方。十天后来，家具店经理和厂方技术员上门对沙发进行了检查，确认了

确实存在问题，并表示将会尽快解决。但此后就没了声音。这一拖就是2个月，2个月后家具店经理打电话给刘先生，说沙发需要运回在外地的厂里进行质量鉴定，时间上可能还需要2个月。刘先生对这种方式不能接受，要求调换，但被拒绝。又过了1个星期，厂家再次派人上门维修。这次检查下来，维修人员认为沙发存在先天不足，当场修不好，要搬回商场维修。此后又是杳无音信。刘先生再次联系家具店，没想到对方极不耐烦地说：“沙发一次修不好再修两次，谁让你买的沙发有问题。”刘先生顿时无语，难道沙发质量不好，还是自己的错吗？

消费提醒：目前市场上的沙发主要有纺织面料（俗称布艺）沙发、人造革沙发和皮革沙发等品种。选购时应从以下几个方面考虑。一是沙发的外形质量要求。沙发的外形应饱满匀称、高低大小适当，面料无明显色差，有条、格等花形的面料图案应相应对称。面料无破损、污渍、跳针等疵点。缝线无跳针或浮线。外露钉钉应排列整齐、无

松动敲扁脱漆等缺陷；二是出木沙发的木制件加工要求。出木沙发的木制件要求不得有裂缝，松动；表面漆膜涂层平整光滑，色泽相似，无漆膜脱落现象；三是沙发的结构强度。选购时可以手摇沙发扶手，靠背无摇晃松动感或响声，用手摸沙发的座、背面部位，用力各掀压2~3次，手感平整，无弹簧摩擦声，并凭掀压力的感觉，估计沙发座面是否持久承受人体的压力。四是皮革沙发的皮革用料要求。行业中标准规定：标称为全皮沙发的产品除沙发座面底部外，外表均使用天然动物皮革包覆。标称皮革沙发的产品规定沙发的座面、靠背前面、靠背上沿面和扶手内侧面和扶手上沿面均使用天然动物皮革包覆。五、沙发的主要尺寸要求。行业标准规定：沙发的座面高为360mm~420mm；座深为480mm~600mm；扶手高小于等于250mm；背高大于等于600mm。

“巴西红木”不是红木

谭女士1年前在家具展销会上看到了一个四门大衣柜，当时销售人员介绍，这个大衣柜使用红木为材料，既牢靠，又能保值。谭女士想想也有道理，于是付钱下了订单。很快，大衣柜就送上了门，发票上写着“巴西红木四门大衣柜”。过了半年，谭女士突然发现柜顶部中间有两块木板出现虫蛀，在联系后，厂方上门为她调换了木板。又过了3个月，衣柜顶部另外两块板子又出现虫蛀，厂方查看后称，不是虫蛀是木屑粉，让她继续观察。过了2个月，厂方再次上门查看后确认确实是虫蛀造成的，才将木板调换。可是，没想到过了3个月，大衣柜的中门也出现虫蛀现象。面对多次的虫蛀，谭女士想自己买的是红木家具，怎么也会被虫蛀。为此，她向相关部门咨询，没想到对方告诉她，“巴西红木”并不是真正意义上的红木，谭女士这才知道自己被忽悠了。

消费提醒：根据国家标准规定，红木共有紫檀木、花梨木、香枝木、黑酸枝木、红酸枝木、乌木、条纹乌木和鸡翅木8大类33种。只有用这些木材制作的家具才是名副其实的红木家具。古夷苏木、卜宾格等深色名贵硬木产于巴西。由于它们也呈现红色，所以被一些不法经营者冠以“巴西红木”的美名来混淆红木，鱼目混珠，欺诈消费者。

贴木皮竟成贴条纹纸

张先生在某家具城购买了一套5件套的家具，在订货单上双方注明了“贴木皮油漆”，家具的款式、材质、质量以样品为准。送货后，张先生发现家具质量不太好，存在大厨缺少裤架、内抽屉油漆脱落、门面变形起壳等问题。经与厂方联系，对方退还了他250元以作补偿。

不料有一天，张先生的朋友上门拜访，在看了家具后告诉他，这套家具肯定不是贴木皮的而是贴纸家具。张先生愤而找到厂家，不料对方却说，贴木皮就是贴木皮条纹的纸，拒绝承担责任。

消费提醒：目前市场上贴面材料主要有4种：一是原木质。常见木皮的色彩从浅到深，有樱桃木、枫木、白桦、红桦、水曲柳、胡桃木、紫檀等几种；二是合成木皮。分为原木复合木皮和纸皮。原木复合木皮用不同颜色的原木皮一层层叠起来，经树脂高压胶合形成木方，再从剖面切片，形成一条条不同颜色、不同木种的新型木皮。纸皮是用印刷纤维维打成纸浆做成，再印上需要的木纹和花饰。三是塑料贴面皮。这类贴面为石化产品，表面经专用印刷机印刷木纹和花饰，背面备胶，须经过热压精密仪器胶贴才成。四是防火板。防火板贴面耐磨且不怕烫，有木纹、素面、石纹或其他花饰，多用于板式家具、橱柜等。

原木质贴面，必须要做到贴木皮的表面要平整，不能起泡；木皮上不能有任何补色的痕迹；木皮的纹路密实，拼接与拼接之间没有任何缝隙，花纹要对得准，无论在一个平面上或是转角的地方，一块面上的木皮色差应很小。凡能具备上述3个条件，从制作工艺的角度看，才是很好的贴面家具。