



手机数码小家电 消费调查助维权

□王迁

近年来，智能手机的兴起、普及大大超出了人们的预期。自2012年以来，中国每年智能手机出货量超过1亿部，据权威机构2013年统计，中国智能手机普及率已超过66%。占到手机拥有量的2/3强。爆炸式增长的智能手机以及电脑等数码产品，构成了消费电子的庞大市场。

但是与市场迅速扩张、消费人数爆炸增长不相称的是，消费数码产品，尤其是手机产品的质量、售后服务问题一直得不到解决。一些手机数码厂商问题不断，硬件质量问题频发，消费者维权不畅，售后服务不健全；个别品牌绑定吸费软件，设置消费陷阱。数码产品维修、配件收费不合理，品牌质量参差不齐。这一系列问题成为消费投诉的焦点，亟待解决。

本次3·15消费调查，涉及手机与数码产品等多项消费者关心的问题，主要围绕质量与服务展开。广泛听取消费者意见，把那些一直在提，但一直得不到解决的手机数码顽疾做一次广泛的汇总整理，争取将消

费者遇到的每一个问题与品牌厂商沟通解决，服务广大消费者。

在3C领域，除了手机数码这个消费者投诉多发区，还有一个消费者普遍投诉的领域，那就是厨电、热水器、暖家电、净水家电这些小家电。一直以来，小家电消费人群基数大，购买更换频繁，但行业科技含量低，整体制造标准不高，很多品牌的产品质量常年在低位徘徊。价格低廉售后不佳，造成了消费者遇到质量问题不愿投诉，而是坏一次买一次。加速培养了厂家对产品和服务缺斤短两的坏毛病。

本次3·15消费调查，将小家电作为调查对象之一，就是将这个家电行业盲区里一系列的问题揪出来、解决好，将顽疾去除。调查过程中，我们将开通消费投诉热线，及时倾听、反映消费者的意见，打击侵犯消费者正当权益的行为、曝光不良品牌，同时及时公布消费者投票的结果，列出优秀品牌的红榜和差评品牌黑榜，激励先进鞭策落后，弘扬正气打击邪恶，还消费者一个风清气正、健康安心的消费环境。

大牌手机质量不过关 消费者投诉频繁

在本次3·15手机数码小家电调查中，手机作为一个大项，受到消费者的关注最多。据家电行业权威调研机构调查，2013年，在智能手机各种质量问题统计中，三星总是稳居前三位。调研中显示：品牌智能手机中，三星存在的手机质量问题以37.6%占比第一，超越苹果、小米、HTC、诺基亚等手机品牌。也就是说，在一百台主流的智能手机中会有30到40台不等的三星手机遇到不同的质量问题，标榜着质量优的所谓大牌手机，在实际调查中原形毕露。

消费者反映1：

三星、小米手机频死机

消费者高价购买大牌智能机，得到的产品服务与价格不相衬，心理落差比较大。在死机问题中32.3%为三星手机用户，紧随其后的是小米、诺基亚、苹果与HTC。小米手机的死机问题遭到很多诟病，记者身边小米3手机用户经常遭遇接电话死机问题。三星I9308的死机问题就有消费者点名指出。在百度上搜索“三星I9308死机”就会出现大量反馈。全国各地消费者同一款机型同一个问题长期存在。

但却得不到厂家的任何反馈。其中有：系统卡死、开机死机、登录QQ死机、内存出错死机；各种“死”法不一而足。

消费者反映2：

三星手机发热问题

在众多被反映的问题中，手机发热和软件质量问题也比较突出。三星手机的发热就不只一位消费者提到。在夏天，手机发烫的问题困扰着不少消费者，充电、打电话的时候烫得手拿不住。在针对智能手机出现发热问题的受访用户中，三星手机也以15.2%排名第二。

手机发热存在的后果隐患也是不可忽视，轻则使用起来运行比较慢，重则发生爆炸，伤及生命。根据消费者张先生反映，即使在他不玩游戏，单纯的打电话或充电时都会非常烫手，而且是夏天在空调房里面。近期发生多宗三星手机爆炸事件，张先生表示每次用手机都有点担心。业内人士表示，如果排除电池、充电器问题，爆炸可能与智能手机的散热功能短板有关。

>>>相关链接

某知名手机品牌技术工程师

透露：“为了让用户有更好的体验，制造商一味地将手机变薄变大，牺牲了散热功能。像三星Galaxy S4搭配5英寸屏幕，厚度却只有7.9mm，手机内放置一块2600毫安的大电池，剩下的空间根本无法配置强有力的散热装置。

消费者反映3：

苹果等手机内存虚标容量

除了散热问题，手机虚标容量的问题也十分严重。包装上写着16G内存的手机买回家，显示可用内存只有12G-13G。我们接到消费者反映，厂商宣传大存储容量的手机，却往往没有足够使用的空间。我们查询了一部最新的16G的苹果5S手机，真正可以使用的存储空间只有12.9G；16G的三星Galaxy S4，实际能使用的空间也与标称容量相差不小。

消费者反映4：

小米、苹果故意饥饿营销、扰乱市场

饥饿营销的始作俑者是苹果手机，一直以来，每逢苹果新款发布后大约两三个月内，Iphone的价格就会水涨船高节节攀升。因为苹

果故意将预定供货时间延后，国内销售商得不到货品导致市场价格比发布价高20%以上，一些热门型号如Iphone5S金色版就奇货可居。

>>>相关链接

小米的廉价手机“红米”是国内饥饿营销最典型的一例，此模式被很多消费者诟病：线上供货不足，黄牛、二手货、假货、返修货横飞，市场极为混乱。因为小米手机没有实体店营销，全部来自网上订购，导致一些品牌维修翻新机甚至山寨机出现。而品牌对此置若罔闻，依旧不紧不慢故意压低产量少量出货，导致红米手机实际价格达到了1000元左右，大大高出当时发行价格799的承诺，平价机型名不副实。

>>>小结

自2011年开始，消费者对于智能机的投诉每年都会大幅增多。厂家生产手机型号频出，消费者购买后几个月就会停产，导致手机维修困难，配件费用居高不下。加上一些知名手机质量并不过关，种种情况致使消费者对于手机售后服务不满意。我们也希望能引起手机厂家的反思，把众多问题给消费者诚心实意地解决好。

净化家电虚标严重 市场混乱标准不一

2012年国内雾霾天气开始恶化的第一年，众多家电厂商大量推出空气净化产品。空气净化器一时间铺满了家电卖场。2011年我国空气净化器销量126万台，同比增长12.5%。而到了2013年，销量猛增至240万台，同比增长90.5%。去年空气净化器销量呈现爆炸式增长。

消费者反映1：

空气过滤夸大效果，数据虚标严重

前段时间央视《每周质量报告》调查的空气净化器净化效果虚标一事，引起消费者的广泛关注，更引起了行业内关于家电企业监管与行业准则的深层次思考。

调查过程中，央视记者将五种市场上热销的空气净化器品牌，送到上海市环境保护产品质量监督检验总站检测。亚都、飞利浦等均在检测名单之中。根据检测报告，标称的去除PM2.5效率基本没有达标，亚都标称99%，而实际仅为89%，飞利浦为96%，而实际去除率仅为53%，可以说让市民大跌眼镜！

>>>专家意见

目前很多没有生产空气净化家电资质的厂家一并进入这个市场，不少电风扇厂家没有技术认证，生产的廉价空气净化器只能叫空气过滤器，对于有害化学物质二氧化硫、苯没有太大去除作用，消费者选购要擦亮眼睛。

消费者反映2：

净水质量良莠不齐，纯净过滤是噱头

在消费者反馈中，水净化产品也并不是一泓清水。消费者为了能喝上一口“放心水”，纷纷选择购买净水器，但价格不菲的水净化产品是否真能起到净化水质的作用？济南消费者王先生反映，他家的海禾诗净水器在厨房经太阳照射后水箱出现苔藓，按说净化过的水中不含虫卵和孢子，但突然出现的苔藓让他措手不及，急忙将净水器换下。

>>>专家解惑

河南省科学院水环境专家赵亮说：净化器中所选用的活性炭、超滤膜、离子交换纤维，这些只负

责过滤杂质、污染物，并不能把水变成纯净水。商家所宣称的把水处理到百分百的纯净，这是骗人的，除了直接蒸馏，目前过滤手段根本没有这种技术，因为净水器的过滤作用不会改变水的性状，所有关于深层改变水质的宣传都是炒作概念，制造噱头。

>>>小结

在涉及到消费者生命健康安全空气净化、水净化以及热水器等小家电上，厂家更应该用心把控好质量关。因为一旦出现问题：水质污染以及热水器漏电、瓦斯泄漏，就将是危及消费者安全的大事。商家在取得利益之前，先要把质量的口袋扎紧做实，才能进一步发展自身，服务大众。

3·15手机数码小家电有奖消费调查(问卷见D09版)：

活动时间：2014.2.17—2014.3.15

消费投诉热线：0531-85196368

问卷邮寄地址：济南市历下区经十路16122号

山东报业大厦6楼都市消费工作室

网站投票：http://special.qjwb.com.cn/140220/

