

家电产品投诉率居高不下，问题到底出在哪？



近日，中国消费者协会发布了2021年上半年消费者投诉数据相关情况，其中家用电器类投诉量51627件，占总投诉量的9.89%，高于日用商品类、食品类、服装鞋帽类等，是商品大类中被投诉量最高的品类，较去年同期上升6.91%。

家电，作为与人们生活密切相关的产品，一方面在生活的每一处细节上为人们提供服务，一方面也因各种问题被消费者所诟病。此次家电被投诉的重点问题，主要集中在售后服务和质量问题上，其投诉量分别为22619件和14573件，占家电类投诉量的43.81%和28.23%，其中尤以当下最流行的网红类小家电问题最为突出。

销售先行服务滞后

售后服务一直是被消费者吐槽最多的地方。安装配送时间过长、反馈问题渠道不便利、维修问题相互推诿等，都是消费者重点投诉的问题，除此之外，杂牌配件以次充好、维修乱收费、小问题夸大化也是消费者普遍遇到的问题。对于消费者而言，售后环节的服务体验与购买环节的服务体验严重脱节，让消费者产生了很多不满情绪。

究其原因，是因为售后服务是一个需要投入人力和资金的重点环节，但部分小厂商没有相应的综合实力，所以会把售后环节依托给经销商或外包出去，而经销商在利润空间越发被压缩的当下，其重点大多在营销销售方面，对于提升消费者体验、服务口碑的售后环节上难免忽视。

另一方面是因为互联网的兴起，一些家电厂商、特别是新兴的网红类小家电厂商都向线上渠道倾斜，互联网巨大流量下带来的

高销量，造成了售后服务人员人手不足的情况，不能在第一时间服务消费者，从而形成了销售先行服务滞后的局面。

但随着家电市场的发展，消费者对家电的需求早已不仅仅局限于产品本身，价格也已经不是影响消费者是否购买的决定性因素了，而是向着售后安装、维修等一系列全链条式服务延展。而售后服务的品质如何也逐渐成了各渠道经销商形成差异化的突破点，其所带来的回馈虽然当下无法看到，但随着时间的推移，会在消费者心中形成情感对比的优先选择性，长尾效应的收益是巨大的。

“其实现在很多原来的渠道商都开始更注重服务了，有点转型服务商的意思。”有关业内人士表示，“以服务来树立自身的品牌形象进而扩大市场占有率，是现在经销商的重中之重，能否让顾客感觉到你是和他们站在一起的，才是关键。”

营销和质量的本末倒置

除售后服务外，质量问题是消费者重点投诉的第二大问题，特别是对网红类小家电产品的质量投诉。

使用过程中突然不工作、接触不灵、多次返修后仍故障重现、产品外观上有瑕疵等问题屡屡出现。更有不少消费者表示，感觉现在的产品不如以前的产品耐用，尤其是一些新兴的小家电产品，其在质量上更没有保证。

从此次中消协发布的数据来看，在质量方面的投诉，家用小电器类1713件，其质量投诉量已经远超部分传统大家电品类的质量投诉量。对此，曾有业内人士表示，直播、KOL带货等新型营销模式的兴起，让一些厂商将重点放在了宣传推广上，而忽视了产品质量这个最关键的根本问题，尤其是一些走网红路线的小家电产品，它们是以快速迎合消费者的喜好、精准营销为驱动，而非像传统大家电厂商的以质量保证、技术提升为驱动，从而被消费者屡次投诉质量问题。

据中国互联网络信息中心数据显示，截至2020年年底，我国电商直播用户规模达3.88亿人，居网络直播类型首位，66.2%的直

播电商用户购买过直播商品，而与之高购买率相对应的是高投诉率，2020年，全国12315平台共受理“直播”相关投诉2.55万件，其中“直播带货”占比近八成，同比增长357.74%。

另一方面，“网红小家电”的技术门槛普遍都较低，导致一些厂商在嗅到产品红利后很快就能进入市场，扎堆的同质化产品想要在市场上赢得收益，就势必要以价格战来应对激烈的竞争，个别厂商会在生产源头上压缩成本，如在材质上偷工减料、以次充好、降低质检标准等，严重扰乱了市场，也使消费者对家电产品质量的信赖度大大降低。

不可否认的是，快消费时代下，有诸多的机遇能让厂商在短期内获得不小的收益，但一个企业想要长久走下去，只靠营销传播附加在品牌上的价值，和投机取巧的获利方式是不足以支撑其发展的，产品质量的保证才是根基所在。纵观家电企业的发展，能做到屹立几十年不倒的企业，靠的都是以实实在在的产品赢得消费者的口碑，而不是自我鼓吹似的红利营销，毕竟，用户为王的时代，消费者的信赖才是真正的红利。③14

(王晓嫒)

儿童家具购买常见三大误区

孩子是父母的宝贝，父母都希望孩子可以健康快乐成长，而家具是孩子接触非常多的物品。在鱼龙混杂的家具市场，家长怎么分辨家具好坏呢。

误区一：实木家具=低甲醛

在不少消费者眼里，实木家具不需要用漆，且板材本身比较环保，因此，存在实木家具一定比板材家具环保的概念。

其实，实木家具表面也要涂清漆，也会用到胶粘剂，特别是实木贴皮的家具，所以买实木家具要弄清全实木家具还是实木贴面家具。另外，如果不是天然实木家具，全实木家具的板材中也会使用胶粘剂，也会存在甲醛释放量的问题；实木家具和板木结合家具，也可能涉及甲醛释放量超标的问题。

误区二：颜色浅=有害物质少

很多人认为，色彩斑斓的板式家具要显色必须用到重金属，选购儿童家具时尽量选择颜色较浅的刷漆家具。

其实油漆颜色深浅与有害物质无关，家具颜色越艳，所含的重金属越多的说法是错误的。只要是油漆，都含有重金属，与颜色的深浅无关。对于油漆的重金属含量，厂家应该有检测报告，消费者在购买时可以参考检查。水性漆全称是水性木器漆，与油漆是相对的概念。从环保性能来讲，水性漆确实要环保得多。但即使使用的是水性漆，消费者在选购时也要看相关检测报告。

误区三：甲醛低=环保

很多家长认为，甲醛含量低的儿童家具就是环保的家具。其实，家具的环保性能还涉及苯、重金属铅等方面。

环保只是一个相对的概念，对于家具，国家有对应的有害物质限量标准，其指标是家具的有害物质释放量。如木家具的指标是甲醛释放量和油漆里的重金属含量；布艺家具要看苯和一些挥发性有机物的含量；石材家具则对放射性有要求。虽然国家有相关规定，但市场上在售的产品并非全是合格产品，由于孩子抵抗力弱，健康更容易受到危害，因此，消费者在购买家具的时候，不仅需要关注甲醛释放量，还应该根据相应的家具材质来关注它们的有害物质含量。③14

(陈丽丽)



扫一扫
关注我爱我家

家居生活部

孙同典
18737751188
袁延武
13903779058