

>>>“金九”家居市场消费调查之 维修

“建材还有保修期？这个还真的没有注意到。”谈到保修期，大多数消费者最先想到的是家电等物品，而对于家装、家具、建材等家居用品，却很少了解。其实，在一定时间内，家居产品也能享受“包修、包换、包退”。然而，家装、家具、建材产品的保修期是多少？保修包括哪些范围和内容？由于不了解保修常识，很多消费者错失了本该享受保修的资格。当前，家居售后服务暗藏猫腻，鉴于此，消费者不得不擦亮双眼，购买家具建材时多留个心眼。

晚报记者 倪子



## 保修期内 并非全保修？

家居建材保修期猫腻多，只保主体不保配件  
建议您购买品牌产品，看清合同，还得索要保修卡

### 案例

#### 维修期内还得自掏腰包？

“我看啊，这家具保修就是说说而已，别指望商家能付诸行动。”去年，市民范先生买了某知名厂家的一个整体浴室，用了不到两个月，就出现下水不通畅等原因。想着有5年的保修期，范先生便给商家打电话要求维修。结果，商家硬说是范先生使用不当，属于人为造成的损坏，不能享受保修。要想修也可以，必须自费掏钱再买一根下水管。

实际上，范先生家的浴室并没有太大问题。因为范太太比较爱掉头发，每次洗澡后难免有少量头发堵塞在下水管道处，时间长了，导致下水不利。为了省事儿、不麻烦，范先生不得已掏了几十元买了一根新下水管，修好了浴室。

虽然费用并不多，但是这次经历让范先生很有感触。他说，究竟是不是人为因素，全凭商家的“一张嘴”定论，显然不够公平，商家不愿意免费维修，充分说明缺乏诚意。

无独有偶。市民刘女士年初花8000多元买了一套卧室的家具，包括一张床、一个衣柜和两个床头柜。前两天她发现，一个抽屉的滑道拉起来有点涩。当时也没当回事，可是过了几天发现，滑道滑到一半时有卡死的情况。她拿出买家具时的收据找到经销商，可是经销商的回答是，“保修一年的只包括板材本身，而像拉手、滑道、合页这样的易损件是不在保修范围内的，消费者只能自己掏钱更换”。

“就算是买一个小豆浆机，还能享受几年的保修期，而且是全国联保。没想到，一套几千元的家具享受的售后服务却不及百元电器，确实有点难以接受。”刘女士说，比起家电等商品，家具建材的保修问题，已经成为她的“心头痛”了。

据了解，目前大多数商家只提供一年的免费保修期。收费维修期多为5年，5年以后就不再提供维修服务。部分厂商在销售家具时，不出示正式发票，只有收据或发货单。

一位不愿透露姓名的业内人士表示，家具这种大件，很少有回头找厂家维修的，因为要界定是否人为损坏比较麻烦，成功率也不高。消费者要想切实落实保修，的确存在困难。保守估计，真正享受过家居保修服务的消费者可能不足两成。

### 探究

#### 维修期暗藏猫腻，究竟有多少奥秘？

采访中，不少业内人士坦言，家具的售后服务与家电行业还有较大差距。家电企业一般都在全国各大城市设立专门的配送中心和维修网点，接受全国联保。而家具行业，除了少量大企业有全国性的销售和服务网络，多数企业基本难以做到。

据河南省家具行业协会理事长唐吉玉介绍，目前国家对于家具产品并无统一的保修规定，但在郑州购买家具的消费者可根据《河南省家具行为产品修理、更换、退货责任暂行规定》(以下简称《规定》)，享受修理、更换、退货“三包”服务。

《规定》指出，售出的家具产品，保修期一年。保修期内免费维修，免收材料、工时、运输等费用；购货后180天内，同一产品发生可修复的一般质量问题经两次修理未能达到合格品质量标准的予以更换，更换的产品必须是合格品。更换后的产品保修期从更换之日起重新计算；购货后90天内，同一产品发生危及安全健康及断榫、

断料、开焊、塌陷、断簧、弹簧刺出、锈蚀、生虫、有害物质限量超标等严重质量问题，或经两次修理、换货后仍无法达到合格品质量标准的，或约定期限内不能调换的，或经检验为不合格的，或合同约定有承诺退货、退款的予以退货。退货时，应按原购价一次清理货款。

在家装领域，目前全国范围内有据可查的规定是建设部2002年发布的《住宅室内装饰装修管理办法》。郑州市工商联家装商会秘书长吴冷湘介绍，按照合同规定，自验收合格双方签字之日起，在正常使用条件下室内装饰装修工程保修期限为两年，有防水要求的厨房、卫生间防渗漏工程保修期限为五年。

此外，建材产品的保修期目前国家并未作出具体的规定。由于国家没有硬性要求，所以商家们往往“各自为政”，以少则两三年、多则十余年的保修期作为卖点和噱头。市场上建材产品质量标准良莠不齐，导致有关保修与售后的消费纠纷屡见不鲜。

### 支招

#### 看清合同范围，索要购物凭证和保修卡

“有的家具提供一年保修，终身维修服务，有的则是3年质保，终身维修，根本没有统一标准嘛。”各品牌家具对保修期限及范围都有自己的说法，消费者方先生对此有点疑惑。“每家的维修期都不一样，作为消费者，该如何最大化保证自己的权益呢？”

的确，目前国家对家具产品并无统一的保修规定。行业内部惯例是保修期一般为一年，但有些销售商为了推荐自己的产品，往往将保修期说成3年、5年甚至更多，但这时的保修期往往是指主体产品的保修期，不包括易损耗的部位，所以木质家具在购买时一定要注意保修期限与范围。此外，近年来一些个性家具开始流行，但这些个性的配件由于生产数量较少，再加之近几年家具款式更新换代较快，时间久了往往很难

配到。因此消费者在购买时要考虑这些情况，在购买的发票或收据上明确保修期和保修范围，以便维权时有足够的证据。为了维护方便，尽量少买过于个性化的家具。

与此同时，业内人士提醒广大消费者，最好在正规店家购买建材产品，并索要购物凭证，要求商家出示商品的相关合格证书及保修卡，要看清楚购买合同和厂家承诺的售后服务范畴，尤其注意保修的期限及其具体内容，以便在今后出现质量问题的情况下更好地维权。

鉴于建材产品的售后问题时有发生，某些门类建材产品所在的行业协会出台或颁布了规范性文件，规定该类产品的保修时间，对企业行为进行约束，并保障消费者的利益。