

家用电器为何常常“修不如换”？

■ 赵丹丹 李典

躺在全自动按摩椅中,看一场家用投影仪投出的大屏电影,一旁多功能养生壶正咕嘟冒着热气,不远处的烤箱已飘出香气……有人说,当代人的品质生活是家用电器“给”的。然而,记者调查发现,不少消费者却常常面临家用电器维修难题,维修价格不透明、维修质量难保证、行业标准规范不完善等,让不少消费者对家电维修“望而却步”,往往导致“修不如换”现象出现。

电器坏了,咋办?

吉林长春市民管明 2020 年花费近 3000 元买了一台家用投影仪,用了一段时间后机器无法正常开机。管明联系售后发现,机器已过保修期,需要自己承担维修费用,主板、配件、人工维修费等算下来共计 600 多元。经过一番心理挣扎,管明决定:修!前前后后用了近一个月的时间,机器终于修好,可用了一段时间后,机器又坏了,再修还要交钱。“修不起,维权也没时间,放弃了。”管明无奈地说。

辽宁沈阳的赵欣也遇到了家电维修问题。2022 年夏天,赵欣发现家中的空调吹不出冷风了,她联系了楼宇广告中的维修人员,对方告知可能是氟利昂不足了,“价钱不贵,几十块。”于是,赵欣带着师傅上门维修。到了家里才知道,师傅口中的“几十块”只是一个压力单位氟利昂的价格,空调加满氟利昂再算上高空作业费,总共花了 800 多元。“感觉自己被‘宰’了,早知道这么贵我就不修了。”赵欣说。

天道仓储物流港（迁安）有限公司入选为国家 4A 级物流企业

近日,全国第三十五批 A 级物流企业结果名单揭晓,天道仓储物流港(迁安)有限公司荣列其中,达到国家 A 级物流企业公告标准,荣获“国家 4A 级物流企业”称号。

据了解,天道仓储物流港(迁安)有限公司成立于 2017 年,位于河北省级园区——迁安市北方钢铁物流产业聚集区。公司依托得天独厚的区位优势 and 周边地区钢铁产业集聚优势,致力打造绿色革新、智慧物联、平安贯通的大型内陆物流港,总投资 24 亿元,主要建设大宗物料储运中心、工业品智能交易中心和钢材成品存储中心三大中心功能区,年设计吞吐量 3500 万吨。公司取得中国物流铁路运输企业服务一级资质,先后被评为“国家级仓储型 AAAA 企业”“中国 AAA 级信用企业”“智慧物流最佳服务品牌”“智慧物流最佳共享创新服务品牌”等荣誉称号。

公司秉承“生态优先、绿色发展”理念,从规划设计、施工建设、后期运营及现场作业,始终把生态环境保护摆在首位,购置新能源机车、洒

相较于价格较高的家用电器,一些小家电的维修则更显尴尬。不少年轻人干脆“一扔了之”。

消费者秦欣欣告诉记者,自己一年前在网上购买了一款网红加湿器,目前雾化系统出了点问题,产品虽然还在保修期内,但维修需要自己承担运费。“还不如添点钱直接买新的了,当天下单,第二天就能送到。”秦欣欣说。

“修不如换”背后原因多

根据中消协网站 2022 年全国消协组织受理投诉情况分析,2022 年全国消协组织共受理消费者投诉 115 万余件,其中售后服务问题占 33.73%, 相较 2021 年上升 2.19%。而在 2022 年商品大类投诉中,家用电器电器类共有 12 余万件投诉,占比 10.55%,排在商品类投诉第一位。

记者采访了解到,维修价格较高、维修质量难保、维修时效较慢,成为“修不如换”的主要原因。

——家电维修精密,维修成本高。记者采访的几位家电维修从业者表示,当前家用电器内部结构更加精密,多数以集成化和模块化为主,一旦损坏则需要更换整个集成电路或模块,不像以前,只更换某个或几个零部件就能修好,所以维修成本增加。“家电品牌越来越多,没多久就换代了,而配件大多不通用,维修难度大。”长春市一位多年从事家电维修工作的师傅赵建波说。

——质量难保证,维修满意度低。记者调查发现,由于家电维修较为专业,维修人员与

扫等节能环保型设施设备,保障了物料在全封闭状态下翻卸、储存、输送至钢厂车间,实现“点对点”“零短倒”,并通过鹰眼捕捉、在线监测等方式实现全方位、全天候、无死角管理,现场作业全过程无扬尘、无污染。项目投运后,鑫达、荣信两家企业大宗货物铁路运输比例将达到 85%,每年可减少碳排放 100 万吨。同时,公司规划建设 8 万光伏发电清洁能源项目,年可发电 600 万度,可解决物流港项目约 15%的电能消耗,减少碳排放 5200 吨。

公司高标准打造智慧物流港,所有装备实现数智化管控,包括翻卸系统自动化、原料系统智能化、供应链运行信息化。公司着力供应链建设,深化与厦门路桥、浙商中招等国企的合作,依托国企品牌,维护产业供应链稳定,为下游钢铁企业提供品质稳定、配比精准的混匀矿,保障钢厂生产稳定 and 产品质量,助推钢铁企业逐步实现原燃料工厂“零库存”,有效降低资金和库存成本。

公司项目全部建成投运后,将成为华北地区投资规模大、设施先进、功能完善、智能化程度高的大型内陆无水港,具有较好的经济效益和社会效益,为推进迁安产业转型再升级、努力建设生态“高颜值”、经济“新价值”的“北方水

消费者之间信息不对称,如没有适当的监管机制,则存在“钻空子”的可能。不少消费者表示遭遇过夸大维修难度、增加维修内容、提高维修费用的情况,作为外行,只能“哑巴吃黄连”。“修旧如旧”现象也时有发生,不少消费者表示,修过的家电当时好用,但过后又坏了。更有甚者,一些网络平台还出现冒充品牌维修服务的“假网站”“假售后”,“假师傅”上门“维修”后开出了数千元的维修费用,导致消费者的权益受到极大损害。

——维修时效慢,“快消”小家电更方便。消费者张静网购的吹风机不出热风,售后人员表示,需要寄回厂家进行检查和维修,大约需要两周时间。但两周后,吹风机还没修好。这期间,张静洗发后无吹风机可用,感觉非常不便,于是干脆花 100 多元新买了一台。“与维修带来的成本和不便相比,我宁肯买个新的。”张静说。记者调查发现,与张静想法类似的消费者不在少数,还有不少消费者购买的小家电还没用坏就被淘汰了。“最开始买了榨汁机,后来买了料理机,现在又买了破壁机,跟风购买的小家电,拿到家里用的次数并不多,专门去维修更谈不上。”消费者隋菁菁说。

让“修或换”不再成为被动选择

家电坏了“修还是换”,应成为消费者的主动选择。为此,业内人士提出如下建议:

首先,根据产品使用时长判断是否有维修价值。根据中国家用电器协会发布的《家用电器安全使用年限》,家用电器安全使用年限应从购买日期起连续计算。冰箱、葡萄酒柜、空调

城、美丽迁安”做出更大贡献。(肖智)

浙江盛通运输有限公司荣获国家 AA 级物流企业资质

近日,浙江盛通运输有限公司被中物联授予第三十五批“国家 AA 级物流企业”称号,表明该公司的经营状况、资产、设备设施、管理及服务、人员素质和信息化水平六个方面均已达到《物流企业分类与评估指标》(GB/T19680-2013)国家标准。对于扩大其知名度,增强市场竞争力、提升企业美誉度有着重要意义。

据了解,该公司坐落于浙江省台州市临海市水云南路 47、49 号,主要从事国内普通货运、危险货物运输。公司在职人员一共有 63 人,驾驶员、押运员证照齐全,自有货运车辆 57 辆,总载重量 2031 吨。公司在企业实际控制人魏巍的带领下和在全体员工的共同努力下,经过多年在危险品运输行业的奋斗,积累了丰富的管理经验 and 运输经验。作为一家专业从事危险品货物运输企业,拥有完整的危险品运输管理制度,先进的物流管理体系,通过了交通运输企业安全生产标准化建设等级二级评审,取得了质量



的安全使用年限为 10 年;燃气灶、吸油烟机、储水式电热水器、净水机、食具消毒柜、洗衣机和干衣机的安全使用年限为 8 年。

吉林省消费者协会新闻与公共事务部主任谢宛余认为,维修还是换新,首先要看家电的剩余寿命,如果已经超过了限定使用年限或即将到达使用年限,且机器型号停产,配件费用较高,则建议更换新品,以防家用电器年久老化带来的漏电、起火等安全隐患。她建议消费者定期清洗维护家电,延长使用寿命。

其次,强化监管,尽快推进家电维修行业标准化建设。专家认为,随着家电越来越多地进入家庭,维修服务不仅仅是整个家电产业链

管理体系、环境管理体系、职业健康体系三大体系认证。公司所有车辆全部安装 GPS 卫星定位系统,对运输全过程实施 24 小时动态监控,加上公司内部自制了安全生产管理系统已形成了信息管理网络化工作机制。

目前,公司业务遍及全国 26 个省市直辖市,经过 5 年多的发展和开拓,目前公司拥有近百家知名客户企业,如浙江万盛股份有限公司、浙江自立高分子化工材料有限公司、台化兴业(宁波)有限公司、上海瑞年精细化工有限公司、山东汉峰新材料科技有限公司、江阴华西化工码头有限公司、江阴恒阳化工储运有限公司、张家港孚宝仓储有限公司、江苏丽天石化码头有限公司等。2021 年公司营业收入总额 36085000 元,2022 年公司营业收入总额 39000000 元。

公司始终秉承“以运输安全为中心,以优质服务促发展”的理念。以合理的价格、优质的服务、安全快捷的速度,在客户群体中树立了良好的口碑!凭借多年来的诚信经营和良好的企业信誉,公司先后荣获“企业信用评价 AAA 级信用企业、诚信经营 AAA 级示范单位、重合同守信用 AAA 级企业”等称号。

(肖智)

上海强翔船务有限公司入选国家 3A 级物流企业

近日,上海强翔船务有限公司入围第三十五批“国家 3A 级物流企业”公告名单,标志着该公司的经营状况、管理能力及服务水平等方面均达到《物流企业分类与评估指标》国家标准。

据悉,该公司成立于 2015 年,注册资金 3000 万元,是以散货、杂货、大件、集装箱运输为主的航运企业。在营口、大连、丹东、上海、舟山、广州、湛江设有分公司和办事处,主要从事国内沿海及长江中下游港口间的货物运输、船货代理、国内船舶代理等业务。

公司现有自有船舶及参股船舶 1 艘,自有运力载重吨 1.7 万吨;长期租用、合作船舶 20 余艘,货货运力总量约 20 万吨。公司近几年来始终保持快速、健康的发展态势。自公司成立以来,长期以多条 5000-20000 吨级的散杂货船舶为国内外各大钢厂、进出口贸易公司、以及各类生产厂家提供运输服务。

强翔公司为客户提供专业的服务,坚持与客户共同成长的经营思想,与各方开展业务和战略合作,通过构筑稳定、持续、健康的合作关系,最终实现多边互利互惠共赢。(肖智)

中国科幻如何“热”下去、“走”出去?——科幻产业发展观察

近段时间,《流浪地球 2》《三体》等影视作品在网络上引发持续关注,主打中国题材、展现中国想象和中国文化的科幻影视作品越来越受到认可,为中国科幻产业发展注入了信心和活力。

然而,“上月在家割麦子,下月就进组搭‘飞船’”,很多从业人员难以凭借专业工作维持生计,剧组每次拍摄都要花大力气寻找甚至重新培训人才等现象,凸显科幻产业面临诸多待解难题。业内人士认为,中国科幻想要持续“热”下去、“走”出去,需要提升工业化水平、培养创作人才、健全投融资机制等,通过构建健康的产业生态体系,不断产出高质量作品,满足人民文化需求,增强人民精神力量。

科幻根植于现实发展

影视作品是时代的一面镜子。

电影中的“行星发动机”神似现实中的“中国环流器二号 M”,这种新一代“人造太阳”(HL-2M)装置的核聚变力量,是推动人类社会可持续发展的前沿科技;世界上已知强度最高的“碳纳米管”也许有一天真的可以用来建造“太空电梯”;2045 年,地球车站、空间驿站等都有望成为现实……《流浪地球 2》上映后,中核集团等数十家央企向电影主创团队“展示”自己颇具科幻感的研究成果,引发众多网民惊呼:“原以为是科幻片,没想到是纪录片。”

“天眼”观天、“嫦娥”探月、“夸父”逐日……我国在科学前沿取得的引领性原创成果、在战略领域攻克的关键核心技术,为科幻创作者驰骋的想象力贡献了不竭动力和源泉。

世界知识产权组织全球创新指数排名显示,中国从 2012 年的 34 位上升到 2022 年的 11 位,成为全球前沿创新的重要参与者,也是解决全球性问题的重要贡献者。

正如《流浪地球》原著作者刘慈欣所言,中国的飞速发展,中国的现代化进程,才是中国科幻存在和发展的土壤。

“观众经常看到我国航天员出舱、探测器

落月等新闻,才会信服科幻电影中呈现的场景。”“流浪地球”系列影片导演郭帆说,科技进步为科幻文艺的传播提供了现实依据,经济发展为科幻创作提供了足够大的文化消费市场。

近年来,我国接连发布《关于促进科幻电影发展的若干意见》和《“十四五”中国电影发展规划》,提出将科幻电影打造成为电影高质量发展的重要增长点和新动能。北京提出发展科幻产业,打造科幻产业集聚区。上海、成都等地举办科幻论坛、会展、赛事等活动,助力科幻产业蓬勃发展。《2022 中国科幻产业报告》显示,2021 年,我国科幻产业总营收 829.6 亿元,同比增长 50.5%。

向前奔跑的同时,中国科幻具有鲜明的特点。

“尽管电影没有刻意去体现中国元素,但处处都体现了中国情感。”《流浪地球 2》美术指导邵昂说,中国电影不再局限于讲中国的故事、中国人的故事,正在试图讲述世界的故事、人类的故事。

中国科幻的发展在中国大地播下了科幻与科学的种子。科幻是科技创新和文明进步的重要引导力量,有助于提升国家文化软实力。2021 年国务院印发《全民科学素质行动规划纲要(2021-2035 年)》,明确提出“实施科幻产业发展扶持计划”。《关于新时代进一步加强科学技术普及工作的意见》提出,鼓励科技工作者与文学、艺术、教育、传媒工作者等加强交流,多形式开展科普创作。

电视剧《三体》总导演杨磊介绍,创作团队在前期花了 3 个多月时间采访射电天文、天体物理、纳米技术、粒子对撞等各个领域的科学家。有评论认为,来自科学家的专业意见为科幻影视剧插上了科学的翅膀,让这些作品更加具有现实观照性。这无疑让艺术创作的脚步走得更远更扎实,也让观众从作品中感受到更多的科学滋养。

人们对于科幻关注度的提高也促进科幻影视作品创作团队不断成长。一部《流浪地球 2》,从筹备、拍摄,到后期制作,历时 1400 余天。

5310 张概念设计、9989 张分镜头画稿,道具服装超 950000 件、102 个科幻主场景,置景展开面积超过 900000 平方米,制作超 4000 个视效镜头……从这些数据,可以看出制作一部科幻影视作品背后的艰辛。在啃一个个“硬骨头”的历练中,从业人员越来越有经验。电影《流浪地球 2》《深海》《熊出没·伴我“熊芯”》、电视剧《三体》等作品的年轻创作团队逐渐成长。

构建生态促国产科幻加速“破圈”

受访专家认为,中国科幻产业“热”下去、“走”出去,仍需补上独立创作空间有限、工业化水平不足、创意人才缺口、投融资机制不健全等“短板”。

首先要减少不确定性,增加程序透明。不少业内人士认为,文化创作需要空间,要减少不确定性,增加程序透明,使创作者有信心坚持正确的创作方向,不因小失大,因噎废食,杯弓蛇影。

“创作不能被少部分无限放大的舆论所绑架,电影也不能唯商业唯市场所驱动。”中国电影家协会副主席、清华大学教授尹鸿说,电影应该追求艺术性与商业性最大限度的一致。

此外,国产电影的工业化水平有待进一步提升。“剧组的工人工上月还在家收割麦子,这个月就进组搭‘飞船’了,之后可能又回去务农。四年前制作《流浪地球》的一些人已经离职,我们需要花很大力气再去寻找甚至培训专业的人。”在邵昂看来,国产科幻片的产量还不足以让从业人员以专业工作来维持生计,让这个行业良性循环起来。

“让想象力落地,需要符合国情的强大电影工业体系——不光是设备和技术,更是流程和标准。”郭帆说。《流浪地球》拍摄完成后,郭帆工作室和北京电影学院联合成立了电影工业化实验室,致力于建立和完善电影工业的标准化管理和运作流程。“我们追求的目标不再是单一镜头做得多么精美,而是有流程管理地去完成几千个相对水平不错的镜头制作。”郭帆说。

“有了完备的电影工业体系,很多制作环

节就不必重复劳动、反复摸索,电影人就更容易在前人经验基础上创作出优秀作品,制作水平和生产效率也会更有保障。”“流浪地球”系列影片制片人龚格尔说。

创作者和好内容的稀缺也是困扰从业人员的难题之一。科幻文学作品是科幻影视作品的“土壤”。近年来,中国科幻银河奖、华语科幻星云奖等奖项让更多科幻创作新人“崭露头角”。虽然近年来出版的科幻小说数量,网络科幻文学数量均不断增长,但能持续写作并保持高水平作品的科幻作家依然稀缺,科幻影视剧也数量稀少。

“科幻作品整体偏少,不利于产业繁荣。”《三体》电视剧总制片人白一骢说,希望更多的政策、资金注入科幻领域,让产业板块变大,实现“厚积薄发”。

《中国科幻发展报告(2015-2020)》显示,截至 2021 年 6 月,国内共有南方科技大学、清华大学、南京工业大学等 18 所高校的近 30 位老师开设了 28 门科幻类课程。北京师范大学艺术与传媒学院教授张智华认为,要通过各种手段,培育各年龄段的人才梯队,防止“青黄不接”。

此外,投融资体系有待健全。拍摄科幻影视作品是一件“烧钱”的事。中国科幻影视圈内,“缺衣少粮”的现象并不鲜见。一些业内人士指出,资金投入大、制作周期长、市场回报偏低等因素导致部分投资者认为投资中国科幻影视作品的风险较高。

科幻文化公司“未来事务管理局”创始人姬少亭指出,目前科幻影视作品的高度稀缺和人民快速增长的文化需求之间存在明显差距。中国科幻影视作品有很大的增长潜力,甚至可能成为文化投资热点。

蓄力前行 中国科幻未来可期

不少专家认为,“流浪地球”系列影片的成功,证明国内外电影市场对具有中国特色、中国气派的科幻电影有客观需求。随着我国综合国力的增强、科学技术的发展、电影市场的进一步

繁荣,中国科幻有机会迎来百花齐放的春天。

姬少亭认为,近年来,国家对国产科幻电影的关注度明显提升,在政策上也给予了诸多支持。如果进一步细化落实政策,将大大增加资本投入的意愿和信心,促进行业发展。

有专家建议,加快健全完善电影评估体系,构建政治性、艺术性、社会反映和市场认可相统一的电影作品评价机制,营造积极健康的电影舆论环境,推动创作与评论有效互动。

北京联合大学应用文理学院副教授金韶在《科幻产业发展正当时》一文中建议,建立由政府资金、产业基金、创投基金组成的多元投融资体系,为科幻文化和科技企业提供便捷投融资渠道。还有人建议,完善科幻电影的投融资风险保障机制,健全科幻电影信用担保体系,为资方提供一定的利润担保。

在科幻作品的衍生品开发方面,也需要进一步创新。科幻作品存在许多生活中不存在的创造性元素,具有极高的衍生品开发价值。而目前中国科幻电影的成本回收主要靠票房和广告,下一步需要加强对产品衍生价值的开发与利用,建立一套完整的衍生品开发产业链。

“我国正在加快建设科技强国,培育创新人才亟须把想象力教育作为有力支撑。与此同时,国内科幻产业对于人才的需求十分旺盛,但科幻人才一直供不应求。”中国科普研究所所长王挺说。

不少业内人士建议,在有条件的中小学开展科幻教育,培养孩子们的想象力、创造力,在适合的高校设置科幻文学学位,支持组建科幻社团、创办科幻刊物、举办科幻创意训练营等活动,启蒙、培养科幻人才。搭建科技工作者和科幻创作者的沟通交流平台,引进国内外科幻领域领军人才等。

科学幻想的风筝从来不漫无目的地遨游,其线索牵引联结着与科学、与时代、与世界的对话。张智华等专家认为,中国科幻要“走出去”,仍要竭力保持中国风格、中国气派,发挥中华优秀传统文化的优势,用中国话语构筑中国叙事。(丁静 祁蓉 杨淑君)