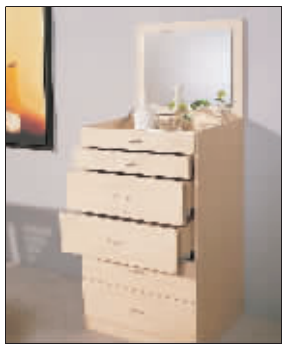


国家强制性标准施行已近三年,家具使用说明书仍不规范

为何不拿家具“身份证”当回事?

家具规格尺寸是多少?家具中的有害物质含量是否符合标准?这些都可以在《家具使用说明书》中找到答案。2005年10月1日,国家强制性标准《消费品使用说明第六部分:家具》实施。按照规定,家具厂商出售家具时必须向消费者提供《家具使用说明书》,并明确标示相关指标。截至目前,该强制标准实施已近三年,执行情况如何?记者近日走访南京一些家具卖场时却发现,虽然不少厂商已经按照规定配备了《家具使用说明书》,但不规范现象甚至违规行为却甚是普遍。比如,将标准规定的指标留下空白,由销售人员在销售时当场填写。更不可思议的是,竟然还有不少消费者表示第一次听说家具使用说明书。



记者调查

家具厂商大打“擦边球”

近日,记者来到河西的一家家具卖场,在先后走访了8家专卖店后,发现没有一家主动向记者出示说明书。在记者索要说明书后,有的销售人员递给记者产品宣传册,有的则找出了空白的说明书,并表示可以当场填写一份,还有的销售人员竟将说明书和质保卡混为一体。

在这家卖场的一家沙发专卖店里,记者表示对一张标价27000元的躺椅感兴趣,并索要说明书。销售人员先是拿出产品宣传册,里面有精美的图片和产品介绍,并宣传该产品不但质量过硬而且很环保。当记者询问该躺椅为何种皮质时,她又表示有说明书,只是说明书除了型号和皮的等级不同外,其余的规格尺寸和产品名称都一样。这位销售员还告诉记者:“很少有顾客询问产品说明书,所以我们从来不主动拿出来。”

在其他的家具专卖店,记者也有了相同的遭遇。在一家红木家具专卖店里,一张价值28万的花几被摆放在显眼的位置,当记者询问有无使用说明书时,销售人员找出了一叠产品使用说明书。记者仔细翻看之后发现,所谓的“说明书”内容少得可怜,只有两张纸,除了封面上“产品使用说明”几个大

字外,里面的内容都没有明确标志,在家具名称、原辅材料、家具规格尺寸、生产日期等说明后面全部为空白,只在有害物质说明一项后面标注了无有害物质挥发。销售人员表示,如果需要提供说明书,可以当场填写一份。接着该销售人员拿出了一本产品宣传册,称“上面有厂家的网站,只要是国家规定的网站上都可以查到”。

在其余几家专卖店内,记者发现说明书内容不一,很多都由厂家自行规定,有的寥寥几笔印刷在一张小纸片上,有的沙发和桌椅用的使用说明书都一样,还有的销售人员明确表示没有使用说明书,“我们只有质保卡,说明书上的内容,质保卡上都有。”

消费者不知何为说明书

在走访的过程中,记者注意到,基本没有主动出示或提供使用说明书的家具商,一些消费者也不知道有家具使用说明书,而且即使有的消费者索要了,销售人员也会用产品宣传册或者用产品质保卡来搪塞,并没有真正让家具使用说明书发挥作用。

据很多销售人员反映,只有极少一部分顾客索要使用说明书,所以他们从不主动拿出来,“顾客购买家具最看重的是价格,其次是家具的款式、材料、材质等,如果想要更

多地了解产品,也只是要一份宣传册带走。”

“家具不是电器,电器使用起来很麻烦,必须要看着说明书才能用,家具只要装好了就可以用了,没什么后顾之忧。”正在卖场选购电脑桌的张女士表示第一次听说家具使用说明书,在卖场里也从来未发现家具带有使用说明书,“我买的电脑桌只要500多元,没必要索要说明书,而且现在市面上造假的产品很多,如果没有硬性规定,那说明书也可能造假。”

“现在大部分投诉是由于消费者怀疑家具中甲醛超标引起的,这种投诉处理起来很棘手,必须将家具送到检测机构检测。如果要检测,就必须先要垫付检测费用,但是基本没有顾客愿意这么做。”一位专卖店的经理表示,很多消费者在购买家具时缺乏自我保护意识,有些人只是口头上问一下家具是否环保,或者用鼻子闻一闻气味是否比较重,并不知道家具使用说明书里已经注明了有害物质是否超标这一项。而对于厂家来说,出具一般的使用说明书其实并不困难,但是在出具使用说明书前必须要进行产品有害物质含量检测,检测成本相对较高,而且还不完全保证合格,无形中增加了成本。

快报记者 袁阳

专家观点

使用说明书是家具的“身份证”

南京家具行业协会秘书长徐长林提醒消费者,买家具一定不要忘记索要《家具使用说明书》,因为它是家具的“身份证”。“选购家具时,除到正规家具经销店购买,查看是否标明生产厂名、厂址外,还应主动要求商家出示说明书,要注意说明书上是否有产品执行标准的编号。当产品出现质量问题后,如果说明书上的执行标准编号、生产日期的概述、家具有害物质释放量等信息与实际不符,可以作为维权证据。”

徐长林表示,说明书上对于家具的产品等级、执行规格、生产日期、使用范围、有害物质含量、安全性能、执行标准都有详细的说明,能够让消费者买家具时明明白白。“使用说明书是厂家对消费者的一种承诺,一旦家具出现什么问题,或者对人体健康造成什么损害,消费者可以根据说明书要求企业做出相关赔偿。”

徐长林还表示,如果家具厂商提供的说明书有关事项全部为空白,这种行为明显违规。而如果只列出了有关事项如材质、规格等,但具体内容并未明确标注,这也不规范,厂商是在打“擦边球”。消费者遇到这种情况,一定要提高警惕。

(上接 B35 版)

还有一位李先生则表示,有关二手房装修的公益课堂不是很多,他了解一些跟二手房装修有关的知识。为此,在家装俱乐部第二期会员企业招募过程中,我们仍将吸纳一些具有老房装修经验的装修公司入场,与此同时,我们也将在今后的《居家》周刊上,多报道跟二手房装修有关的内容,并将采访业界专家,刊出“二手房翻新教义”。

家装俱乐部将推“团装”服务

为了吸引消费者眼球,不少材料商都推出了团购活动。家装公司能不能也推出“团装”服务呢?看到上一期有关家装俱乐部的报道后,读者夏苏卫打进热线表示,他家的房子与陆小姐家的案例差不多,也在麒麟镇,面积86.18平方米,他不想打柜子和吊顶,想以厨房和卫生间为主,简单装修一下。“我想跟陆小姐一起找同一个家装公司。”报名资料显示,另外一位陆小姐的房屋也在麒麟镇,面积也在87平方米,打算在9月中旬装修。

为了让同一区域或者楼盘的俱乐部会员获得更多的实惠和更有保障的服务,快报家装俱乐部将推出“团装”服务。我们会根据报名情况将有类似装修需求的消费者组成不同的“团装”团,为会员推荐合适的家装企业,并争取更大幅度的装修优惠。