

# 家具质量涉及安全



文 / 潘光政

## 一、家具质量令人担忧

### 1. 质量申诉案件攀升

据上海市“12365 投诉举报电话”统计,2003 年间本市有关家具质量申诉案件为 588 件;2004 年间达 932 件,同比上升 58.5%。申诉的家具质量问题主要有:

一是家具油漆异味刺鼻。一天,孙女士前来申诉:花了近万元订购一套新款家具,交货后搁置在空屋。数月后,发现有刺鼻异味,致人头晕。同时,家具漆面发花似有污垢,擦抹后漆面剥落。家具质量检验机构检测结果表明:油漆和板材中的“甲醛”含量严重超标,面漆剥落系预处理不当而导致。

二是某些企业偷工减料。一些消费者反映:有的五斗柜框架未开榫头,仅用钉子固定;有的开启衣柜门时,柜体自动向前倾翻;有的衣柜门玻璃大镜仅用钉子定位,无后身板和压条,易使镜板破裂;有的家具抽屉松散,无榫、无槽,多次维修,仍不耐使用。有的甚至出现断榫头、断木料,框架榫合不牢固等情况。

三是家具用材以次充好。去年,郭小姐十分气愤地前来申诉:其订购的一套销售标签上标注为

“实木”的家具,但使用不久后发现,家具基材以“机子板”等较差材料充数,以涂刷油漆掩盖;柜门、门边和立柱等承重部件采用刨花板条或者中密度板条;甚至,有的掺用腐朽、虫蛀的木料或者采用硬纸替代木板。其中部分家具因木材未经干燥处理,已发生变形、开裂。

### 2. 家具生产现状不佳

沪产家具总体质量水平不高,究其原因,

其一,中小企业开关频繁。据 2003 年对登记注册的 1678 家家具生产企业调查,查无实处、无法联系或者已经停产的达 883 家,正常生产的仅 795 家。许多企业的设备简陋,粗制滥造,急功近利。有的推销产品时花言巧语,而实际交付的家具质量却大相径庭;有的从外地收购家具毛坯,经油漆并标注“产地上海”后进行销售;有的遇上产品质量纠纷,敷衍塞责或者采取“打一枪换一个地方”,推卸责任。

其二,质量保证体系薄弱。2003 年,上海市质量技术监督局组织对 221 家家具生产企业进行有关“保证产品质量的必备条件”的评价检查。其中,被评价为“优”和“良”的仅有 28 家,占被

检查总数 12.7%;“中”的有 73 家,占被检查总数 33.0%;“差”的高达 120 家,占被检查总数 54.3%。“差”的企业,不按标准组织生产的相当普遍,原辅材料和家具生产过程的质量控制以及产品出厂检验形同虚设。

其三,木质家具质量低下。2003 年期间,上海市质量技术监督局抽查了 221 种木质家具,不合格的有 115 种,抽样不合格率达 52.04%。其中,86%因“甲醛”限量超标而不合格。从不合格企业生产规模来看,生产规模小的企业占绝大多数,其不合格率也较高。221 家企业中,年产值 1000 万元以下的有 201 家,其中有 106 家产品不合格,占 52.70%。

### 3. 着力整治家具市场

为维护消费者权益,上海市各级质量技术监督部门着力整治家具市场:

首先,开展专项质量整治。在强化质量监督抽查、及时公告质量抽查情况的同时,督促有关家具生产企业建立、健全质量保证体系;对家具产品质量不合格或者不具备“保证产品质量必备条件”的企业,责令其整改;经整改仍不合格的,予以停产整顿;经整顿仍不合格的,建议工商行政管

理部门吊销其营业执照,以维护家具市场秩序。

其次,建立产品质量档案。把质量监督抽查和质量整改以及消费者质量申诉等情况作为企业的质量诚信的纪录。对质量抽查不合格、消费者反映强烈或者多次受到行政处罚的企业,拟列入“重点监管企业目录”,实施质量回访和动态跟踪监督,推动企业提高家具产品质量。

第三,探索长效监管机制。发挥行业协会中介作用,引导家具行业自律,倡导“讲质量、守信用”的公平竞争理念,逐步形成行业自律、企业守信、社会监督和政府监管的长效管理机制,使上海家具市场质量竞争进入良性循环。

## 二、慎重选择木质家具

2004年8月,上海市质量技术监督局又抽查262种木质家具,被判为合格的有151种,抽样合格率为57.6%。同比上升约10个百分点,但家具的整体质量仍不容乐观,消费者还需自我保护。

### 1. 红木家具选购技巧

#### (1) 掌握红木家具知识

其一,红木家具产品标准。近年来,陆续出台了上海市地方标准DB 31/181-2001《红木家具产品标识规定》、轻工行业标准QB/T 2385-1998《家具 深色名贵硬木家具》、国家标准GB/T 18107-2000《红木》等红木家具标准。这些标准旨在规范红木家具的产品标识和经营者的质量承诺,维护消费者的合法权益。

其二,了解红木树种类别。红木,是家具制作用材的一种约定俗成的名称。红木家具,一般以原木为基材制作的。国家标准规定

属于红木原木树种的有:紫檀木、花梨木、香枝木、黑酸枝木、红酸枝木、乌木、条纹乌木和鸡翅木等8大类33种。红木中的上品一般木纹清晰,质地坚硬,深沉稳重,亮滑光洁。

其三,识别红木家具用材。目前,市场上的红木家具大多以鸡翅木、酸枝木、花梨木、香枝木等红木为主。鸡翅木花纹形似鸡翅之羽,其色接近老红木,木质坚硬,花纹清晰,制品光滑;酸枝木具有酸香味,其木质坚硬,木纹显见,制品亮滑,但深沉稳重次于鸡翅木;花梨木具有清香气,木纹明晰,颜色较浅,质地较轻,常浮于水。香枝木,又称黄花梨,带有特殊香味,其色和坚硬度均不及鸡翅木、酸枝木等红木树种。

#### (2) 谨防家具以次充好

第一,区分不同红木家具。红木家具分为“全红木”、“红木”、“红木面”三类。“全红木家具”除镜子托板外,家具的各木质部件均采用同一种红木类材种;

“红木家具”产品外表目视部位均采用同一种红木类材种,内部及隐蔽处可用其他近似的非红木类材料;“红木面家具”外表目视面采用红木类材种实板,不外露的木质部件则采用其他非红木类材料或者红木贴面夹板制成。

第二,防范红木家具掺杂。目前,红木家具掺杂掺假情况时有发生。有些家具标签上标注为“全红木家具”的,实际是由各种红木剖成薄片,贴在其他木材表面伪装而成的,并非系真正的全红木家具;有的以“卜宾嘉”冒充“花梨木”;有的以“花梨木”冒充“酸枝木”等。因此,消费者采购时须

仔细察看、反复辨认才行。

第三,关注家具售后服务。红木家具是采用实木加工制作而成的,随着使用环境和温度湿度的变化,不可避免地出现家具整体或其部件的自然收缩和离缝等现象。因此,除了挑选质量好的红木家具外,务必关注其售后服务质量。一些质量信誉好的生产企业,在红木家具交付使用后的一段时间内,会主动上门提供售后服务,对其所售出的红木家具进行必要的修补、整理和维护工作。

#### (3) 查验家具整体质量

一要核查家具销售标签。标签内容包括:红木家具的品名、型号,产地,厂名;等级,配套件数,零售价;基材名称及产地,辅料,漆质;配套件名称、规格、价格;产品标准编号等。由于红木的主要树种,大多产于东南亚、热带非洲以及南美洲的巴西等国家。我国的云南、广东、广西、福建和海南以及台湾等地也有少量出产。因此,一定要详细了解红木家具采用的原木树种名称产地。

二要识别红木家具基材。消费者可以根据原木的密度、结构、颜色和纹理等特征,并辅以必要的木材解剖,识别红木家具原木所属树种。红木具有其原木本色,可以观察到紫红、黄红、赤红、或深红等自然色泽;否则,系假红木。红木上漆后木纹仍清晰可见;假红木则上漆后常泛白,难寻原木的纹理。红木制作的家具,其结实坚固,质地紧密,比重大于柞木;假红木制作的家具,其重量则明显偏轻。

三是察看家具制作质量。一套质量好的红木家具,造型精美,对

称协调;雕刻清晰,层次分明,铲底平整;部件结构、板件拼缝或者柳榫结合严密牢固,无裂缝;家具漆膜色泽均匀相似,光洁平滑,无漏漆、□漆等现象;木纹明晰,无划痕;柜门、抽屉开启灵活,配合间隙分缝一般控制在1~2mm间。

## 2. 白木家具选购技巧

### (1) 鉴别家具整体质量

其一,挑选家具原木基材。白木家具,有人也称为普通家具,主要由杉木、樟木、楠木、苦楝木、柞木、松木等制成。杉木美观质轻,木纹平直,结构细致,不易变形,但不耐磨。樟木具有香气,木质美观,强度中等,可防虫蛀,易加工。楠木具有香味,木质细密,光泽坚硬。苦楝木材质坚韧,强度较好,不易变形。柞木坚硬沉重,不被虫蛀,但不易加工。松木材质粗糙,强度优于杉木,但易变形、虫蛀和发霉。有时,柏木、柚木、柳木、桐木、榆木等也作为家具材质。

其二,择定适宜家具档次。白木家具一般分为“高档”、“中档”和“普档”3个等级。高档的,其外表选料为单一树种,纹理对称,涂色鲜亮,木纹清晰。中档的,其外表用料质地相似,对称部件纹理、颜色相近,涂色较为鲜明,木纹清晰。普通档次的,其外表用料质地、颜色近似,涂色基本均匀,有轻微木纹模糊。目前,有的将家具漆面涂刷为“抛光”、“亚光”或者“半亚光”,消费者可以根据自己的喜好选择。

其三,比较家具板材质量。家具的板材,一般有木心板、纤维板、胶合板、刨花板、蜂窝板、空心板等。其中,以木心板为最佳。人造板材具有不变形的特性,但有

的板材强度较差,因其胶粘质量不佳而易干裂。也有的板材较薄,强度不足。

### (2) 白木家具选购方法

第一选择家具产品款式。选择家具款式应视经济条件、居室面积、室内装饰以及布置摆设等情况而定,兼顾家庭群体的兴趣爱好、文化素养、欣赏能力和生活习惯,拟体现以人为本,大方实用、色彩调和,并留有适当的活动空间为宜。一味追求时尚或者盲目选择高档家具,往往色彩不协调、摆设拥挤,不能达到原本期望的高雅而舒适之目的。

第二索看家具产品说明。消费者应当索取的产品说明书和有关家具产品的质量检验报告,商家提供的产品说明书应当符合国家标准 GB 5296.6—2004《消费品使用说明 第6部分:家具》要求;在购货发票上或者合同上要注明所购家具符合有关环保标准的具体情况,作为日后索赔的证据;要仔细查验所购家具产品标签上标注的内容,如原木基材和漆料,是否与所购家具成品一致。

第三察看家具加工质量。一看表面质量,家具的艺术造型是否光整清晰、层次分明;漆膜表面是否平滑光洁、色泽均匀、花纹协调,有无污斑、龟裂、伤痕、流挂,凹凸、颗粒状、掉漆等现象;边缘线条和对边以及抽屉,是否造型流畅,有无缺损,色调一致。二看制作质量,所选家具的尺寸是否符合要求;家具内外用料,有无腐朽、裂痕、虫眼和死节;连接部位是否接合严密,粘合牢固,平整;柜门、抽屉是否开启灵活,配合间隙是否适宜;部件结构、板件拼缝

或者柳榫等是否严密稳固,有无松动和裂缝,边缘角是否圆钝滑爽。三看作为紧固连接件的金属件、塑料件的质量,金属件应当灵巧、光滑、表面电镀处理好,不能有锈迹毛刺,配合件的精度要求更高。塑料件造型美观、色彩鲜艳,着力部位有力度和弹性。开启式的连接件转动灵活,内装弹簧的松紧要适当,使家具开启使用时平稳、轻松、无摩擦声。

### (3) 质量申诉注意事项

当所购家具存在质量问题时,消费者应当维护自己的合法权益。

其一,及时沟通协商解决。首先拟向销售者反映有关质量问题,通过协商等方式解决。消费者反映的质量问题要实事求是,大多销售者诚实守信和通情达理的,许多质量问题可以在协商中得到解决。

其二,坚持合理合法原则。协商不成的,消费者可以向有关行政部门或者保护消费者权益组织申诉。申诉要及时,不要超过“三包”期限,否则合法权益可能受到损害。在申诉中,要明确自己的意愿,提出纠纷的处理意见。无论要求修理、更换、退货,还是要求赔偿,应当依据法律和所购家具的质量状况。

其三,收集有关质量证据。消费者申诉拟以书面方式为宜。同时,要努力收集有关质量状况的证据。例如,保留被损毁物品的所有部件和有关说明书,以及保修卡、发票等。倘若附有双方协商的文字材料和具有权威性的质量检验报告或者质量鉴定报告则更具有说服力。■