

客服：已到报废年限，存在安全隐患



据程先生介绍，8月2日中午，吃过午饭，他和爱人在客厅看电视时，突然听到“砰”的一声。见有玻璃从厨房里溅出来，他们赶到厨房一看，原来是油烟机上的弧形钢化玻璃碎了一地。

程先生的妻子说：“幸亏做饭早，若当时正在做饭，后果不堪设想。”程先生找出产品说明书，并拨打了上面的中山华帝燃具股份有限公司400服务热线，客服表示会派售后工作人员上门查看。

程先生致电记者称，8月3日下午售后工作人员到家中查看了情况，但并没有说清油烟机面板崩裂的原因，只称过了保修期，如维修需程先生承担维修费。

“2013年前后，房子装修时安装的油烟机。”程先生说，虽然过了保修期，但是出现这种情况，安全隐患大，厂家是否应该给个说法？

随后，记者拨打了程先生提供的400服务热线，客服人员说：“根据国家相关标准，油烟机的报废年限为6~8年，程先生的油烟机已到达报废年限，会存在安全隐患。过了保修期，现在维修确实需要顾客自己负责费用。”

记者致电维修师傅岳先生，他介绍，关于油烟机玻璃崩裂的原因并不能确定，但不排除和玻璃老化有关，因为程先生家油烟机已经到达报废年限，一般油烟机的安全使用年限为8年左右。关于玻璃崩裂这类情况，岳先生表示不多见，但钢化玻璃有一个千分之三的破碎率。

8月5日下午，中山华帝燃具股份有限公司工作人员致电记者表示：油烟机已超保，

维修费用需要客户负责，但是客户换新机可以享受优惠，他们会再进行沟通。

(邢台日报社全媒体记者 郭红玉？ 通讯员 谢锦涵 文/图)