

坐地起价、以次充好、虚构故障…… 家政家修行业乱象丛生

搬家费1500元变1.8万元，北京四方兄弟搬家公司6人近日获刑。虽然违法人员受到法律的制裁，但北京的家政家修行业坐地起价、强收费用行为仍屡见不鲜，消费者深受其苦。记者发现，冒充知名品牌，收费完全无标准；在服务过程中坐地起价、虚构故障，借机抬高费用，或以次充好，收取高昂费用；服务质量没法保障，售后服务延时等是影响家政家修行业健康发展的三宗“罪”。



资料图

投诉

冒充知名公司 搬家公司坐地起价

“兄弟北京搬家公司冒用兄弟搬家公司骗取消费者信任，有明显欺诈行为。”前不久，一架钢琴、一台空调、一个柜子，2.1公里的搬家距离，让包先生支付了6000元的搬家费。他算了笔账，按照搬家公司之前所说，出车的运费一辆是280元，两车一共560元，还有三样物品搬运费分别为200元、150元、450元，合计才1360元。

然而，工人搬完后却坐地起价，要求额外支付人工费，每人每小时300元，共3人，5个小时共计4500元。包先生说，当时工人一共索要了8000元，讨还还价后他支付了6000元。“搬完已将近深夜12点，为了两个孩子及自身安危考虑，不得已支付了高价费用。”

同样受到“兄弟搬家”迷惑的还有北京市民孙先生。之前他也有过搬家的经验，这一次他在网上做好了功课，选择了知名的“兄弟搬家”。出发地的房间离电梯通道长，要加收人工费，目的地的家具要从车上搬到家里还要绕路，再另收钱……就这样，加上运费以及其他成本，此前下单时所说的“300元加上后期正常支出”，变成了总价2000元。离开前，孙先生在搬家货车的副驾前才看到

“北京兄弟众安搬家公司”的红章，原来自己找的并非真正的“兄弟搬家”。

巧立名目 各种收费“坑”消费者

相比搬家，家修服务对于市民生活来说更是必不可少。然而现实中存在的各种“坑”常常让市民头痛不已。

“我们家空调不制冷了，联系了售后要求上门维修，对方上门后给空调加了氟，加完之后居然跟我要了1850元。”李女士说，对方解释说具体要加多少氟得看实际情况，还说有其他的零件也要更换，“我也不懂，只能自认倒霉。”

潘先生因为担心官方售后维修费用高，在网上找了个人维修。“他们给我家空调更换了压缩机，收了480元钱，还说加氟720元钱，上门费200元，维修费280元，一共收了1680元钱。”潘先生这才发现，个人维修的收费明细更是完全看不到，自己掉“坑”里了。

吃了哑巴亏的还有彭女士。“我家热水器出故障了，打了官方客服电话师傅上门修理，换的混水开关收了380元，防爆阀200元，更换电源线200元。”彭女士分享自己的经历称，她为此联系客服

询问报价，结果被告知“师傅说多少就是多少”。

和彭女士一样，许多消费者并不懂技术，对产品存在什么样的技术问题，是该修还是该换，零件是不是真的坏了，往往不清楚，信息不对称的情况下就容易处于弱势地位。

服务质量无保证 消费者投诉处理难

有的市民觉得遭遇了欺诈，便向服务公司申请退款，但售后进展却十分缓慢。

高先生向12345反映，他在京东下单了上门维修，由啄木鸟公司密云店来做的维修，他家有3个空调，工作人员上门后告知，有个优惠套餐共800元。但高先生交完钱以后，一个空调都没修好。“啄木鸟客服说不管售后，我去找京东，但显示没有订单。”求助无门的情况下，高先生给12345热线打了电话，要求京东和啄木鸟平台退钱。但啄木鸟公司的注册地在重庆，高先生的投诉遥遥无期。

记者注意到，有的互联网维修服务因为注册地并不在北京，导致售后进程慢；还有的公司未在注册地址经营，监管部门只能将其列入经营异常名录等待后续处理。

发展迅速！ 我国互联网医院 已达1600多家

从2018年12月时的100多家到2021年6月时的1600多家，这是我国互联网医院两年多来成长的速度。来自国家卫生健康委员会的有关信息显示，在政策持续支持和先进技术支撑下，互联网医疗服务加速起步，已发展成为我国医疗服务体系的重要组成部分。

国务院办公厅《关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》2018年出台以来，在各项配套政策支持下，我国互联网医疗服务“跑出加速度”，业务量明显增长。

国家卫生健康委医院管理研究所所长叶全富介绍，根据调研统计，2020年，国家卫生健康委44家委属（管）医院互联网诊疗人次数比2019年同期增长了17倍，第三方平台互联网诊疗咨询量增长了20多倍。

北京协和医院互联网医院是北京市首家获批的互联网医院。据了解，截至目前，北京协和医院已有49个科室、1000余名医务人员开展线上咨询工作，累计服务患者20万人次；38个科室、1200余名医生开通了互联网诊疗权限，累计服务患者7万人次。

在国家卫生健康委推动下，医疗机构还积极利用互联网技术优化医疗服务流程，让数据多跑路、百姓少跑腿。

国家卫生健康委医政医管局医疗资源处副处长高勇介绍，截至2020年底，我国三级医院预约诊疗率超过52%，分时段预约率达82%；提供在线支付服务的三级医院有2337家，提供在线支付、智慧导诊分诊等服务的二级医院达5000多家。

在近两年互联网医疗快速发展过程中，新冠肺炎疫情的发生客观上催生、加快了行业创新。

专家表示，我国互联网医疗服务尽管发展迅速，但仍处于起步阶段。互联网医疗如何“跑得既快又稳”？

“医疗机构要找准定位，实现线上、线下服务标准化、同质化。”国家卫生健康委规划发展与信息化司副司长刘文先认为，随着医疗服务从线下拓展至线上，医疗服务模式发生了变化，“互联网+医疗健康”也面临着创新，这包括服务体系、行业标准、网络安全、人才队伍建设等方面内容。

刘文先同时表示，对这种新业态，政府部门也会创新监管方式，让互联网医疗服务在满足群众就医需求和为医务人员减负过程中规范发展、行稳致远。

（据新华社）

调查

提供“银行卡+微信”就可发布信息

为什么家政家修市场乱象频出？北京市信凯律师事务所张晓伟律师认为，除了因为服务者自身经营不规范、法律意识淡薄，也有法律制度不完善和监管不到位的因素。

记者登录58同城等网站，以个人身份发布搬家和维修的相关宣传信息，仅需通过人脸识别，提供银行卡和微信信息，一条服务

信息分分钟就可以对外发布了，市场准入毫无门槛可言。

“搬家会签合同或协议吗？”记者先后咨询多家公司，有的直接给了否定回答，有的则表示如果搬运的是价值较高的贵重物品可以考虑签。而维修服务公司的客服则表示，最多可以出具收据。

而正因为市场准入门槛低，一

些私人搬家团队、个人维修没有正规的资质，也避开了执法部门的监督。“比如维修服务吧，虽然是个小领域，但其实市民生活中不可或缺。因为散而乱，维修服务不易纳入统一监管，这块就成了执法盲区。”张晓伟律师说。此外，家政家修服务也没有相关行业标准，更没有完善的规章制度。

建议

充分发挥平台的公示监管作用

“目前网络信息发达，消费者往往通过网上第三方平台寻找家政服务者。”张晓伟律师建议，要充分发挥平台的公开和监管作用，比如要求入驻公司提前公示服务费用、事项等内容，在充分保障消费者知情权的前提下签署服务协议；服务后允许消费者如实评价并将评价内容公开；对投诉较多的商家

采取强制退出机制等等。

张晓伟律师说，相比搬家，维修往往支付的金额不太高，而消费者采用司法途径解决耗时耗力，这让一些家政家修服务者钻了空子。对这类行为，以行政方式处理更为快捷。他建议，市场监管部门应加强监管处罚力度；另外，相关的立法也需要尽快跟

上，防止服务者利用法规缺失打擦边球。

张晓伟律师也提醒消费者，要有法律和维权意识，敢于对不法行为说“不”。在协商不成时，要注意保存证据，向平台反馈要求处理，向行政主管部门投诉，或者以报警、诉讼等方式维护自身合法权益。

（据北京日报）