

2000元的空调不制冷 维修要价1000元

记者调查家电维修乱象

前段时间,湖南长沙酷暑难耐,赵小菜家却“屋漏偏逢连夜雨”——空调不能制冷了。

随后,赵小菜从某互联网平台上预约了维修人员,上门简单检查后,对方告诉她电路板出了问题,修好要花1000元。这个价格让赵小菜大吃一惊,因为“市场上同型号高配置的空调差不多也就2000多元”。

一番讨价还价后,维修人员坚持要价800元,后见她犹豫不决,又降至600元。最终,双方以550元达成了这笔交易。这次经历让赵小菜感到家电维修里面的“水分太多了”,甚至一度怀疑自己遇上了山寨维修。

记者近日梳理中国消费者协会历年投诉数据发现,家电维修始终是消费者投诉的热点之一,投诉内容包括“乱收费”“维修质量难保证”“旺季难预约”“夸大故障”“诱导维修”等。



无病假修小病大修 家电维修乱象频出

山东青岛居民罗蓉的经历和赵小菜如出一辙。

前不久,罗蓉家的洗衣机出现漏水现象。她拨打品牌售后电话得知,这款洗衣机已经过了保修期,官方安排的维修人员要到第二天才能上门服务。由于着急使用,罗蓉便在某家政App上挑选了一个评分较高的维修公司下单。

很快,维修人员便带着检测仪和扳手上门了。对方先打开洗衣机上面的盖板,用检测仪查看通电情况后给出了报价:技术维修服务费200元、保修费50元、配件费126元、检测费30元、上门费60元,合计466元。

罗蓉认为这个价格难以接受,经过一番商量,对方同意不使用配件,可减去配件费。再次砍价后,对方同意减去检测费和保修费,但后期再出问题概不负责,最终维修费用共165元。

正式维修时,对方只用扳手拧了一下排水管,便告诉罗蓉“修好了”。

次日,罗蓉再次使用洗衣机时发现无法抽水,她打电话给维修人员,被告知因其没有支付保修费所以需要重新下单购买维修服务,且可能是进水泵出了问题需要更换,“100元配件费,60元服务费,这次共计160元”。

对此,罗蓉深感无奈,再次致电品牌售后。对方上门检查后发现是连接滚筒和洗衣机的隔层掉落导致漏水,重新安装即可,需收取调试费60元。“实际情况并没有App上那位维修人员说的那么严重。”罗蓉说。

记者调查发现,高价更换配件和耗材是山寨维修宰客的常用手段,还有一些山寨维修店刻意夸大电器故障,过度维修,从中牟利。

此外,随意添加各类试剂,增加维修费用;低价吸引消费者,制造消费陷阱;旺季难预约,维修质量难以保证等,也是不少消费者在接受记者采访时吐槽的家电维修乱象。

北京居民张程告诉记者,有一次,他家空调需要添加冷媒剂,维修费用为100元,但维修人员用鞋刷在外机上刷了几下,便又加收了50元清洁费。“我已经拒绝清洗了,他还要操作,并且也没有按照清洗操作流程进行。”

“正规军”日渐萎缩 山寨维修野蛮扩张

“家电维修宰客情况一直以来都存在。”来自湖南邵阳的杨康是家电维修行业的“圈里人”,他对这个行业比较了解。

据杨康介绍,维修工人的工资较低,过于廉价的维修费和服务费无法满足其生活需要,而且维修费的一部分还要上交公司,因此维修工人上门后“能忽悠就忽悠,能多收钱就多收钱”。此外,家电维修专业性较强,普通消费者很难看出其中端倪,这也给了维修人员和公司很多做手脚的空间。

“空调加氟是乱收费的常用伎俩,真正需要加氟的空调很少,不制冷的原因大多是空调管道堵塞造成的。另外,用小刷子刷外机也成为清洗收费的一个借口。”杨康说。

他提醒,目前市场上一些家电维修乱象多半是山寨维修或者外包的第三方公司带来的,品牌官方售后维修一般有比较规范的收费标准,对维修质量和责任也可以溯源。但随着租金提高、运营成本增加,家电维修的“正规军”正在日渐萎缩。

“有的家电品牌在一个市辖区内可能只有一两个正规售后维修点,人手有限,派不出人、消费者等待时间长等问题突出。而山寨维修数量多、分布广,多在互联网平台上广泛宣传,覆盖范围大,还有些山寨维修假冒正规售后服务承揽业务。”杨康说。

在北京市朝阳区,记者近日走访了多个路边维修店得知,这些店里的维修人员一般经过了7天至3个月的培训,可以解决一些常见的家电问题。如果他们上门维修时遇到棘手问题,通常选择避重就轻,推荐消费者使用价格较高的配件或耗材,声称“换了好配件,性能自然就变好了”。

“这类维修人员已经成为维修行业的一个组成部分,由于没有专门的机构和人员去管理,自然就会为了生存出现恶性竞争,滋生乱象。”家电维修行业分析师张彦斌说。

在他看来,家电维修行业的职业规范和诚信经营状况不尽如人意,有些维修服务商故意误导和欺骗消费者的主要原因在于信息不对称,“诚信的维修人员会如实告知、对症下药,尽早尽快解决问题。若是不诚信的维修人员,难免以消费者不知情为凭欺瞒客户,甚至无病假修、小病大修。”

平台应当加强审核 服务必须明码标价

为了规范家电维修市场,2012年起施行的《家电维修服务业管理办法》明确规定:家电维修经营者应在经营场所显著位置悬挂营业执照,明示服务项目和家电配件的收费标准、质量规范、质保期限以及投诉电话。

多位业内人士提出,现在很多品牌在官网公布的维修点虽然明确标注了某电器公司,但实际上这些售后点的规模、实力参差不齐。并且如今多是线上维修,一般维修商信息都会被罗列整理在一些互联网平台的搜索结果上,这些信息有的是真实的,有的是虚假的,甚至有“李鬼”冒充正规单位,还有根本没有维修资质的“黑商家”。

记者注意到,针对消费者诟病的山寨维修乱象,近期有不少地方、行业协会陆续出台新规,对家电维修提出新要求。比如,上海电子产品维修服务行业协会鼓励行业企业间互相调剂服务人员和通用零配件,确保酷暑期间服务响应时间保持在48小时之内,并要求持有统一上门服务证的维修人员必须持证上门、亮证服务;所有服务企业都必须明示收费标准,不得随意增加收取费用;所有厂商服务热线要采取有效措施确保服务应对。

在家电行业分析师刘步尘看来,治理家电维修乱象应该与时俱进,针对线上维修增加的现状,互联网家电维修平台必须尽到事先审核义务,比如维修厂家是否具备资质、维修水平是否达标。若是因此给消费者造成损失,平

台就应当承担损害赔偿赔偿责任。

对于有的家电维修人员只靠经验缺少专业知识,尤其是维修价格漫天要价缺少标准的现象,张彦斌建议,生产厂家应对指定维修点加强监管,增强力量,创新售后服务方式,比如建立直营的“快修快赔点”等。此外,商家还应当对零部件费用以及上门维修的各类服务费用、服务时长进行明码标价,进行网上公示。消费者查阅时,可以清楚知道上门服务多长时间对应多少费用、更换哪个零部件需要多少费用。

“对维修人员的维修过程要进行全程跟踪记录。维修人员到消费者家里进行维修,零部件到底换没换,问题到底有没有解决,维修过程中是不是做了手脚?对于这些问题,普通消费者很难察觉,一般只有专业人士才能看得出来。还要规定,不让维修人员单独收费,最好是平台和维修机构统一收费,对此可以设立一些奖惩机制。”张彦斌说。

从监管层面来说,刘步尘呼吁,政府部门作为市场监管主体,对于长期以来治标不治本的家电维修服务行业,应当多一些突击检查,在此基础上,通过建规立制,充分发挥行业协会的作用,逐步完善行业标准,提高维修行业准入门槛。“消费者在日常生活中还是要擦亮眼睛,货比三家,最好选择有线下实体店、口碑好、监管措施比较严的大型家电维修平台,这样才能防患于未然。”刘步尘说。

(法治日报)

2022年9月20日 停气通告

因燃气施工需要,下列用户将按计划停气:瑞江花园11#-12#、15#-23#、25#-28#,停气时间为2022年9月20日08:30至2022年9月20日17:00,停气时长8.5小时。

无锡华润燃气有限公司
2022年9月18日

2022年9月20日 停气通告

因燃气施工需要,下列用户将按计划停气:溪南新村171号到180号,184号到226号,停气时间为2022年9月20日08:00至2022年9月20日17:00,停气时长9.0小时。

无锡华润燃气有限公司
2022年9月18日