

山寨维修漫天要价,能换不修强卖配件……

# 家电维修,“维”利是图何时休

■ 本报记者 原中倩

这些年来,家电维修常困扰消费者,漫天要价、刚修又坏、强卖配件……稍微不注意,就会被坑一把,让人烦心。家电维修究竟有没有合理报价?如何分辨“正规军”与“杂牌军”?家电维修商为何不重视售后维修服务?海南日报商业周刊记者近期展开了调查。

## 躲不开的“山寨”维修

不久前,海口市民刘女士家里的冰箱坏了,这台冰箱用了还不到3年。尽管仍在保修期,但她找半天也没找到保修卡,只得上网寻找该品牌的售后热线,最后她找到一个400开头的免费电话,寻思着这种电话应该没问题。电话打过去不到一个小时,就有维修人员上门服务。围着冰箱检查了半天,这名维修人员称马达和起动器都有问题,还需加液保养,维修费要收800元。“看上去很专业的样子,我也没有多怀疑。”修好后,刘女士交了800元维修费。可是好景不长,十多天后,她发现冰箱重新出现問題,无奈之下只得再次拨打售后电话,维修人员再次上门,这次对方又提出要维修费,她开始质疑对方的真实身份了,询问对方是否为该品牌厂家的维修人员,对方支支吾吾,后来没修就一走了之。刘女士这才明白自己遭遇了“山寨”维修。

刘女士的遭遇并非个案,记者在采访中了解到,不少市民都有着类似的遭遇。张女士家里的洗衣机近段时间经常“罢工”,由于找不到保修卡和用户手册,便在网上找了一家维修店。当时接电话人员称,他们是包括多家品牌家电的“特约维修”。如约而至的维修人员经过一番调试,洗衣机恢复正常,对方收了150元的维修费,可没过几天,洗衣机又犯“老毛病”,而再打该维修人员的电话,对方却不再接听了。无奈之下,

## 家电维修收费乱水不涨,船也高?

■ 萧清

大家熟知“水涨船高”这句成语中自然现象的含义,其实市场规律也是这个理。随着技术的进步,家电产品越来越物美价廉,连不少智能家电也比以往更便宜。然而,家电维修费却反其道而行之,“水不涨船也高”,上门维修,开口动辄几百元。

近日,《扬子晚报》报道,南京市鼓楼区物价局走访区内300多家家电维修单位发现,维修服务费一年内涨了两次,涨幅平均达到25%,高的可达50%。老百姓纳闷,与往年相比,今年的家用电器优惠幅度很大,为何维修费越收越高呢?

仅城市中的一个区而已,家电维修竟有三百多个企业,果真有这么大市场?按照相关物价局的说法,现在家电维修行业的收费,包括维修附件产品的价格都靠市场来调节,维修经营者有自主定价权,所以维修和服务收费标准难以控制……笔者却犯嘀咕,既然家电更便宜了,修家电的也挺多,价格应降下来才合理,咋还“步步高”?

目前市面上有两种解释,一是原装配件和人工工资上涨,二是从业队伍鱼龙混杂,导致家电维修收费普遍贵且乱。然而,就算近年来人工成本上升,一些维修“游击队”扰乱市场,那也是部分因素。依然无法解释在家电价格走低的大势下,原装配件却为何不降反涨?在“修”和“换”的天平上,是否有人为因素作祟,倒逼消费者选择后者?但愿这只是一些消费者的猜测。

近来,有关部门加大力度规范家电维修服务准入制度,比如在上海,对家电维修从业者实行资质认证,划分等级,提高行业门槛。不过,依笔者之见,如果把“市场调节”当成万能药,难免在行业价格管理上一叶障目。眼下,有两处“盲点”亟待整顿:一是对家电维修企业明码标价的监管;二是对生产商给维修机构原装配件价格的监管。若对这两处加以重视,建章立制,或许可从源头上解决家电维修收费乱象。

张女士与洗衣机厂家核实,才发现厂家并没有与该维修点签订过委托协议,该维修点是个“黑网点”。

## 挨宰被坑不算事?

不管家电能不能修好,维修人员上门就要收取“上门费”,开机就要收取“开机费”。有的家电维修人员先报一个价格,维修过程中再找出种种名目加价,小毛病被说成大毛病,甚至不需要更换的零件也要换……家电维修的报价咋这么乱?

据了解,目前家电维修市场的收费方面尚无统一标准,这给部分不正规维修者提供了漫天要价的空间。此外,家电维修名目繁多,有些从业人员利用消费者对产品构造、原理等不知情,“小题大做”,借换原装配件的名义欺骗消费者。更有甚者,一些维修人员抱有“能换不修”的心态,偷梁换柱,以旧配件冒充好配件牟取暴利。

## 家电维修业该醒醒了

省消费者协会相关负责人认为,“家电维修黑网点”损害了消费者的知情权、选择权、公平交易权、安全权和索赔权等最基本的权利。

针对消费者频频遭遇“山寨”维修陷阱的现象,有专家表示,虚假信息发布中存在的利益链条及行政执法中的多头管理是问题屡禁不止的根源。而治理“黑网点”更需要政府相关部门、企业及消费者等各方的共同努力。应进一步加强加强对假冒伪劣服务

维修信息发布者、获利者的查处及对企业市场行为的督察和监管,对违规企业进行及时查处等。

不过,有不少商家也在为消费者提供更好的售后服务。记者从某知名电器商处得知,他们已在今年推出了电器延长保修服务升级举措。消费者家里超出厂家保修期的传统电器均可购买该延保服务。不过,在消费者希望能有越来越多的商家提供这种便民服务的同时,也有消费者表示,“不看广告看疗效,希望这些服务能真实有效。”

日常忙碌的工作常让我们有了“出去”的念头,野外露营、踏青远足、定向越野……但在户外公共场所,如何能像在家里一样,随时享受到电器带来的舒适生活成为家电商的一个课题。看到越来越多的消费者,将目光转到户外小家电上,海南日报商业周刊记者近日走访了海口一些卖场,并登录了一些电商平台,为“好这口”的消费者提供以下参考——

## 电烤炉

### 郊游中吃货尽情乐

喜爱郊游的人中,少不了吃货的身影,所以每次出游BBQ烧烤项目特受欢迎。不过,自己带发生火需准备木炭、烤炉、固体酒精等一大堆设备,而且完后易污染环境,处理起来也比较麻烦。带一个精致的电烤炉,全没这些麻烦事,让吃货们在郊外尽情乐。

在海口新华南路的信兴电器卖场,销售人员向记者推荐了两款售价在600—700元之间的电烤炉。销售人员介绍,“它功率为2000W,小巧实惠,非常适合自驾户外出行携带。”

## 迷你蓝牙音箱

### 想High少不了

郊游野餐、露营度假,总感觉缺少点Music不够过瘾。带上一款迷你蓝牙音箱吧,比如柏贝B1000土豪金。这款蓝牙音箱是目前比较流行的高档蓝牙音箱,网上有售。它坚固的原料、便携的外形能应对各种野外环境,还有插卡功能,完全是为喜爱爬山、露营等野外运动的消费者打造。此外,音箱上的人性化钢环设计,可悬挂在背包、腰带及爬山服,便于驴友随身携带。

## 便携式净水器

### 可净水可加热

近年来,驴友探险、登山等运动深受广大极限运动者的喜爱,户外水源中可能会含有大量的致病细菌和悬浮混浊物等,这对健康无疑是一种威胁。另一方面,喜欢探险、野营的户外爱好者都有这样的体验,随身携带大量的水会影响体力、十分累赘。想让户外运动更安全、更尽兴,一个质量过关的户外净水器是必需的。

为满足远足人士的要求,户外探险用便携式微型净水器应运而生。其中较为典型的Diercon的KP系列,其体积与重量不及一瓶500ml普通瓶装水。它不仅能立即将户外的雨水、溪水净化成可直饮的安全饮用水,还能把净化后的水加热,让野外跋涉的你,随时喝上热乎乎的干净水。

## 太阳能充电器

### 户外好帮手

如果在深山野林里,没有可充电电源咋行?太阳能移动电源才是最靠谱的设备;如果在户外旅行,手机没电了怎么办?移动电源或许能帮上忙,但长期在户外,移动电源再没电了怎么办?此刻,一款具备太阳能充电的移动电源,才是必不可少的好帮手。

在京东商城,一款具有5600mAh超大容量的太阳能充电器售价仅259元。据介绍,该移动电源支持USB标准输出模式,可为手机、iPad等移动设备充电,支持短路保护功能,使用更安全。除此以外,产品还内置了LED照明灯,亮度高、照明远,方便长时间出行及野外应急。

太阳能充电器、  
便携式净水器、  
蓝牙音箱逐鹿市场

## 户外小家电 给你“小确幸”

■ 本报记者 刘操



年底渐近,各家手机品牌都使出浑身解数促销冲量。而千元左右的手机一向是国内厂家抢占市场的“重兵器”,在这个领域血拼到底,是打赢全年销售战役的必经之路。消费者如何在众多千元机里“淘金”?记者日前探访了海口一些卖场,为打算换手机的您提供参考。 ■ 本报记者 张婷

## 手机年底大血拼 千元机里有啥千里马

### 米4性价比高,受追捧

“老妈的手机该换了,我这是第一次给她买礼物,要实惠好用才行。”在一家卖场的手机专柜,记者看到小王正准备买一款小米4送给妈妈作生日礼物。

销售人员告诉记者,小米4在千元机里卖得挺好,消费者主要相中它性价比高。它不但采用了5英寸夏普/JDI高色彩饱和度屏,拥有1920\*1080像素分辨率,441PPI高灵敏触摸屏,还配备了高通的骁龙801四核处理器,运算速度较之前提升14%。续航能力也比较耐。

“小米4还有一个功能,可以在定制小米遥控器App后,遥控家里的电视、空调等支持红外协议的家用电器,这点挺吸引消费者。此外,其1300万像素摄像头、0.5S启动、0.3S对焦、0延时拍照,也迎合了爱自拍的年轻人。”销售人员介绍。

### 坚果“挺”,畅享5“厚”

在一家卖场中,记者看到几个年轻人在把玩“坚果”手机。其小清新范的外观,对得起“漂亮得不像实力派”的宣传标语;5.5英寸的全高清显示屏、骁龙615八核64位处理器和全新的Adreno405图形处理器,再加上2GB内存;后置1300万像素主摄像头加上前置500万像素摄像头,大大满足了自拍控们的要求。而899元的价格,令其销售量在市场上很“坚挺”。

在卖场另一边,华为专柜前站了好几位中年人在看畅享5。“现在千元左右的智能手机,配置功能堪称强大,如果说不足,很多人对于每天一充或者半天一

充的状况不满意,而华为畅享5就是一款性能价、续航长的手机。”销售员介绍称,华为畅享5最大的亮点,是标配了一块可拆卸的4000mAh超大容量电池,虽然厚度相对其他“薄”手机有所增加,但在接受范围之内,加上华为独有的智能3.0技术,很省电,续航能力相当不错。

### 细心淘,是金子总会发光

面对款式各异、琳琅满目的千元机,正准备给弟弟选一部手机的李女士有些犯难:“看着都挺不错的,有些是大屏,有些配置很高,价格也不相上下,一时真不知该如何下手。”为此,记者想给消费者们找些选购千元机的小建议,所以特意找了销售主管。他介绍:“千元机产品比较多,选购时要清楚自己的需求,才能找到适合自己的。手机的主要配置主要看这几项:手机摄像头像素、屏幕大小、运行内存RAM、机身容量ROM、CPU等。如果您对拍照的要求高,那么摄像头像素至少要500万以上,现在800万像素以上的千元机已很好了,还要看有没有前置摄像头,150万像素以上才过得去;屏幕根据个人需要,并不是一味选大的就好,分辨率要够高,浏览图片、视屏时才会感觉更好;如果对玩游戏的需求大,就要选运行内存2G以上的,同时CPU至少要双核,且主频最好有1.5GHz;如果经常听歌或者在手机里存较多视频、文件什么的,机身容量要选择4G以上的比较好。”

“是金子总会发光,只要细心淘,总有一款是你的菜。”该销售主管笑着说。最后他还不忘告诉记者,尽量选购大品牌产品,售后服务相对比较有保障。



## 电视盒子集体“洗澡”

有个电视盒子,不仅能看电视直播,还能点播美剧、韩剧,即使错过了爱看的电视节目也不担心,随时都可以回看,这让赶潮流的年轻人和一些退休在家的老年人大呼过瘾。但自去年以来,不少使用电视盒子的用户发现一些奇怪现象,只要盒子开机联网,后台就会自动更新升级,屏幕上显示:“根据国家新闻出版广电总局互联网电视相关管理规范,为用户提供绿色、健康的服务,将对系统进行升级。”然后一些直播软件及播放记录也没有了。

然而,对于互联网电视盒子的整顿远没有结束。从本月11日开始,不少天猫盒子的用户开始反馈,自己盒子上安装的直播软件找不到了,第二次安装重启后依然踪影难寻。15日,天猫魔盒发布官方公告称,为了严格遵守国家广电总局和其他相关部门法律法规,决定在2015年11月15日前对系统升级,升级后,国家广电总局首批公布的81个非法违规第三方应用将被全部屏蔽。

除了天猫魔盒之外,一大波品牌盒子也纷纷发布“停服升级公告”,公告内容也基本相同。之前在广电总局开展的专项整治行动中,风云直播、西瓜影音、可可电视、喜马拉雅、熊猫听书、360影视大全、泰捷视频等81款非法流行软件纷纷上榜。有厂商表示,所有品牌及第三方应用均需要配合广电总局做纯净认证,目前已经认证通过的有爱艺奇及优酷点播平台等,其他第三方应用正在陆续认证开放中,预计最长需要一周时间。

此外,国家广电总局表示:“对于大量未取得播映资质的境外影视剧、微电影、网络剧进入电视机的现象,要予以坚决查处,各大牌照播控方在一周内全部下线,等待总局核查。”广电总局还要求牌照方立即停止变相开展的直播业务。

据了解,市面上的电视盒子分高中低三个档次,价位从100元到1000元不等,其中以中低档盒子最受欢迎。通常一次购买后,无须再掏收视费,相比歌华机顶盒有很强的竞争力。不过随着电视智能化的发展,线上盒子的销售量正在下降。

有专家认为,对近乎“野蛮生长”的电视盒子市场的整顿,虽然让很多消费者难以接受,但客观上确实规范了版权保护。 (孙雨/北京日报)

## 国内媒体一周曝光

## 没有原厂包装箱 保修期内要收费?

广西北海的何先生一年多前在当地一家大型超市买了一台电视机,花了6900元。最近,电视屏幕有些损坏,何先生便拿到售后部门要求保修。然而,商家却要求他提供原装的包装箱,否则要收取80元的包装费。

何先生表示不解,一年前买的电视机,原装纸箱早就不知踪影,“怎么能以此为向消费者收取费用?”在对方坚持收费才保修的情况下,何先生向北海市工商局投诉。工商人员表示,只要产品不存在人为损坏的问题,保修期内商家就应无条件履行三包责任,不能找借口另外收费。最终,售后部门同意不再收取包装费,并为何先生更换了电视机屏幕。 (南国早报)

## 9款路由器辐射超标

重庆市消费者权益保护委员会近日公布了针对家用无线路由器、MiFi产品(又称移动WiFi)的比较试验结果。该实验对17个样品的等效全向辐射功率、雷击试验、电气要求和模拟异常条件、抗电强度、标记和说明、耐异常热等项目进行了检验。

等效全向辐射功率测试试验的结果显示,17款产品中,仅1台无线路由器和7台MiFi符合要求,其余9款产品的等效全向辐射功率值均不符合国家标准要求,占53%,包括华为型号为WS318和中兴E5560的Wi-Fi产品。不合格产品发射功率全部超过国家相关标准的上限20dBm。理论上讲,辐射功率越大,对人体的影响就越大,而且也越浪费,还容易诱发蹭网行为。 (中国消费者报)

## 版面联系



查找公共账号“海南日报商业周刊”或者搜索微信号“hndaily\_syzk”即可了解更多IT家电资讯  
联系人:王艺 18608986288