

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



电视盒子集体“洗澡”

2015潮家电系列报道之  
18

■ 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”?家电生产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问题,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,

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标准尚无统一标准,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“能不换”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,自己带火需准备木炭、烤炉、固体酒精等一大堆设备,而且完事后易污染环境,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。

在海口新海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,总感觉缺点音乐不够过瘾。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,完全是为了喜爱爬山、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杂质等,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。

近来,有关部门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。

