

加个氟,报价50元实收5000元!补个胶,猛用料花了1万多 上门维修收费为何这么乱? 怎么治?

网上找的维修师傅做卫生间防水,打了两个小孔注胶,340元一斤的胶最后用了40多斤要收上万块;空调加氟,上门费、维修费、加氟费一共收了5000多元,都可以买一台新空调了……房子住了几年、家里的电器用过几年,难免都会闹个“毛病”,找人上门维修,是很多家庭日常生活中都会用到的服务,但一些维修方利用消费者对维修知识的一窍不通,小病大修、坐地起价,怎么修、花多少钱“全凭自己一张嘴”,让市民吃了不少哑巴亏。

维修收费,为何这么乱? 有没有办法治?

乱象1 花了1600元 抽油烟机还没修好

修个抽油烟机花了1600元,关键是还没有修好,这让李飞十分郁闷。

今年3月份,他发现家里用了多年的油烟机老是排烟不畅,于是在“58同城”上找了一家家电维修公司。维修师傅上门查看后,说是排烟管道有问题,需要拓宽排烟口,要收300元人工费。没等李飞多说什么,师傅就拿出了一根新的排烟管,快速给安上了。“材料费和安装费900元。我再给装一个止逆阀吧。”“这是干吗用的?”李飞不解。“耐高温的,能防返味、防油烟,现在新装的油烟机都装这个。”

记者调查 平台准入门槛低

家电维修,其实一直是消费者投诉的老问题。记者发现,许多市民在寻找官方售后渠道这第一步就上当了。

有的市民本来想找官方电话,但在网上一搜,就出现了许多推荐。这是因为有的维修企业为了接业务,花钱在搜索平台打广告,花费越多排名越靠前。导致网络平台上出现了冒充官方品牌维修服务的“假售后”甚至“假

追问 售后服务“正规军”怎么找?

“家电维修服务,目前没有从业门槛。”中国家用电器服务维修协会理事长席团主席郭赤兵提醒,消费者如需售后服务可以找生产或销售企业官网,找原购机发票提供的官方设置的客服电话,或企业微信公众号和APP上的联系方式。“如果实在不知道官方电话,可以在市场监管总局网站、消协网站查询,也可以直接到门店问询。不要用搜索引擎、

李飞没再说什么,可最后一算,所有的费用加起来一共要1600元。维修师傅走后,李飞上网一查,排烟管一个不过二三十元,止逆阀最贵的才100元。更让李飞不快的是,没用两天,抽油烟机又不能正常使用了,“这不是修了个寂寞吗?我这1600块钱是打了水漂了。”不甘心的李飞找了58同城投诉,客服说会再派人去修,但迟迟没后续,李飞又跟维修师傅联系,对方却只答应给自己退200元。李飞只得拨打12345热线,市场监管部门介入后进行处理,最终58同城同意赔付1000元。

发布维修信息不需手续

网站”。还有的平台上混入不少资质不一的维修公司和师傅。记者体验发现,在58平台上发布一条维修信息十分简单,不需要任何手续、资质,只需进行简单描述,添加照片,填入地址、个人联系方式,一条信息1分钟就可以对外发布了,市场准入毫无门槛可言。“您还可以加入会员,我们给推荐到显眼位置。”客服直言。

商务服务查号台自行查找。”

记者登录中消协官网,发现首页专门设置了企业售后服务电话“查验宝”。中消协相关人士称,目前已收录了数十个家电品牌的售后维修电话、网址和厂商地址,主要涉及消费者维修需求较大的抽油烟机、灶具、热水器、空调等产品。消费者输入自己需要的品牌即可查询到维修“正规军”。

乱象2 空调加个氟 预报价和实收价差出好几千

这几天高温,小宋却发现家里的两台格力空调不制冷了,他通过网上一查,可能是氟利昂不足。于是,通过百度搜索联系了一家家电维修服务公司,联系上对方,对方表示“修起来不贵,五六十块钱”。该公司随即派师傅上门维修。

“总共多少钱?”小宋问师傅。但师傅围着空调转了两圈说:“修了之后才知道。”过了半小时,氟利昂全部加完了,“你试试吧,应该好使了。”小宋一试,的确能吹出冷风了,但师傅报出的价格让他大吃一惊。

记者调查 计价标准不统一 维修人员钻空子

收费不合理,一直是消费者投诉家电维修的主要原因,存在的问题涉及“漫天要价”、实际收费高于市场价等。除了维修,安装也是乱收费的“重灾区”。

比如安装燃气热水器,很多时候商家承诺免费送货安装,但实际还是收取费用。因为商家所指的“免费安装”只是将燃气热水器装到墙上而已,并不提供供水管连接件和排气管件的费用。一般安装结束后,师傅才会说他们使用了哪些零部件,杂七杂八的费用加在一起就需要好几百块钱。

追问 有没有明码标价的收费标准?

郭赤兵表示,《家电维修服务业管理办法》规定,家电维修经营者不得虚列、夸大、伪造维修服务项目或内容,不得虚报故障部件,故意替换性能正常的部件等;2022年7月1日起施行的《明码标价和禁止价格欺诈规定》明确,经营者不得在标价之外加价出售商品或者提供服

“上门费、维修费和加氟费一共5160元。”原来,平台所说的“五六十块钱”,只是一个压力单位氟利昂的价格。“早知道要这样多的钱就不修了,直接买新的,才多几百块钱。”小宋不甘心,找来空调说明书,按照上面的电话打过去。“结果官方客服跟我说,加氟不要钱。”

小宋又仔细看了一下维修师傅给的发票,对方是一家名叫“中意家电维修中心”的公司。觉得上当受骗的小宋拨打了12345投诉。经市场监管部门调解,最终,该公司给小宋退款3000元。

安装和维修到底能不能明码标价?“一些大的品牌会有收费明细,哪个项目收费多少,但一些小商家就啥也没有了,基本上说啥就是啥了。”不少市民坦言。

记者发现,许多市民因为不懂技术,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。另外,许多维修和安装项目存在计价标准不统一的问题,比如是按单位还是按量收费,市民无从查验,就会有维修人员钻空子。

务,不得收取未予标明的费用。

“在实际消费中,消费者可以要求企业和服务人员提前出示服务价目表和零配件耗材价格手册,可以是电子版,但要有企业认证或盖章,供消费者知情并自主选择。”郭赤兵说。

乱象3

卫生间防漏补个胶花了一万多

前不久,为了修理卫生间的漏水问题,葛霞花了上万元。“楼下反映我们家卫生间总漏水,我们就在淘宝搜索卫生间防漏,搜完没一会儿,微信平台就推了好几个免拆防漏专业服务微信广告,还说提供免费检测。”着急维修的葛霞便联系了,上门后,师傅拿出一个检测仪器,说有两个漏点,“要补胶,每斤340元。”

葛霞便问需要多少钱,但师傅只说“根据情况”。说完就开始动手了,师傅打了两个小孔。“估计也就最多1000元。”葛霞心想。没想到,师傅拿出两个大桶,共70斤胶,最后施工完竟然用了40多斤,要收一万多。葛霞这才意识到上了当,“我一个女孩在家,也不敢当场理论。”等师傅离开,葛霞马上报警,随后还打了12315、12345,但到现在仍未解决。

记者调查

监管缺失 极易被“李鬼”钻空子

据悉,目前国家没有明文规定家电的安装费用,一些消费者也不清楚各品牌的安装收费指导标准,加之监管机制缺失,极易造成安装维修“钻空子”的可能。

记者采访发现,在服务中,有的市民觉得遭遇了欺诈,便向公司申请退款,但售后进展却十分缓慢。有的互联网维修服务平台因为注册地并不在当地,导致售后进程缓慢,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。

追问 消费者如何有效维权?

不少网友在投诉平台上留言,希望相关部门加大对家电维修市场的监管力度和对违法行为的打击力度,提高其违法成本。同时,网络平台也应尽到事先审核义务,如维修商和维修人员是否具备资质、维修水平是否达标。若因此给消费者造成损失,平台应承担损害赔偿赔偿责任。对此,郭赤兵也特别提醒,消费者在服务过程中可以进行监督。“包括对上门服务人员企业和个人资质要查询确认,要求维修服务方案合理规范,收费前要出示收费价目表和备件耗材价格手册。完成服务要经用户确认,让对方提供服务工单、清单凭证等,完成收费要提供规范的发票。” 据北京日报客户端

乐享健康生活 别让你的血管承受“高压”



制好血压,远离高血压并发症。

吃动平衡 健康体重

肥胖的高血压患者应积极控制体重,可以通过自我监测体重、合理膳食、增加体力活动、运动以及行为干预等方式保持体重维持在正常范围内,具体可通过有氧运动、抗阻运动、冥想与呼吸训练、柔韧性训练与拉伸训练等运动进行体重干预。血压控制良好的高血压患者,除日常活动外,可进行每周4~7天、每天累计

30~60分钟的中等强度身体活动,如:慢跑、登山、骑车、游泳等。

戒烟限酒 心理平衡

建议高血压患者戒烟,不饮或限制饮酒。要减轻精神压力,保持心理平衡。高血压患者应进行压力管理,保持平和心态,规律作息,保证充足睡眠。

减钠增钾 饮食清淡

每人每日食盐摄入量逐步

降至5克以下,限制含钠食物的摄入,如酱油、酱菜、耗油、味精及加工食物等。增加高钾食物如新鲜蔬菜、水果、豆类的摄入。清淡饮食,少吃高脂肪、高胆固醇的食物,如油炸食品、动物内脏。少吃加工肉制品,如香肠、腊肠等。

将血压控制在正常值,能降低发生心脑血管并发症和死亡的总危险。高血压易患不易治,因此预防很重要,生活中注意监测血压,随时关注血压变化,方能防患于未然。

滨州市科协供稿



扫描二维码关注滨州市科技馆微信公众号参与科普活动



扫描二维码关注科普滨州微信公众号了解科普内容和生活资讯