

速读区

家电过了保修期,又发生故障,大多数市民会选择维修店。收费乱、要价高、强卖配件等不规范维修现象,让不少市民很受伤。业内人士表示,家电维修市场整治关键要管住入口,同时市民应选择正规、有证件的维修点进行维修。

# 小病大修、随口报价、零配件强卖不修收费高 家电维修市场乱象丛生亟待规范

记者 项乐茹 通讯员 余列斌

冰箱不制冷,微波炉不转了,电视机开不起来……遇到这些问题,你会怎么办?如果正好看到家门口贴着一张张维修空调、冰箱的小广告,会不会很心动?换个零配件要价几百元,家电“正常”了几天又罢工了,你是自认倒霉还是上门讨个说法?日前,市市场监督管理局联合市家电数码行业协会展开无照家电维修市场整治。记者跟随走访发现,我市家电维修行业普遍存在着无照经营、无证上岗、小病大修乱报价、维修人员技术良莠不齐等乱象。

## 案例 明明是保险丝坏了,却说要换变压器

上望街道潘先生家里的一台柜式空调坏了,无法开机。于是他从自家楼下众多家电维修小广告中随意找了一家,拨打电话要求上门维修。很快,一名维修人员上了门。一番查看后,维修人员说,空调变压器坏了,换一个要300多元,“如果不换的话,这个空调就没用了。”

潘先生表示,价格有点贵。“要是不换的话,再开机,电压瞬间升高,空调就烧掉了。”维修人员称。其实,这是市家电数码行业协会特意安排的一个“试验”:事先由专业的维修技师将这台空调里面正常工作的保险丝换成坏保险丝,除了人为“搞破坏”,这台空调还存在制冷剂缺少

情况。而小广告“召来”的维修人员从头到尾都没有提及保险丝和制冷剂问题。“这是明显的小毛病报大故障,偷换概念是不少‘地下维修人员’的惯用伎俩。”已有20年经验的维修技师方金成告诉记者,维修人员不换保险丝是因为“有利可图”——与其换个保险丝就十几元钱,不如直接

说换一个变压器,开价两三百元。实际上,即使变压器真的坏了,一般正规维修部的更换价格是120元至130元。山寨、“地下”维修点的人员吃准了消费者不熟悉配件价格,任意抬价,从中牟取暴利。甚至有维修人员在第一次维修时不给彻底修好,让消费者不得不二次报修,以此赚取更多的利润。

## 现象 随口报价要价高,山寨维修无保障

从此次调查情况来看,家电维修行业乱象层出不穷,饱受市民诟病。**乱象一:**随意报价、报高价。市民陈先生家的空调制冷效果出了问题,叫了维修人员上门维修。维修人员充了两瓶制冷剂说已修好,陈先生付了500元费用。过了几天,陈先生了解到,一般制冷剂价格一瓶

约20元,大呼上当。**乱象二:**山寨维修泛滥,以次充好,毫无保障。刘女士家的全自动洗衣机出现了故障,由于保修卡已丢失,她在网上搜到一个800开头的该品牌“售后维修服务热线”号码,致电对方。对方随即派了工作人员上门维修,经查需要更换一个电容器,要价400元。没想

到维修后才几天,洗衣机又坏了。刘女士找来懂家电维修的朋友查看后说,更换上去的部件不是该品牌新品,而是翻新的旧品。朋友告诉她,上门维修洗衣机的,很可能是山寨维修点的人。后来刘女士仔细查看售后维修单才发现,全部是手写的,并且没有任何联系地址和通讯方式。

小病大修、以次充好、随口报价……对于家电维修行业存在的这些猫腻,消费者既烦心又无可奈何。记者从市市场监督管理局了解到,近年来与家电类相关的消费投诉比例高居不下,去年多达140起。实际上,因为难以提供维修发票等证据,更多的市民只能选择无声“被宰”。

## 症结 抽查4镇街维修点,超八成无照经营无证上岗

家电维修猫腻多,如何选择维修点就成了关键。通常情况下,市民是如何选择的?记者随机调查了50位网友及市民,结果显示:27人选择就近维修点,15人选择正规维修点,8人选择相应品牌的售后维修点。从调查来看,多数市民在遇到家电维修时,因为种种原因,更愿意图方便选择张贴在住所楼道内的各种维修小广告,找一些街头维修小店。去年12月中旬,市市场监督管理局联合市家电数码行业协会,对我市家电维修市场进行了一次抽样摸底调查,先后4次来到塘下镇、飞云街道、玉海街

道、锦湖街道,重点调查家电维修无证经营情况。市区锦湖路上聚集着不少家电维修部。记者跟随检查人员进入一家维修部,只见不足10平方米的店内堆满了各式各样的家电配件和收购回来的废旧二手家电,仿佛一个杂物间,店内没有明示任何收费标准及查询表。检查人员发现,这家维修部没有营业执照。“有证无证没区别的,给你修好不就好了。”该维修部一负责人说。记者在调查中发现,不少家电维修经营者对于持证经营态度不屑,并且大部分维修人员也没有具备相关从业技能证书,都是

私下向有经验的师傅学艺。此次摸底调查结果显示,4个镇街的20多家家电维修部中,无照经营无证上岗现象普遍,占八成以上。对于所有无照经营的家电维修部,市监部门均下发了整改通知书,责令其进行工商登记。另据不完全统计,全市目前正规持证经营的维修店铺30余家,而无照经营的维修点则多达五六十家,“‘李鬼’比‘李逵’还多。”家电数码行业协会一位人员说。“持照经营持证上岗,首先是保障客户的消费权益,有证维修起码能证明维修者基本具备家电维修的技能,在收费标准上

也略受行业协会收费标准的制约,而且他们是有‘招牌落地’的‘有庙和尚’,一般来说会顾及口碑和长期生意。而无证维修,尤其是靠贴牛皮癣揽生意的‘地下游击队’,一般来说并不是靠技术赚饭吃,而是靠‘机灵’赚钱。凡需要维修的市民,一定要上门维修者出示劳动部门颁发的高级技能证书(中级技能的一般只是在店里当助手)。”市家电数码行业协会一位人员介绍,要求维修人员培训考证,也是规范业内操作标准。经过专业技术培训,能使维修者懂得规范操作,减少其自身的作业险情,保证操作安全。

## 支招 整治“李鬼”,管住家电维修业“入口”

“当前家电维修行业出现的种种乱象,主要是因为行业门槛过低,监管力量分散。”一位业内人士说,目前,家电维修行业的准入门槛几乎没有,一个维修人员连实体店都没有就可以接业务,山寨店、李鬼店、“地下游击队”充斥维修市场,也扰乱了正常的市场秩序。对于家电维修市场管理,记者了解到,早在2012年8月,我国就出台实施了《家电维修服务业管理办法》,其中对家电维修经营者及从业人员资质、收费和服务管理办法予以明确规定,情节严重的违规者可处以3万元以下罚款。不过,《家电维修服务业管理办法》在家电维修业内被视为

一纸空文,它只是商务部门出台的一个管理办法,并未上升到法律层面,不具备强制性,对市场管理效果有限。“家电维修市场整治关键要管住‘入口’。”市家电数码行业协会秘书长林元祥说,家电维修从业人员需要从事高处作业、电工作业、危险化学品安全作业等工种,应具备国家规定的作业资格,持证上岗,并确保作业质量。而目前瑞安家电维修的“正规军”缺口很大,协会准备组织人员培训,安排尚未持证的维修从业人员考取相关资质,提升从业人员基本水平和素质。同时,执法部门应尽量扫除监管漏洞,规范相关的定价统一标准。“市民在遇到家电维修纠纷

时投诉意识不高,在选择维修点时不多加辨别,也让无证照的维修市场愈加庞大。”林元祥说,消费者遇到家电维修价格纠纷时,不可心存花钱买教训的心理,当自己的权益受到侵害时,应向有关部门和消保委投诉,切实维护自身的合法权益。

也略受行业协会收费标准的制约,而且他们是有‘招牌落地’的‘有庙和尚’,一般来说会顾及口碑和长期生意。而无证维修,尤其是靠贴牛皮癣揽生意的‘地下游击队’,一般来说并不是靠技术赚饭吃,而是靠‘机灵’赚钱。凡需要维修的市民,一定要上门维修者出示劳动部门颁发的高级技能证书(中级技能的一般只是在店里当助手)。”市家电数码行业协会一位人员介绍,要求维修人员培训考证,也是规范业内操作标准。经过专业技术培训,能使维修者懂得规范操作,减少其自身的作业险情,保证操作安全。



## 修家电,如何才能不上当?

千万不要轻信楼道、路边的维修广告宣传;维修任何家电,一定要查验维修服务部是否有维修经营资质或经营证照。

找相应的家电维修电话或到家电大卖场的品牌专柜询问、核实正规家电维修企业信息;在维修人员上门前,先问清楚收费项目、标准以及能否出具正规发票等事项,如果对方不肯明码标价、不能出具正规发票,尽量不要约请这种人员上门服务;各品牌企业售后服务商的维修人员会穿着带有企业品牌或名称标志的工作服并佩戴证件,消费者在接受服务前要注意查验。

接受服务后及时索要正规发票,如发现上当受骗,及时拨打12315举报电话投诉电话。

