



民生关注

「维修刺客」该「修」了

本报记者 陶涛 陈思 文图



←银川市一家家电维修店。

→银川市金凤区一处便民维修点。



维修“套路”横生 消费者不堪其累

家中冰箱突然罢工,马桶堵塞、水管漏水、墙面裂缝……面对这些日常生活中的小烦恼,家庭维修的需求不断攀升。当前,维修市场鱼龙混杂。消费者在选择维修服务时,常常面临诸多困扰。服务质量良莠不齐、部分维修人员技术不过关、乱收费等现象让消费者防不胜防。

不少市民在家庭维修过程中,都有过被“背刺”的经历。今年2月中旬,银川市民张女士家的冰箱因故障无法制冷,她在网上找了一家排名靠前的专业家电维修店进行维修。维修人员上门检查后,称需要换个300元的零部件,张女士虽犹豫,但还是同意了。可没想到,结束维修的12小时后,冰箱再度罢工,当张女士联系维修人员时,对方先是推脱,最后直接拉走了她。

石嘴山市的赵名同样满腹委屈。前不久,他家下水道堵塞,他在手机上找了家“专业疏通”公司。维修人员上门查看后说用疏

通剂要200元,赵名答应后,下水道却没通,接着对方又要加300元,说是用专业设备再疏通,赵名这才惊觉可能被宰,拒绝了加价要求。银川市民张先生在啄木鸟家庭维修平台更换电视电源线花费了287元,可后来得知另外一家维修公司上门更换仅需15元,张先生要求平台退费却石沉大海。

家电维修、管道疏通等家庭维修服务,已成消费者生活中的“痛点”。

随着互联网发展,高德、百度、美团、58同城等第三方平台纷纷招揽家电维修商,像啄木鸟维修、急帮客维修、邻家快修等,以快捷、不限时空等优势吸引大量消费者。银川市民柴先生说:“通常在第三方平台下单后,15分钟内就能得到响应,维修工程师会主动沟通故障、上门时间,如需改时间也会及时协调,很灵活。”

4月3日,记者通过高德、百度地图等App搜“维修”,映入眼帘的多是线上维修点,涵盖

门窗、家电、家具维修及管道疏通等项目,液晶电视维修150元起、单开门冰箱维修200元起、挂机空调移机约299元,下单前能查参考价,多标有“具体费用依实际而定”字样。记者致电了解到,这些平台大多没有线下店,师傅上门要收30元左右“上门费”,客服称若因师傅技术问题修不了就不收,若消费者个人原因不维修则需支付“上门费”。

4月5日,记者来到银川市金凤区黄河东路附近一家的维修店。店内环境整洁,墙上悬挂着各类维修项目的收费标准,看起来规范有序,随即记者以家电故障为由进行体验。

在检测故障过程中,维修师傅表现出专业素养,但当提及维修费用时,却出现了模糊地带。尽管店内有明码标价,但该维修师傅表示,实际收费可能会根据维修难度和配件质量有所浮动。记者在店内观察到,部分维修配件的来源不明,维修师傅也不能提供详细的进货凭证,只是口头承诺“配件都是正规渠道来的,可以放心使用。”

访时发现,“山寨维修”问题在这些小店中极为普遍。为削减成本,不少维修人员选择使用劣质配件。在银川市金凤区祥安巷附近的一家维修店内,记者注意到部分配件的包装十分简陋,既没有清晰标注生产厂家,也无质量标识,当被问及相关情况时,店主言辞闪烁,无法给出令人信服的解释。

银川市金凤区颐和城社区工作人员告诉记者,社区维修点也存在一些问题亟待解决。比如,上门服务时间的安排缺乏灵活性,由于营业时间固定,难以满足那些在非工作时间突发维修需求的居民。与此同时,设备维护与更新不及时,像配钥匙、缝纫机等设备老化、出现故障后,严重影响服务效率和质量。而且,服务站运行经费不足,缺少资金购买常用的家电维修零配件,常常只能依赖网上购买,导致居民取件时间延长,服务体验大打折扣。

此外,在维修人员上门之前,消费者一定要问清收费标准,千万别被“免费检查”之类的话术所迷惑,最好进行录音留存证据。付款签字切不可操之过急,倘若维修人员的报价高得离谱,不妨先上网查询零件价格,再向邻居打听一下他们维修类似问题的花费,做到心中有数,避免被宰。

自治区市场监管局投诉举报中心相关负责人介绍,为进一步规范家庭维修市场,营造放心消费环境,构建家电维修行业长效监管机制,我区要求所有维修门店公示从业资质及收费标准,推行“透明维修”,并鼓励使用标准维修记录单,待消费者确认签字后方可结算,对消费欺诈、价格违法行为将从严惩处。消费者若遭遇家电维修纠纷,只要保存好票据、聊天记录等凭证,及时拨打12315或12345热线,就能便捷有效地进行投诉维权。

而在社区层面,便民维修服务同样绽放光芒。2024年3月,银川市金凤区黄河路街道湖畔嘉苑社区区的便民生活铺揭牌。这家生活铺聚焦居民日常生活中的琐碎难题,无论是桌椅松动、柜门脱落,还是灯具故障,抑或是衣物修复、鞋类护理,乃至家居用品的维修与清洁,都在其服务范围。

银川市金凤区颐和城社区组建起“石榴籽爱心服务站”,全力拓展“家门口服务”版图。服务站聚焦家电维修、电热水壶、高压锅、电磁炉等常见小家电故障维修,还提供磨刀磨剪刀、疏通下水、维修电动车等实用服务,由4个党支部轮流值守,通过推行“线上+线下”的便捷网络服务模式,让社区服务更加高效、贴心,居民足不出户就能享受到免费的“零距离”便民维修服务。

互动方式

18909599990
18909599991

nxrbdzlx@163.com



扫码进入宁夏日报读者来信微信公众号

这事儿帮您问了

奶粉罐二维码遭刮涂,商家是否违法

银川市市民王先生咨询:购买的奶粉罐底的二维码被刮掉和涂抹,商家这种行为违法吗?

银川市市场监督管理局兴庆区分局文化市场监督管理所回复:商家将奶粉罐底的二维码刮掉和涂抹的行为,一定程度上隐瞒了商品信息,阻止消费者获取应有的服务和权益,违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》规定。消费者通过扫描二维码,可以注册成为品牌会员,获取的积分可以参与兑换和抽奖活动,部分品牌也将积分与售后权益绑定,奶粉权益码被破坏,对于消费者来说,将无法享受售后服务以及参与品牌提供的会员权益。若发现购买的奶粉存在“刮码”情况,可拨打12315、12345热线投诉举报。(跑腿记者 智慧)

车牌丢失如何补领

银川市民王先生咨询:我将车停在了小区外,隔天发现车牌不翼而飞,车牌丢失怎么办?

银川市公安局交通警察分局回复:依据《机动车登记规定》有关规定,机动车号牌灭失、丢失或者损毁的,机动车所有人应当向登记地车辆管理所申请补领、换领。申请时,机动车所有人应当确认申请信息并提交身份证明。车辆管理所自受理之日起15日内补发、换发号牌,原机动车号牌号码不变。补发、换发号牌期间,申请人可以申领有效期不超过15日的临时行驶车号牌。补领、换领机动车号牌的,原机动车号牌作废,不得继续使用。此外,车主也可通过“交管12123”App,依次点击“更多”“业务中心”“补换领机动车号牌”办理补领、换领等业务,并可选择邮寄或自取。(跑腿记者 陈思)

随意焚烧引发火灾担啥责

泾源县李先生咨询:春暖花开,在户外烧烤、野营的人不少。如果因烧烤不慎烧到树木,会被罚多少钱?

自治区人民检察院回复:野外擅自用火,疏忽大意用火不当引发森林火灾的行为,不仅会被罚款,还会被判刑。根据《中华人民共和国刑法》规定,过失引发火灾造成严重后果的,处3年以上7年以下有期徒刑;情节较轻的,处3年以下有期徒刑或者拘役。《中华人民共和国消防法》规定,过失引发火灾,尚不构成犯罪的,处10日以上15日以下拘留,可并处500元以下罚款;情节较轻的,处警告或者500元以下罚款。同时,如果失火行为破坏了生态环境资源,损害了社会公共利益,还应当承担修复环境的民事责任。(跑腿记者 杨超)

以案说法

化妆品过敏引纠纷 法院判决明责任

本报记者 张适清

近日,银川市西夏区人民法院结了一起因化妆品过敏引起的责任判定案件。

去年8月,朱女士在银川市某化妆品专柜购买了一支防晒乳,但在第二次使用后,面部出现过敏反应:“脸上又痒又难受,当晚我就跟专柜导购说了。”接到朱女士反馈后,次日导购邀朱女士至专柜,以3次护理服务、敷贴面膜作为安抚。谁料,第三日敷完面膜,朱女士脸部肿胀加剧,出现色素沉着问题,后续多次就医,病情仍未愈。

朱女士一纸诉状将专柜告上法庭。法庭上,专柜负责人振振有词:“朱女士是老会员了,之前从未过敏,这次大概率是春季过敏,而非产品问题。况且我们的产品检测达标,毫无过错,不应担责。”依据《中华人民共和国产品质量法》,产品责任纠纷中,受害人需举证产品缺陷、损害事实及两者因果关系。本案中,专柜出示的检测报告确证产品合格,朱女士却难以证实产品存在隐患或不合规。但承办法官指出关键细节:朱女士反馈过敏后,导购人员的处理漏洞百出。身为专业导购人员,理应知晓皮肤过敏后极为敏感,此时敷面膜、续用化妆品无疑是火上浇油。专柜难辞其咎,需担侵权责任。最终,西夏区人民法院判定专柜赔付朱女士各项费用与精神损失抚慰金,共计9916.39元。

图说百象



超高超宽“驶”不得

4月2日,灵武市公安局交通管理大队民警在辖区嘉源街与西平路工作时,一辆轻型栏板货车引起了民警的注意。该车所载货物高高堆起,远远超出了车辆自身应有的承载边界。

民警见状,赶忙示意货车靠边,接受检查。经询问,驾驶员坦言,为减少运输中的麻烦,节约成本,少量多次运输太过折腾,便心存侥幸,强行把所有货物都装上了车。民警即刻对驾驶员进行批评教育,依据相关法规,对驾驶员驾驶机动车载货长宽超过规定的违法行为,开出罚款100元、驾驶证记1分的罚单,并要求其立即卸货转运。交警提醒:车辆一旦超长、超高、超宽,就如同携带了“移动炸弹”,上路行驶时,务必摒弃侥幸心理,严格遵守交通规则。(本报记者 陈思)



银川市一家家电维修店。

新闻热线



4月7日,银川市兴庆区海宝公园里,不少市民在草地上挖野菜。

野菜虽美味 尝鲜莫尝“险”

本报记者 张涛 实习生 母东雪 文/图

春和景明,各大公园草绿花开。然而,不少市民却趁着这大好春光,在草地上采挖起了野菜。近日,宁夏日报新闻热线18909599991接到市民韩女士反映,银川市部分公园里,有市民在公共绿地内挖野菜。

4月7日,记者在银川市兴庆区海宝公园北边的一处草地上看到,三五成群的市民正拿着小铲子、小刀等工具,蹲在草地上埋头苦挖。有的市民拿着小刀,将野菜从根部整个挖出来。“采摘野菜时,也要考虑生态环境的保护。部分市民采用连根拔起的方式采野菜,可能会影响到生态平衡。”海宝公园管理处负责人李金柱说,公园不允许私自采摘植物,面对采摘野菜的市民,以

劝导为主。“无序挖掘会对公园的植被造成损失。”李金柱提醒,为了防治树木病虫害,公园工作人员刚打完农药,虽然这种叫石硫合剂的农药毒性比较低,但还是会影响身体健康。

银川市兴庆区大新社区卫生服务中心主任田龙飞则从食品安全角度劝诫市民要谨慎采摘。“很多野生植物和野菜外观极为相似,一旦误采误食,后果不堪设想。”田龙飞说,公园草地也可能因防虫、养护等原因喷洒过农药,生长在这样环境中的野菜,即便经过清洗和烹饪,仍可能对人体健康造成损害。有些野菜,如马齿苋、灰灰菜等,含有光敏性物质,食用后如果长时间暴露在阳光

下,可能引发日光性皮炎,导致皮肤红肿、瘙痒、起疹。

田龙飞告诉记者,野菜大多为寒凉食物,过量食用会损伤脾胃,引发腹痛、腹泻等症状。尤其是老年人、儿童、孕妇和肠胃功能较弱的人群,更要控制野菜的摄入量。如果食用野菜后,出现恶心、呕吐、腹泻、腹痛,头晕,严重者出现呼吸困难、意识模糊等不适症状,应立即停止食用,并尽快前往医院。同时,不要盲目饮用牛奶、蛋清解毒,不要自行服用止泻药,这些操作可能会掩盖病情。就医时,最好携带剩余的野菜,以便医生准确判断中毒原因,进行针对性治疗。