



民生关注

维修刺客 该「修」 了

本报记者 陶涛 陈思 文图



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，最后直接拉黑了她。

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

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。”

走访发现，“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府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。

自治区市场监管厅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，银川市金凤区黄河东路街道湖畔嘉苑东区社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，都在其服务范畴。

银川市金凤区颐和城府社区组建起“石榴籽爱心服务站”，全力拓展“家门口服务”版图。服务站聚焦小家电维修，电热水壶、高压锅、电磁炉等常见小家电故障维修，还提供磨刀磨剪子、疏通上下水、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。

探访家庭维修市场

在对银川市家庭维修市场的走访调查过程中，记者发现主要由第三方维修平台、品牌厂商售后服务中心以及分布在居民区附近的个体维修商户、社区便民维修点三大类构成，而它们各有自身的优缺点。

品牌厂商售后维修中心依托专业技术团队以及广泛完善的网络布局，在市场中站稳了脚跟，占有相当比例的份额。像海尔、美的、苏宁电器、小天鹅等知名品牌的售后服务，为消费者提供维修服务时，不仅响应较为及时、维修高效，而且所采用的原厂配件能确保质量，让消费者放心。不过，有不少消费者反馈，品牌售后存在一些弊端，一方面维修费用偏高，让部分消费者望而却步；另一方面，个别品牌的维修等待时间过长，给急需维

三类渠道优劣并存

修家电的用户带来不便。

而第三方维修平台，虽然具有下单便捷、上门迅速等优势，可部分维修项目定价过高，使得一些消费者难以接受。就拿更换钢丝、水龙头这类简单的日常维修来说，平台给出的指导价常常比当地线下维修店的收费贵出不少。有的还存在维修人员虚假维修、故意夸大故障搞“小病大修”，进而收取虚高费用的情况。一位业内人士透露，这主要是因为线上平台的维修人员流动性大，部分人员为了在短期内实现利益最大化，便动起了歪心思。

社区周边的小型维修店长期以来都是居民生活中的好帮手，它们贴近居民生活区域，方便居民随时上门寻求帮助。但记者实地走

家庭维修乱象频发 消费者如何“见招拆招”

自治区市场监管厅投诉举报中心的数据显示，消费者对家用电器维修等家庭维修服务的投诉举报，多集中在明码标价不规范、价格不透明、信息不对称以及维修效果差等方面。此外，诸如加急服务、高空作业服务的收费也缺乏规范，亟待整治。

面对这一乱象丛生的局面，我区市场监管部门一方面严厉打击虚假宣传、未明码标价等侵害消费者权益的违法行为，推动行业服务规范化，切实保障消费者的合法权益；另一方面，自治区消费者协会面向社会公开征集家电维修消费问题线索，重点聚焦家电品牌售后、维修经营主体以及线上生活类App标注商户地址不实，还有服务过程中的高价收费、虚假维修等问题，以此督促家电维修经营主体与相关互联网平台诚信守法经营，压

多元力量赋能 便民服务全方位升级

近日，宁夏绿色智能家电售后服务企业“进社区、进商场、进平台”大型活动，在自治区商务厅、自治区住房和城乡建设厅和各市、县（区）商务主管部门、宁夏家电行业协会的助力下，圆满收官。

其间，32场精彩纷呈的主题活动，涵盖“服务提升进社区”“家电家居以旧换新进社区”“安全生产进社区”以及“绿色智能家电家居场景体验进社区”等多个领域，切实贴近居民生活需求。宁夏家电行业协会旗下的党员志愿者服务先锋队深入社区为居民送上免费用电安全检测、免费清洗维修小家电等暖心公益服务。

与此同时，依托银川市月星家居、居然之家、金盛国际家居、路丰市场等主流商业场