

客服电话真假难辨 上门维修没准是坑

400电话未必都是“正规军”

家电出现故障,很多人会选择上网搜索品牌客服电话。然而,看似正规的400电话未必都是真正的官方热线,所谓的上门维修也可能处处是坑。记者调查发现,400电话办理门槛其实并不高,而那些“冒牌货”只要多花钱,就有机会排在“正规军”前面,对消费者造成误导。



隐患

开通400电话门槛并不高

在很多人看来,400电话似乎就是“正规军”的象征。但记者调查发现,开通400电话的门槛并没有想象中那么高。

“无需注册,直接下单。订购成功后,添加客户经理微信,让客户经理协助完成办理流程,方便快捷。也可用订购的号码登录官网系统,进入自动化办理流程。”除了三大运营商以外,网上还有不少办理400电话业务的公司。记者从一家从事该业务的网站上看到,400电话套餐分为9档,最低套餐资费每年只要396元。

另一家公司的工作人员告诉记者,“400电话的常规档位都差不多,只有尾号666、888、999这种差别比较大,预存话费越多,号码就越好记。最低一档月均50元,需要是小微企业。”据工作人员介绍,选择号码和套餐后,只需签合同、付款,提交营业执照、法人身份证等资料,即可完成办理流程。

“大多数400电话都是不能外呼的,但我们这边也能办外呼的,并且外呼时能显示公司名称和400电话号码,就是比较贵。”在另外一家办理400电话的公司,工作人员给记者发来400电话外呼办理资料和报价。“普通400电话只接不打,最低是三年3000元,价格跟行业有关,像家电维修,因为容易出投诉,所以跟金融、房地产一样属于敏感行业,每月最低要24000元。”

如何让400电话在搜索页面脱颖而出?记者以家电维修公司负责人的身份联系了一家搜索平台的营销人员。

“可以开通一个营销账号,首次合作最低充值6000元,其中,有5000元是存在营销账号里面,供您宣传推广用的,相当于是广告费,还有1000元是一次性服务费。”营销人员称,充值后,平台会分配客服,协助维护后台。“比如,您每天预算是多少、什么时间推广、推广什么区域、推广哪些词,这些都可以提前设置。我们也会帮您做网站,上面有公司的主要业务、合作案例、产品图片、地址、售后电话等。”

记者提出希望能以某品牌售后维修为关键词,并在搜索结果中排在前面。营销人员答复说,“在广告排序上,出价占50%的因素,另外还有50%的因素,会根据标题创意、网站内容契合度、综合点击率、过往客户查询情况等综合决定。”

具体出价多少?对方称,如果以某品牌壁挂炉维修为关键词,“点击一次一块二,如果想排在前三位,需要出到每次两三块钱。”如果以某品牌售后服务为关键词,“价格差不多,点击一次是八毛钱,想要排前三位的话,大概是点击一次两块钱。”

(据《北京晚报》)

困惑

同品牌搜出不同客服电话

作为自采暖用户,苏女士在家里装有一台进口品牌的壁挂炉。“前些天发现屏幕上多出来一个扳手的符号,也不知道是什么意思,就想打电话问问看。”苏女士发现,机身上有两个不一样的400电话,“一个标的是24小时厂家热线,另一个标的是客户服务热线,下面还有网址。”究竟哪个才是真正的官方热线?苏女士有些拿不准,于是到网上搜索,结果发现答案更加扑朔迷离。

根据苏女士提供的线索,记者尝试在多个搜索引擎上查询该品牌壁挂炉售后服务电话。页面显示,排在列表前面的内容各不相同,对应的400电话号码也千差万别,但几乎都能看到“全国统一售后电话”“总部客服”等字眼。

打开部分链接,记者发现多数网站主页都会打出该品牌名称,并配上该品牌的产品图片,俨然一副官网的模样。

以其中一个网站为例,主页可以看到该品牌的多项特色服务。拨打网站给出的400

电话后,客服自称是该品牌维修部。简单询问设备情况和所在区域后,对方告知记者“半小时内会有师傅联系您,上门费50元,维修更换配件另算。”

当记者再次确认是否为该品牌的官方维修时,客服答复说是该品牌全国报修中心,“稍后会有当地工作人员联系您。”然而,记者在主页最下方看到,公司名称为南京的一家冷暖设备有限公司。根据天眼查的信息,这家公司是一家成立于2020年的小微企业。

经过仔细辨认,记者找到该品牌真正的官网,并拨打服务热线。听完记者的描述,工作人员答复说,“出现扳手符号是提示您设备需要做保养了,如果您暂时不想做也没关系,不会影响使用,只是提醒而已,可以等采暖季结束以后再做保养。”

当记者提到网上搜出不止一个该品牌的400电话时,对方称“官方售后只有一个电话,如果您需要做保养的话,建议通过我们这边预约,具体价格在官网上可以查到。”

遭遇

打400电话结果找来骗子

提起打400电话找售后的经历,刘女士愤愤不平。刘女士家里有两台壁挂炉,其中一台出现故障后,她拨打了网上搜到的400电话。

“派来的维修师傅上来就说主板坏了,收了950元,结果修完一点用没有。”检查完另一台效果不好的设备,维修师傅说是没有放水,“又一通乱操作,收了900元,用了两天又不行了。”刘女士这才意识到,自己上当受骗了,那个400电话根本不是真正的官方售后。

前些天,孙女士也险些被网上的400电话忽悠。“家里突然没电了,检查后发现问题出在集成灶上。”她上网搜了集成灶的400电话,没多想就打了过去,“维修师傅来了以后,把集成灶拆了,说是电路板坏了,修的话要1600元,换的话2000元。”孙女士一听,感

觉不对,“我是学电气的,多少懂一些,觉得不是电路板的事。”于是,她再次拨打400电话,问对方有没有价目表,报价依据是什么。“客服磕磕巴巴,我察觉到这应该不是官方客服。”

后来,孙女士联系官方售后热线,找来专业师傅,10分钟就修好了。

在朝阳区的一个居民微信群里,社工也提醒“近期出现多起用户拨打400开头的电话进行报修,导致非燃气公司人员上门收取用户费用。”

记者致电辖区派出所了解有关情况,“有居民拨打400开头的电话报修后,对方说管道有问题需要更换,张口就要一两千元,但其实并不是燃气公司的人员。”民警建议,如果有家电维修需求,最好联系品牌官方客服,不要轻信网上搜来的400电话。