



2000元的空调不制冷，维修要价1000元

记者调查家电维修乱象

● 家电维修始终是消费者投诉的热点之一，投诉内容包括“乱收费”“维修质量难保证”“旺季难预约”“夸大故障”“诱导维修”等。高价更换配件和耗材是山寨维修宰客的常用手段，还有一些山寨维修店刻意夸大家电故障，过度维修

● 家电维修行业的职业规范和诚信经营状况不尽如人意，主要原因在于信息不对称。对于消费者来说，家电维修涉及的“知识盲区”较多，不少山寨维修店“看人下菜”，无病假修、小病大修，从中获利

● 互联网家电维修平台尽到事先审核义务，加大对维修资质、维修水平等指标的审核力度，同时对零部件费用及上门维修费用时长进行明码标价，保障消费者合法权益

□ 本报记者 文丽娟
□ 本报实习生 周于卜

前段时间，湖南长沙酷暑难耐，赵小菜家却“屋漏偏逢连夜雨”——空调不能制冷了。随后，赵小菜从某互联网平台上预约了维修人员，上门简单检查后，对方告诉她电路板出了问题，修好要花1000元。这个价格让赵小菜大吃一惊，因为“市场上同型号高配置的空调差不多也就2000多元”。一番讨价还价后，维修人员坚持要价800元，后见她犹豫不决，又降至600元。最终，双方以550元达成了这笔交易。这次经历让赵小菜感到家电维修里面的“水分太多了”，甚至一度怀疑自己遇上了山寨维修。

实际上，许多消费者都有过这样的苦恼。《法治日报》记者近日梳理中国消费者协会历年投诉数据发现，家电维修始终是消费者投诉的热点之一。投诉内容包括“乱收费”“维修质量难保证”“旺季难预约”“夸大故障”“诱导维修”等。

多名受访的业内人士分析，对于消费者来说，家电维修涉及的“知识盲区”较多，不少山寨维修店“看人下菜”，无病假修、小病大修，从中获利，建议互联网家电维修平台尽到事先审核义务，加大对维修资质、维修水平等指标的审核力度，同时对零部件费用及上门维修费用时长进行明码标价，保障消费者合法权益。

无病假修小病大修 家电维修乱象频出

山东青岛居民罗蓉的经历和赵小菜如出一辙。前不久，罗蓉家的洗衣机出现漏水现象。她拨打品牌售后电话得知，这款洗衣机已经过了保修期，官方安排的维修人员要到第二天才能上门服务。由于着急使用，罗蓉便在某家政App上挑选了一个评分较高的维修公司下单。

很快，维修人员便带着检测仪和扳手上门了。对方先打开洗衣机上面的盖板，用检测仪查看通电情况后给出了报价：技术维修服务200元、保修费50元、配件费126元、检测费30元、上门费60元，合计466元。

罗蓉认为这个价格难以接受，经过一番商量，对方同意不使用检测仪，可省去配件费。再次砍价后，对方同意省去检测费和保修费，但后期再出问题概不负责，最终维修费用共165元。

正式维修时，对方只用扳手拧了一下排水管，便告诉罗蓉“修好了”。

次日，罗蓉再次使用洗衣机时发现无法抽水。她打电话给维修人员，被告知其没有支付保修费所以需要重新下单购买维修服务，且可能是进水泵出了问题需要更换，“100元配件费，60元服务费，这次共计160元”。

对此，罗蓉深感无奈，再次致电品牌售后。对方上门检查后发现是连接滚筒和洗衣机的隔层掉落导致漏水，重新安装即可，需收取调试费60元。“实际情况并没有App上那位维修人员说的那么严重。”罗蓉说。

记者调查发现，高价更换配件和耗材是山寨维修宰客的常用手段，还有一些山寨维修店刻意夸大家电故障，过度维修，从中牟利。

此外，随意添加各类试剂，增加维修费用；低价吸引消费者，制造消费陷阱；旺季难预约，维修质量难以保证等，也是不少消费者在接受



记者采访时吐槽的家电维修乱象。北京居民张程告诉记者，有一次，他家空调需要添加制冷剂，维修费用为100元，但维修人员用鞋刷在外机上刷了几下，便又加收了50元清洁费。“我已经拒绝清洗了，他还要操作，并且也没有按照清洗操作流程进行。”

记者以“空调维修”为关键词在某第三方投诉平台搜索后发现，共有4300多条投诉，内容涉及“乱报价，不开发票”“乱收费，诱导线下付款”“多次维修依然无法解决问题”等。

“正规军”日渐萎缩 山寨维修野蛮扩张

“家电维修宰客情况一直以来都存在。”来自湖南邵阳的杨康是家电维修行业的“圈里人”，他对这个行业比较了解。

据杨康介绍，维修工人的工资较低，过于廉价的维修费和服务费无法满足其生活需要，而且维修费的一部分还要上交公司，因此维修工人上门后“能忽悠就忽悠，能多收钱就多收钱”。此外，家电维修专业性较强，普通消费者很难看出其中端倪，这也给了维修人员和公司很多做手脚的空间。

“空调加氟是乱收费的常用伎俩，真正需要加氟的空调很少，不制冷的原因大多是空调管道堵塞造成的。另外，用小刷子刷外机也成为清洗收费的一个借口。”杨康说。

他提醒，目前市场上一些家电维修乱象多半是山寨维修或者外包的第三方公司带来的。品牌官方售后维修一般有一比较规范的收费标准，对维修质量和责任也可以溯源。但随着租金提高、运营成本增加，家电维修的“正规军”正在日渐萎缩。

“有的家电维修品牌在一个小区内可能只有一两个正规售后维修点，人手有限，派不出人，消费者等待时间长等问题突出。而山寨维修数量多、分布广，多在互联网平台上广泛宣传，覆盖范围大，还有些山寨维修假冒正规售后服务承揽业务。”杨康说。

记者随机采访了北京、长沙等地10多名消费者发现，有不少人在下单维修前，并不会花时间去了解自己预约的维修店是否正规，通常是通过互联网平台查找一个维修电话或者在小区附近找一个维修店。

在北京市朝阳区，记者近日走访了多个路边维修店得知，这些店里的维修人员一般经过了7天至3个月的培训，可以解决一些常见的家电问题。如果他们上门维修时遇到棘手问题，通常选择避重就轻，推荐消费者使用价格较高的配件或耗材，声称“换了好配件，性能自然就变好了”。

“这类维修人员已经成为维修行业的一个组成部分，由于没有专门的机构和人员去管理，自然就会为了生存出现恶性竞争，滋生乱象。”家电维修分析师张彦斌说。

在他看来，家电维修行业的职业规范和诚信经营状况不尽如人意，有些维修服务商故意误导和欺骗消费者的主要原因在于信息不对称。“一般家用电器的故障都不是什么大问题，可能仅仅是某一处的小毛病，但普通消费者不了解家电维修原理，因

□ 本报记者 赵红旗

2021年9月，河南省洛阳市市民张某在街头行走时，被一辆逆向行驶的电动车撞伤。

“当时，电动车速度很快，我躲闪不及。”张某说，电动车价格低廉，不会堵车，出行确实方便，但交通违法乱象频频出现，既影响市民出行安全，又影响城市形象。

如今一提起电动车，张某依然心有余悸，但让他感到颇为高兴的是，从2021年12月1日起，洛阳市在市区内展开了对电动自行车、电动三轮车、低速电动四轮车的综合整治三年行动。

近日，《法治日报》记者来到洛阳实地探访了这项整治行动的具体举措和成果。

据了解，此次行动重点整治闯红灯、逆行、违法载人、违法载人、无证驾驶等交通违法行为，以及非法营运、非法生产、改装、拼装和销售违规电动三轮车、低速电动四轮车等违法行为。

猛药去疴抓源治本

洛阳是一座历史源远流长、文化底蕴深厚的千年古都。

河南省委常委、洛阳市委书记江凌认为，文明交通是城市的名片，展现城市文明的重要窗口，电动二、三、四轮车未挂牌、违反禁行等不文明交通顽瘴痼疾，既影响交通安全，也损害城市文明形象，必须“猛药去疴”。

为此，洛阳市以全国文明城市创建统领城市提质，出台城市文明交通专项整治提升实施方案，要求市场监督管理、公安交通、交通运输、城市管理、消防救援等部门依据各自法定职责，依法加强管理，旨在进一步打造文明、畅通、有序的道路交通环境。

“作为一座山水交融、古今辉映的优秀旅游名城，年接待国内外游客1.17亿人次，交通乱象确实影响洛阳市的形象。”洛阳籍全国人大代表吕霞说。

“电动二、三、四轮车近年来无序增长，无号牌上路行驶现象增多，给市区交通安全带来了严重隐患。”洛阳市公安局交警支队相关负责人介绍，要保障人民群众生命财产安全，持续巩固提升全国文明城市创建成果，就要进一步加强和规范电动车管理，有效减少交通安全违法行为，坚决遏制和预防电动车交通事故和火灾事故的发生。

据统计，市区2021年涉及电动二、三、四轮车的交通事故总量为2447起，占全市事故总量的44.11%，死亡82人，占比27.61%。开展电动三四轮综合整治势在必行。

在整治行动中，洛阳交警对电动二、三、四轮车各类交通违法行为采取教育与处罚相结合的方式进行处理，并联合城管部门对无号牌乱停车辆依法拖移。

洛阳市市场监管局在全市开展市场监管领域电动二、三、四轮车专项整治工作，组织执法人员对全市相关生产企业、销售门店等情况进行拉网式摸底排查。经排查，全市共有生产企业15家、销售商户937家。

排查过程中，执法人员向生产企业和销售门店逐户张贴政策告知书，明确法律规定的法律责任追究情形，并与其签订企业守法诚信经营承诺书。

深入进行政策宣讲

平日，市民老李会驾驶电动三轮车送孙子上学，然后再到市场去买菜。在他看来，电动三轮车出行方便快捷，根本没有必要禁限行。但听了交警联合社区工作人员的政策宣讲解读后，他果断决定淘汰掉自己的电动三轮车，领了200元公共自行车补贴。

“没想到还有这么大的安全隐患，要是孙子有个三长两短，后悔都来不及。”老李说。

“把解决思想认识问题作为首要任务，深入进行政策宣讲解读，最大限度争取群众理念认同、情感认同。”洛阳市副市长、公安局局长张武清说。

据了解，在综合整治、禁限行政策出台前，洛阳市组织召开听证会，邀请人大代表、政协委员、市民群众、法律顾问、新闻媒体等各界代表，以及各城市区政府、市直委局共28家单位负责同志集中会商，为政策的科学性、执行的有效性提供坚强保障。

政策出台后，市公安局交警支队及时开通服务热线解答群众咨询，多维度、多渠道增进群众对政策的理解掌握，并组织宣传小分队，深入社区、学校、企业、车站、商圈等区域，开展社区活动676场次、悬挂横幅2360条、发放资料28万份，发送致家长的一封信、签订承诺书26万份，形成共建共治浓厚氛围。

“考虑到从认识、理解到认可，遵守需要过程和时间，我们采取循序渐进、刚柔并济的执法方式。”张武清说，洛阳市将3月前设定为“整治宣传期”，重点进行宣传引导、释疑解惑；将4月份设定为“执法过渡期”，对违反政策的不文明交通违法行为，以教育引导为主，查处处罚为辅；将5月份设定为“全面整治期”，严管严查各类违规行为。

洛阳市公安局交警支队自主研发“交通安全智慧劝导”App，系统根据违法次数和违法情

教育十处罚 宣传十曝光 约谈十服务

洛阳疏堵结合整治电动车违法乱象

为了解决禁限行后老人出行、接送孩子的问题，洛阳市在城市公交线路的规划和布局上采取针对性措施，通过“微公交”、“定制公交”，优化共享单车布点等方式满足群众出行需要，目前已开通“微公交”线路16条，地铁接驳摆渡车线路2条，开通新线路3条，围绕中小学校、大型社区等人员聚集地，增设公交站、加密车辆班次，在上下时段开通区间往返、快线直达的学生专线。

“我们还将根据市民实际需求，进一步织密城市区公交网，增加公交线路和班次，满足多元化出行需求。”洛阳市公交总公司相关负责人表示。

对于涉及民生的邮政快递、环卫、燃气配送等行业的电动三轮车，洛阳市采取三项措施进行规范化管理：实行“色彩+LOGO”管理，在车辆醒目位置喷涂或张贴不超过整车面积三分之一的标志；携带车辆合格证、购车发票、交强险到公安交警部门办理注册登记；悬挂机动车号牌后到公安交警部门申请办理通行证。

洛阳市公安局交警支队先后5次约谈快递、环卫、报业、送水等行业企业30余家，督促其统一车辆外观标识、主动登记报备、规范驾驶行为。截至目前，已报备行业车辆500余辆，并顺利完成核发民生运输通行证，统一外观标识、实施编号管理等工作，同时对哈啰、青桔等车辆租赁公司400余辆三轮车进行登记上牌。

“遵循‘办事环节再简化、办事程序标准化、办事要素透明化’原则，洛阳市对符合办证条件的电力抢修、通信保障等民生领域的电动三、四轮车做到应办尽办，并将业务纳入交警支队一楼交管业务综合服务大厅窗口，实现随时办、即时办，让群众少跑腿。”

“我们鼓励市民对现有的电动三、四轮车进行淘汰、置换。”张武清说，对于车主自愿回收淘汰的，凭回收证明和个人有效身份证明，在2022年12月31日前填写不购买使用电动三、四轮车承诺书后，按个人意愿领取公共自行车或地铁卡，电动三轮车按200元等值卡补贴，电动四轮车按500元等值卡补贴。

对于不愿意拆解淘汰的，按市场化运作方式，车主凭有效证件、车辆发票、合格证等资料到指定的服务点进行车辆评估、交易、置换。各服务点按照车主意愿提供新车购置让利优惠、上牌和收购等服务，并向车主出具相关证明。

洛阳市还积极联系外地营销企业和本地电动车4S店，采取高价回购、等价置换、旧车淘汰等多项举措，为市民个人车辆寻找合适“出口”，并通过举行公益置换活动，为低收入三轮车主提供免费置换国际电动自行车，得到群众普遍认可。

通行秩序显著好转

如今，走在洛阳街头，礼让斑马线已经蔚然成风，电动三、四轮车辆明显减少，通行秩序显著好转。

“开展电动二、三、四轮车综合整治行动是创建全国文明城市的重要抓手，全市扎实做好舆论引导、依法治理、疏堵结合、交通规划等工作，建立健全工作机制，强化督导检查，高质量推动综合治理工作，确保综合整治常态化长效化。”洛阳市委副书记、政法委书记杨晓说，在综合整治、禁限行政策出台前，相关执法部门就主动梳理行政处罚、强制措施等法律规定，为严格执法提供了法律支撑。

“电动车乱象，是社会各界反映强烈的城市管理顽症，其实，综合整治是在刷新洛阳这个城市‘高颜值’。”杨晓说。

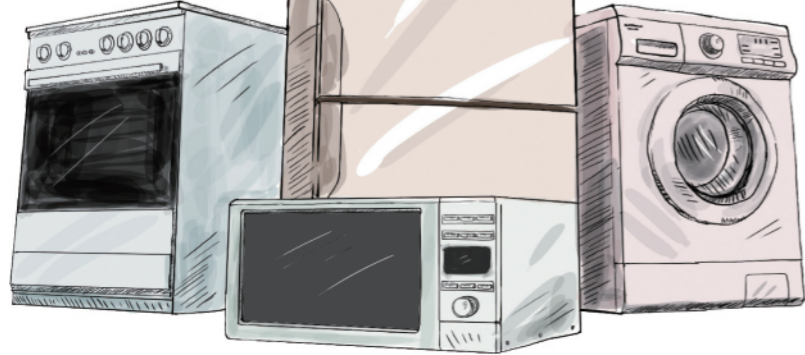
洛阳市在精准治理上再给力、在长效治理上再给力，全面提升全市电动车管理的规范化、精细化、智能化、法治化水平，推动全市整治向常态化治理转变，助力全国文明城市创建。

洛阳市建立电动两轮车销售管理制度，对电动车销售行业开展暗访、检查，发现违规销售非标电动车、未实行带牌销售的，依法查处、整改；对销售电动轻便摩托车、电动摩托车，未按规定出具机动车发票、合格证的，依法查处、整改。

同时，加强生产监管，对电动三、四轮车生产企业进行督导检查，对违规生产非标电动车企业，依法整改、查处、关停，并通报曝光；对生产许可的企业、关停相关生产线，科学引导企业转型，从源头禁止非标电动车流入市场。

记者近日于早晚高峰时段在街面采访统计发现，洛阳市市区电动两轮车挂牌率达到100%，头盔佩戴率达到100%，道路通行秩序和文明交通氛围显著提升。

洛阳市政府市长、市文明委主任徐俊说，要牢固树立以人民为中心的发展思想，聚焦薄弱环节，强化精准管控，做足精细文章，完善长效机制，全面提升文明城市创建水平，全力争创全国文明城市，持续增强人民群众获得感幸福感安全感。



漫画/李晓军