



## F 家庭装修家电维修乱象调查

## “上门换了俩灯泡，就要收费240元？”

## 家电维修市场乱象调查

□ 本报见习记者 于天航  
□ 本报记者 张守坤

“一个150元的配件收费899元，最后还没修好！”回忆起不久前维修冰箱的经历，湖南的毛女士气愤不已。

今年7月，毛女士发现家里的冰箱突然不制冷了。当晚9点，她通过某平台预约上门维修服务。半小时后维修师傅到达，检查后称“主板损坏”，随后报出一连串费用：主板899元，夜间服务费30元，检测费30元，共计959元。

尽管觉得“维修价格过高”，但担心冰箱里的食物变质，毛女士还是支付了这笔费用。维修完成后，师傅信誓旦旦地表示：“绝对修好了，质保90天。”不料第二天早上，冰箱再次出现故障。再上门时，维修师傅不仅改口冰箱故障的原因，还摆出一副“不加钱没法修”的架势，又开始新一轮漫天要价。毛女士坚决拒绝后，双方不欢而散。

乱收费、调包零部件、虚假售后……《法治日报》记者近日调查发现，不少消费者在家电维修过程中，陷入“维修变坑钱”的困境。

## 漫天要价

“维修师傅第一次检查说是‘主板损坏’，第二次却改口称‘压缩机损坏’，让我不得不怀疑他的专业性。”毛女士回忆说，冰箱首次维修后再次故障，她向平台反映，平台派了同一名维修师傅上门，得出的故障原因却完全不同。“他说如果不通过平台私下维修，500元就能修好。那我昨天花899元换的主板岂不是白换了？”

维修师傅坚持“不给钱就不修”，向平台投诉又石沉大海。最后，毛女士只能通过冰箱品牌官方售后预约了维修，前期花费“打了水漂”。更让毛女士气愤的是，她事后查询发现，维修师傅报价899元的主板，在网购平台同款仅售150元，溢价近6倍。

“这种维修无异于骗钱。”毛女士直言。

她的遭遇并非个例。今年10月，北京一名租户向业主张先生反映，房屋内有两处灯泡不亮。张先生在某生活服务平台，预约了一家维修公司上门服务。

维修前，张先生已和租户明确沟通：若经维修人员检测为线路故障，需等到场后再处理；若仅为灯泡损坏，可直接由维修人员更换。张先生预判，即便更换两个品质较好的普通白炽灯泡，总费用应在几十元左右。然而，维修人员更换灯泡后，向张先生提出240元的收费要求，远超预期。

“上门换了俩灯泡，就要收费240元？怎么会这么贵？”面对张先生的质疑，维修人员解释称，所换灯泡是高端产品，采购过程产生了路费及时间成本，加之上门安装的人工费用，两个灯泡按每个120元收费“很合理”。张先生听后十分诧异：“准备维修材料本就是维修人员分内之事，为何要把这个成本转嫁给消费者？电商平台，同款灯泡最贵的不超过30元，难道上门安装灯泡就能随意加价？”

张先生要求维修人员提供灯泡采购凭证及人工费收费标准依据，但均被对方以“市场采购无需凭证”“从未遇此要求”等言语搪塞，维修人员情绪逐渐激动，张先生担心发生冲突，且考虑到涉事金额不高，最终无奈妥协，支付了费用。

“这纯属吃亏买教训。”张先生总结说，以后再也不会在没确定收费标准前选择上门维修服务了。

2023年10月，江苏省消费者权益保护委员会发布《江苏省家电服务满意度调查报告》，结果显示，近八成受访者在维修费用方面遇到过问题，其中，“收费标准不透明，平台显示价格与实际收取价格有差异”“收费过于昂贵，远超市场价”问题较严重。

## 偷换零件

采访中，还有消费者反映，即便是“修好”的家电，同样可能存在问题。

## “李鬼”售后

更令人防不胜防的是，不少消费者以为选择“官方售后”就能规避风险，却没想到撞上了精心伪装的“李鬼”。

2024年6月，安徽张女士父母家的冰箱突然罢工，其父亲在网上搜索该品牌“官方售后电话”后联系了维修师傅，支付420元维修费用后问题得到解决。可今年5月，冰箱再次故障，张女士母亲搜索后联系的另一名“官方售后”师傅上门维修时竟报价1200元，被拒绝后还强行索要上门费，心存疑虑的张女士致电品牌官方客服核实，才惊觉父母两次联系的竟是冒牌售后。

同样在安徽的何女士，也掉进了“假官方”的圈套。今年3月，她家电视出现故障，网上搜索时，页面顶部的电话让她误以为是本市官方售后。联系后对方要求添加企业社交账号发送故障照片，何女士特意与对方确认“是不是某品牌售后”，对方一句“我们是品牌专业维修”让她放下戒备。

沟通时，对方承诺“维修费220元，材料费另算，修不好退款”，何女士便同意了。然而，师傅上门仅检查几分钟就声称“电视不值得修，需花1000多元换屏”，何女士决定不修并要求退还220元，却遭到拒绝。“师傅根本没修，上门费我可以接受，但维修费总得退吧？”直到退款纠纷爆发，她才查明对方根本不是品牌官方售后，发生问题后根本找不到人解决。

记者实测发现，在浏览器搜索“某品牌售后维修电话”时，排在搜索结果前列的全是第三方维修公司的广告，且多采用与官方格式相似的以400开头号码，极易造成混淆。多名消费者反映，自己曾被这类“李鬼”售后电话欺骗，直到维修失败，投诉无门时，才偶然联系到真正的官方客服。

“满心以为找的是官方售后，没想到是‘李鬼’上门。什么时候消费者选择家电维修，才能不用再担心被‘宰割’呢？”采访中，有一名消费者发出如此感慨。

漫画/高岳



## 家电维修市场服务主体混乱 专家建议

## 强化资质备案细化罚则强化执法

□ 本报见习记者 于天航  
□ 本报记者 张守坤

《法治日报》记者近日调查发现，家电维修市场存在诸多乱象，没有统一的收费标准，维修师傅随意定价且不提供收费依据；部分维修人员在未告知实情的情况下擅自操作；更换零配件存在以旧充新、以次充好等行为；网络上还出现大量维修公司或个体户冒充官方售后，引发诸多消费纠纷。

为何家电维修市场乱象频发？如何才能有效规制？记者采访了华东政法大学经济法学院副院长任超、《法治日报》律师专家库成员、北京大成（上海）律师事务所合伙人陈思以及北京瀛和（济南）律师事务所律师卢洋。

记者：家电维修市场乱象频发的原因是什么？

任超：家电维修市场的乱象丛生，是由供需结构、市场生态与监管体系等因素导致的。

首先，家电维修的专业性导致供需方之间存在严重的信息不对称。家电故障的诊断、维修方案的制定、零部件的识别、维修定价等均依赖高度的专业知识。这给维修服务从业人员提供了较大的可操作空间，例如，在更换零配件时使用旧零件却谎称为新零件。

其次，家电维修市场中存在多元且无序的服务主体：品牌官方、经由品牌方授权的第三方维修商、大量无授权的个体工商户（零散且难以监管）、新兴的互联网中介平台。部分平台存在对入驻的维修服务人员资质审核不严，服务过程缺乏监督，发生纠纷时推卸责任等问题。此外，家电维修行业缺乏严格的职业准入、资格认证和持续的职业培训体系，这导致维修服务从业人员技术水平参差不齐，职业素养普遍不高。

更深层次的原因在于行政执法监管不力。现行家电维修领域的相关规定主要有2012年出台并施行的《家电维修服务业管理办法》。除此之外，还可以适用消费者权益保护法、价格法、反不正当竞争法等规定。

品牌方可协助提供官方联系方式或配合调查。此外，可以拨打12315投诉，若损失较大，还可向法院起诉，主张“欺诈”或“违约”。

目前，监管的优先级较低且监管难度较大。相较于食品药品安全、金融安全等社会高度关注的领域，家电维修市场因其纠纷金额较小且不直接涉及人身安全，在监管资源的分配上处于次要位置。同时，家电维修服务一般属于上门服务，发生在私密空间中，因此家电维修从业人员的行为具有专业性、隐蔽性和高频次特征，使得行政执法监管面临取证和执法难题。

陈思：家电维修服务具有技术性强、服务主体分散、从业人员素质不一等特点，且信息服务高度互联网化，增大了监管与治理的难度。部分互联网平台为追求商业利益疏于管理，致使大量虚假维修信息及不诚信商户混杂其中，严重侵害消费者权益。

记者：面对这些情况，消费者该如何维权？

卢洋：家电维修市场的种种乱象（如收费不透明、强制消费、以旧充新、假冒官方售后等）确实让消费者陷入“维权难”的困境，但这并不意味着只能忍气吞声。通过事前预防、事中留证、事后主动维权相结合，消费者完全可以减少损失，推动问题解决。以下是具体策略：

事前预防：明确服务细节。优先选择品牌官方售后；提前确认收费标准：维修前要求维修人员出示价目表，明确“上门费、检测费、零件费”等项目，并留存聊天记录或录音；签订简易服务协议：若维修过程复杂，可要求与维修方签订书面协议，注明“维修项目、零件型号、总费用、保修期”，避免口头承诺。

事中监督：留存关键证据。拍摄维修过程，作为后续维权的有力证据；索要正规凭证，要求出具加盖公章的收据或发票，拒绝“白条”或模糊表述；当场查验所更换的零件，可留存新件与旧件的对比照片以备核查。

事后维权：善用法律与行政手段。若通过电商平台预约维修，可向平台投诉“商家欺诈”，要求平台介入并赔付；若被假冒的官方售后欺骗，可联系品牌方举报，品牌方可协助提供官方联系方式或配合调查。此外，可以拨打12315投诉，若损失较大，还可向法院起诉，主张“欺诈”或“违约”。

记者：如何才能有效治理家电维修市场存在的各种乱象？

任超：有效治理家电维修市场存在的市场失序行为，服务主体的违法行为并未普遍得到处罚。

题，必须构建一个涵盖立法完善、执法强化与行业自律的多层次协同治理体系，同时，加强对消费者的普法宣传，既实现对消费者合法权益的保护，又能推动家电维修服务业的高质量发展。

第一，完善相关法律法规。应对《家电维修服务业管理办法》等进行修订，以适应家电维修服务行业的新动态。建议重点修改以下几个方面：参照电子商务法等法规明确平台的法律地位和责任，要求其对入驻的维修从业人员的资质进行审核并且对服务过程负有管理责任；明确统一价格公开渠道和公开方式，提供官方的价格查询渠道，以增强价格透明度从而减少定价乱象；细化规定家电维修服务的必要程序并要求强制留痕，鼓励有能力的平台经营者实现服务全流程数字化记录；细化违法违规行为的处罚规则并加大处罚力度，提高对家电维修从业人员和经营者的威慑力。

第二，强化执法监管。当前需要着力完善各相关部门的协同联动机制，提高对家电维修服务行业的重视程度，确保形成强有力的监管合力。与此同时，需要特别重视对家电维修从业人员和经营者的管理。首先，可以强化从业人员和经营者的备案和资质备案，并鼓励行政机关推出服务主体资格认证系统，实现对大量个体户的监管和各类主体的身份确认；其次，可以利用大数据分析投诉高发区域和高风险企业，增强对从业人员和经营者的精准监管。

第三，重视行业协会的功能。鼓励中国家用电器维修协会发挥自律监管职能，由其牵头建立统一专业化的职业资格认证、注册与公示制度，真正实现持证上岗，同时鼓励该协会根据经营者的投诉解决率、行政处罚记录、消费者评价等信息，建立诚信档案。除此之外，鼓励行业协会多开展职业技能培训、职业道德培训和业内交流活动，提升行业整体的服务质量。

第四，增强消费者的维权意识与风险防范能力。鉴于家电维修服务一般在消费者家中进行，私密性较强，因此更需要消费者主动养成良好的消费习惯并具备较强的风险防范能力。与此同时，监管部门、消协与行业协会亦有责任通过发布典型案例、消费警示等方式持续开展普法宣传，提升消费者对市场陷阱的识别与规避能力。

欢迎订阅2026年  
法制与新闻  
半月刊

★ 荣获全国法制类期刊奖、第二届国家期刊奖百种重点期刊★



各地邮政窗口均可订阅 国内邮发代号82-588

征订热线：010-84772290

付款后请将支付凭证及收件人地址信息发至邮箱：fx84772290@sina.com

付款后请将支付凭证及收件人地址信息发至邮箱：fx84772290@sina.com

以“锐度法治故事，独家社会观察”为办刊特色的《法制与新闻》杂志由法制日报社主办，创刊于1993年，全铜版纸印刷，是面向全国公开发行、以法治为特色的时政类半月刊。

新的一年，《法制与新闻》团队将携手法制日报社中国城市管理

法治研究中心，立足旗下《法制与新闻》杂志、法治网“城市治理”

频道、法治号“法新快讯”栏目、法制与新闻网、法制与新闻公众号

等媒体平台，一如既往服务读者、拥抱新时代。



## 更贴近 更专业 更深度

## 法人FAREN

全国各地邮政局（所）均可订阅

邮发代号：2-886

征订热线：010-84772782



扫码订阅

2026 全新改版  
欢迎订阅

以法治视角观察财经事件