

“山寨维修”乱象丛生 家电“正规军”去哪了?

家电维修迎来旺季,不少消费者遭遇“山寨维修”,不仅家电没修好,还蒙受经济损失。专家表示,随着家电产品质量提升,正规家电维修后的维修业务减少,家电维修“正规军”萎缩,导致大量市场被“山寨维修”攫取。

进入酷暑季节,空调、电冰箱和热水器等家用电器高负荷运转,很多居民家中的电器出现需要维修的状况。随着维修需求的增多,“山寨维修”问题日益凸显。一些“山寨维修”服务既没有为消费者解决问题,又使消费者遭受经济损失,有的甚至可能给家电使用埋下安全隐患。

“山寨维修”乱象丛生,家电维修“正规军”去哪了?近日,记者采访发现,受多种因素影响,家电维修“正规军”正在萎缩,且规模有限、质量参差不齐,导致“山寨维修”攫取了大量市场份额。



(网络图)

“山寨维修”问题多

近日,家住北京市昌平区的小靳维修空调时遇到了麻烦。由于家里的空调制冷效果不理想,他通过网络平台找到维修人员来加氟。加氟的4台空调中,两台制冷效果有所提升,但另两台空调加氟后没有效果。

“当时维修的师傅说,半个小时以后就好了。但一直到晚上,空调还是不制冷,第二天也还是不行。我联系维修店,他们却说没时间来看,让我先等着。”小靳支付维修费一共650元,他

向维修人员索要维修凭证及票据,维修人员却并未提供,也没有明确的收费价格表。回想起来小靳顿生怀疑,“怕是遇上了山寨维修”。

高价更换配件、耗材,是“山寨维修”宰客的常用手段。由于家电维修涉及专业知识,消费者不懂技术,“山寨维修”往往看人下菜,漫天要价。不少山寨维修店,还会刻意夸大家电故障问题的严重性,过度维修,进而从中牟利。

“山寨维修”不仅使消费者蒙受经济受损,甚至可能给家电使用埋下安全隐患。北京海淀区海尔电器官方售后维修点的负责人告诉记者,在涉及一些核心配件的维修更换时,“山寨维修”为了节约成本,常常使用来路不明的小作坊配件,售后无法得到保障不说,可能还会引起电器更严重的问题,甚至威胁消费者人身安全。

家电维修“正规军”萎缩

通过官方售后维修点的正规维修,一般有较规范的收费标准,对维修责任和质量可以溯源。然而,为什么很多消费者并不选择正规维修,而选择“山寨维修”呢?

首先,图方便省事是很多消费者的普遍心态。“我也不知道维修到底正不正规。但坏个空调,几年也碰不到一次,过了三包期后,随便在网上查找一个电话或者在小区附近找一个维修点就修了。”小靳告诉记者。

而在“便民性”上,一些正规的售后维修远不如“山寨维修”。记者了解到,有的家电品牌一个市辖区仅有1~2个正规的售后维修点,甚至全市范围也仅有几个,人手也十分有限,派不出人以及需要长时间排队等待维修等问题较为突出。与之相比,“山寨维修”数量多、分布广,其广告宣传、承揽业务也是不遗余力。此外,“山寨维修”假冒正规售后维修服务的情况越来越多。

“随着租金提高、运营成本增加,现在正规家电维修的门店逐渐减少。正规维修缩水,所以很多市场份额让给了‘山寨维修’。”中国家用电器服务维修协会理事长席团副主席郭赤兵告诉记者,随着家电产品质量的提升,三包期内正规家电维修后的维修量已大大减少,只占据家电产业利润的很小一部分。加之消费观念变化,家电产品如今流行“以换代修”等因素,正规的家电维修正在萎缩。

正规维修待重振

为了规范家电维修市场,2012年起施行的《家电维修服务业管理办法》明确规定:家电维修经营者应在经营场所显著位置悬挂营业执照,明示服务项目和家电配件的收费标准、质量规范、质保期限以及投诉电话。但近年来,“山寨维修”的“版图”不断扩充,正规维修亟待重振。

有业内人士表示,现在很多品牌在官网公布的维修点虽明确标注了某电器公司,但实际上这些售后点的规模、实力参差不齐。为此,专家建言,生产厂家应对指定维修点加强监管,增强力

量,创新售后服务方式,比如建立直营的“快修快赔点”等。同时,各级商务管理部门应当加强对相关市场的监管力度,对损害消费者权益的“山寨维修”重拳整治。

针对消费者诟病的“山寨维修”乱象,近期,不少地方、行业协会等都出台了新规,对家电维修提出新的要求。如上海电子产品维修服务行业协会鼓励行业企业间互相调剂服务人员和通用零配件,确保酷暑期间服务响应时间保持在48小时之内。并要求持有统一上门

服务证的维修人员必须持证上门、亮证服务;所有服务企业都必须明示收费标准,不得随意增加收取费用;所有厂商服务热线要采取有效措施确保服务应对。

中国家用电器服务维修协会提醒消费者,要擦亮眼睛,警惕“山寨维修”。对于上门服务的维修人员需预先出示配件价目表,告知需要收费项目。如果维修人员没有预先告知,消费者应主动询问相关收费项目。

(据新华网)