

首部法规难治市场乱象

## 家电维修业上演“猫捉老鼠”游戏

8月1日,商务部发布的家电维修服务业首部规章《家电维修服务业管理办法》(以下简称《办法》)正式实施。在鱼龙混杂的家电维修服务业步入政策监管时代的同时,在巨大的利益面前,山寨维修从业者也在千方百计寻找对策。这场猫和老鼠的游戏才刚刚开始。

### 饱受诟病的家电维修乱象

“本来以为修电视是一件很简单的事情,但没想到除了上门费、开机费,还有一大堆复杂的收费单子,让人看了都头疼。而且定价的主动权掌握在维修人的手里,自己只能任人宰割。”家住北京朝阳区的夏先生无奈地对记者表示。

有过类似夏先生这样遭遇的消费者恐怕不在少数。长期以来,家电维修服务业由于山寨企业与正规企业鱼龙混杂,再加上行业潜规则盛行,价格规范不完善。很多消费者都不明不白为之埋单,行业内的欺诈案例也比比皆是。

中国质量万里行促进会此前公布的2011年质量消费投诉维权分析数据报告显示,在2011年受理的9809件(次)消费者投诉中,家电维修占据5.14%,占投诉比例居高不下。

记者根据某家电卖场广告提供的各品牌彩电售后服务电话进行了调查,发现不同品牌过了保修期后的上门费收取没有统一标准,差距很大,也留下了巨大的消费隐患。

在空调市场,维修报价则更为混乱。记者在调查中发现,就拿小小的连接管来说,有的企业规定为每米80元,也有企业表示每米需要120元~150元。不同品牌的连接管价格高低相差近一倍,很多消费者因而遭受损失。此外,像空调充氟也一样,尽管市场上大多数企业都规定了国产和进口的价钱,但往往真正到消费者支付时,却能碰见多个不同版本的价格。

针对乱收费这种情况,家电分析师梁振鹏

表示,它暴露出目前部分家电厂商售后体系脆弱的问题,很多企业包括渠道商均将售后安装、维修进行外包,而外包的合作伙伴往往是一些第三方安装公司或者个体户。这些第三方安装公司或者个体户并不注重品牌形象,或者双方合作中本身就存在一些猫腻,从而演变成乱收费、多收费等维修现状。

中国家用电器服务维修协会副秘书长王岩认为,过去的20多年,家电维修业一直存在总量规模不大、结构不平衡、发展层次偏低、服务功能弱化、经营秩序混乱等诸多问题。其中服务维修技术落后、职业技能差、维修时间长、成功率低、上门服务不及时等问题,饱受社会非议。

### 新规拉开市场大整顿序幕

家电维修服务业的乱象已引起了政府相关部门的高度重视。而《办法》的出台也传递出政府整治治理该市场的信号和信心。

据新出台的《办法》,商务部负责家电维修服务业的行业管理工作,各级商务主管部门负责本行政区域内家电维修服务业的指导、协调和监督管理工作。有关专家认为,这从法规上明确了牵头部门,有利于整合力量针对家电维修点“小乱差”问题开展整顿。

目前在新规的带动下,各地的市场规范和整顿也正全面展开。据了解,《办法》出台前,北京已率先开始对家电维修业展开6个月的集中整顿。记者近日在中国家电维修协会官网查询上也发现,59家知名家电企业首批签约维修网点名录已经上线。维修网点近700家。而首批经过“官方认证”的400余名家电维修人员,也将佩戴行业统一证件为北京市民服务。

百度网站也表示,今年以来,通过技术和人工排查方式,共清理了近1500个虚假家电维修

站点,驳回和下线处理了214家资质不合格的家电维修类客户推广请求。目前,百度已对超过5000家知名企业品牌及官方客服信息进行了严密的保护。

针对以往的种种重点投诉问题,此次《办法》对收费标准、质量规范、资质证明与投诉电话等都做了严格的规定。一方面新规要求维修企业的上岗工人都要经过资质培训,并获得相应证明;另一方面新规还对四种行业顽疾设置了禁止性规定,称违反规定并且情节严重的可处以最高三万元的罚款:虚列、夸大、伪造维修服务项目或内容;隐瞒、掩饰因维修服务导致用户产品损毁的事实;虚报故障部件,故意替换性能正常的部件;冒用家电维修生产者商标或特约维修标识。

目前整个行业对《办法》的出台都持欢迎的态度。国内某知名厨电厂家相关负责人接受记者采访时表示,《办法》对整个行业的健康发展起到了积极的作用,也对厂家提出了更高的要求。未来企业在维修服务和渠道管理上,将更加严格要求自己。

中国电子商会副秘书长陆刃波也认为,《办法》的提出,等于对家电维修后的每一项服务做了量化规定,对从业人员的技术水平有了更高要求。只有加强从业人员技术培训、确保从业人员的含金量,才有可能提升售后服务质量。

### 家电维修规范化尚需时日

“猫来了,不代表就没有老鼠了。只是老鼠开始从地上转到地下。”律师强勇认为,《办法》的出台还是过于“温柔”,尤其在价格、执行力度等方面过于泛泛,未来还需要其他配套的法律法规对其进行完善。

梁振鹏也认为,《办法》解决家电维修市场的乱象还是有难度的。目前各个家电厂商的家

电维修零部件都有着各自的收费标准,而《办法》只给出了一个大的框架,并没有明细化地部署到各个细节方面。这无疑给消费定价带来了隐患。

记者走访时也发现,由于消费者本身缺乏相关的技术知识,而大量的山寨黑网点更是打一枪换一个地方,罚款想要真正落实也就十分困难。另外,即使是正规家电维修企业,由于发现问题、投诉与查证都非常困难,所以消费者也不可能对《办法》有太多依赖。

如果是正规企业的维修工,虚报了故障部件或是夸大维修项目,消费者更是很难发觉。一位不愿透露姓名的空调安装师傅向记者透露,安装空调都是在高处施工,非常危险,然而基本工资却很低,主要收入就来源于向消费者卖管子、卖配件和加氟等。在管子长短这方面,多一米少一米较好控制,加氟价格方面有些公司也没有做硬性规定,久而久之,就成了行业潜规则,公司也默认了这一行为。

由于大部分消费者都缺乏相关的电器知识,即使工人随意报出几个故障损坏并且随后“修好”,消费者也会信以为真地进行付账。“只要维修工不开过于离谱的价格,我们很难判断他有没有虚报。”消费者李先生告诉记者。

家电维修也存在着准入门槛过低的现象。记者电话咨询了代理工商办照的公司,发现注册家电维修服务业务基本不需要什么特殊的资质,注册资金与普通服务业也没有太大的区别。

另外,家电维修服务业有技术资质的维修人员所占的比例也是少得可怜。记者了解到,很多维修企业不愿对从业人员进行培训,主要原因在于行业内人员的高流动性与招工难问题。

“从长期来说,要解决乱收费这一难题,一方面,家电厂商自身应该采取强有力的措施来约束和控制第三方维修机构。另一方面,家电维修市场亟待出现知名的维修机构,树立品牌形象。”梁振鹏说。(据《北京商报》)



**以我媒介 传您美名**

**鹤壁日报社广告中心**

受理·交费·设计·发布

鹤壁日报 淇河晨报 鹤壁网 鹤壁手机报 党报副刊

地址:鹤壁新区华夏南路南100米  
咨询电话:0392-3313877



MARCO POLO

**马可波罗磁砖**

陶瓷中的世界名作

地址: 新区万河村建材市场马可波罗磁砖专卖店 2187368



**诚聘**

导购员: 数名 年龄23~38岁  
底薪: 1000元+奖金+提成+公休  
有服务行业经验者优先

一店地址: 鹤壁市新区新世纪广场东区28号 热线: 3365364  
二店地址: 鹤壁市山城区春雷路四门口北 热线: 2603886



**华帝橱柜**

团购盛宴 震撼登场

**百万豪礼 等你拿**

活动时间: 8月4日-20日 电话: 3315111 3323111