



家电维修行业存在着不少乱象，如何破解成为亟待解决的问题。不久前，北京首份家电维修服务规范发布。根据规范要求，在城六区和通州区新注册的家电服务企业经营场所应达到50平方米；上门维修服务人员需持有二维码标识的“上岗证”、“上门服务证”。希望关于家电维修服务规范的发布，能有助于解决家电行业售后乱、维修难等问题。

## 售后乱 维修难

# 家电维修乱象如何破解

□本报记者 盛丽 王路曼

### 调查

#### 售后乱 消费者难辨真伪

在调查中，记者发现家电维修的确是一个让不少消费者头疼的事情。特别是一些小家电，更是让人们在修与不修中纠结。“其实，购买一样电器时，我很关注维修这方面。”家住刘家窑的张静说，“一般说来，来到卖场都能感受很好的售前服务。销售人员常常是客客气气的，将产品说的天花乱坠。但是在售后服务上，只是轻描淡写一笔带过。”张静介绍，多年前，她购买了一台电视机。而这个小小的电器却困扰了她半年的时间，“都是因为售后太差。”张静回忆，这台电视机尺寸不大，因为造型很卡通，所以购买了放在女儿的房间使用。“但是才半个月，电视机就出问题啦。”

在打过商家的维修电话后，一位工作人员上门进行维修。“鼓捣几个小时后，电视机终于有影像啦，但是过几天又不行了。”张静说，“之后，他们又派来一个工作人员。在闲聊的时候，我发现，这些售后维修的人也是承包的形式。换句话说，家电商家没有设置自己的维修部，很多维修点也是以合作的方式来运作的。”

不仅是张静，不少消费者也表示，在家电售后维修时，有时会遭遇难以辨别真伪的窘境。“基本都是卖场的销售人员留什么电话，售后维修就会打哪个电话。有的电话可能变更，或者维修点撤啦，只能再去卖场问，又或者上网查。但是真伪真是没法辨别啊。”

调查中，有市民表示会因为无法辨别真伪，轻信了虚假广告。也有的因为没有认真识别维修工人的身份和资质，有过一些被骗的经历。

#### 费用高 选择街边作坊

其实，有关家电维修投诉一直都是消协投诉榜上的热点。不少消费者反映，搞不清上门服务

的维修人员到底是不是正规厂商派来的人员。而一些私人开的小家电维修部，因为担心乱要价，又让他们望而却步。

“真是怕遇上黑网点啊，电器没修好还要花上一笔开销，生一顿气。”家住右安门的市民李玉说，“有时家电的厂商变更，或者是维修网点没有啦，只能到街边找那些小作坊修修。其实，他们的人员都可能不具备维修技术。有的甚至会借大品牌，宣传自己是签约网点来哄骗消费者。”

但是，即便居民上当受骗的例子不在少数，但还是有很多居民愿意选择非正规的维修部进行家电维修。居民李立国就抱怨说：“出了保修期的家电，再找厂家维修，维修费用太贵了，不如社区内或个人流动的维修部便宜。”

在调查中，有市民表示家中的家电出现问题后，他们并没有及时拨打厂家售后电话，而是就近在社区内找私人维修部来进行维修。“小天鹅”品牌维修工刘师傅就曾遇到，有的消费者选择了非正规售后维修人员上门维修自家空调，可最终没有完成维修工作，影响了消费者的正常使用；同时，对方还收取了昂贵的维修费用。

“后来，消费者还是联系到了厂家的售后服务，由我们正规的维修工上门维修。”刘师傅说，“虽然这种就近维修的心理很容易理解，但老百姓的确需要一双识别真假维修工的慧眼。”

#### 价格乱 标准难统一

此外，在调查中记者发现维修时出现的乱收费现象，也让不少消费者很困扰。据了解，目前国内家电维修业都有统一规定，维修人员上门服务应主动提供维修价格手册，手册中会对每项维修费用明码标价。在检查出家电故障后，用户有权选择要不要维修。如果选择不维修，在支付上门费和检查费后，维修人员有义务将家电恢复原状。

“但是也有不遵守这个规定



的，特别是一些小门店，胡要价啊。各种零件的价格，都没有一个统一的标准，维修人员基本会随意要价。”李玉说。

对于常常在家电维修工作中遇到的关于价格的问题，刘师傅解释说：“我们维修工所出示的收费明细都是按照公司相关规定执行的，如果消费者对于价格有任何疑问，都可以打电话向维修部询问，或向相关监管部门举报。”

其实，早在2012年8月商务部实施的《家电维修服务业管理

办法》中就提到，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、质保期限及投诉电话。

办法还提到，家电维修经营者在提供维修服务前应当向消费者明确告知维修方案及需注意和配合的事项，尊重消费者选择。家电维修经营者在提供维修服务时应当向消费者提供维修服务凭证和收费发票。维修服务凭证应如实填写维修服务项目、维修详细情况、维修服务质量责任及注

意事项等内容。

### 建议

#### 规范引导行业良性发展

据了解，北京发布的首份家电维修服务规范由北京电子电器协会制订，从家电维修企业的开业条件、经营管理、岗位服务和诚信建设等方面做出了具体规定。例如，《规范》规定了在城六区和通州区新注册的家电服务企业经营场所应达到50平方米，应在经营场所内明示服务项目和维修配件的收费标准以及投诉电话等。

此外，对于消费者经常遇到的“李逵李鬼”难辨的现象，要求上门维修服务人员需持有佩戴有二维码标识的“上岗证”、“上门服务证”。在服务前主动向用户出示价目表或价格手册等，便于用户选择、查询。

而在实际操作中，不少企业也按照相关规定来操作。北京博远宏大维修部承接了怀柔 and 密云区域内的美的、小天鹅、TCL等品牌家电的售后服务工作，目前拥有维修工人十余名。

“我的售后服务中就包含家电维修上门服务。”北京博远宏大维修部相关负责人杜婵娟告诉记者，对于家电维修工人，他们都经过了严格的岗前培训，同时维修部制订了维修工人管理制度，对维修工上门服务时所涉及的方方面面进行了详细说明和规范。

“就拿最简单的进门来说，我们要求每一位家电维修工都要穿鞋套进入消费者家中，无论消费者是否有这样的要求。”杜婵娟介绍，每一位维修工在进门前都要出示自己的工作证或维修单据，而在维修工的工作证上，记者看到上面不仅明确了工人的姓名、单位，还有品牌信息二维码等标识。消费者可以通过工作证或扫描二维码辨别维修工人的真伪。

对于前不久刚刚发布的《家电维修服务规范》，杜婵娟表示，对于正规的品牌企业售后服务维修部来说，该《规范》只是提供了进一步完善相关制度的依据。北京博远宏大维修部早在《规范》出台前，就已经拥有并落实了自己的服务规范制度。

“我们在维修工的岗前培训上，上门服务是十分重要的培训内容，不仅对维修工人的技术水平有一定要求，对于维修工人的工作习惯、入户服务的礼貌礼仪等内容，都进行了严格规范和培训。”杜婵娟说，经过培训合格的维修工，才会被颁发工作证，正式上岗。

而对于很多社区内的小型家电维修部来说，《家电维修服务规范》无疑是为他们提升服务水平树立的标准。杜婵娟介绍，事实上，在家电维修行业的确存在着恶性竞争的情况，很多社区私人维修部或部门流动维修部，伪造资质，发放虚假广告。常常有居民反映，社区里经常会有很多维修部发放小广告，他们打着与品牌企业合作的旗号，收取较低的维修费用，但实际上售卖昂贵的产品零件。

杜婵娟认为，《规范》的发布，对于整个家电维修行业来说，是一件非常有价值的事情，希望不仅能规范服务行为，更能促进家电维修行业向更好、更健康的发展方向。