

家电维修首部法规实施 维修人员必须持证上岗 家电维修乱喊价可罚三万元

烈日当头,如果空调、冰箱罢工,鱼龙混杂的家电维修市场是否让你一筹莫展?8月1日起,商务部公布的家电维修服务业首部规章《家电维修服务业管理办法》(简称《办法》)正式实施,许多条款都是针对家电维修市场普遍存在的陷阱与猫腻,并将对违规行为处以最高3万元的重罚。然而,业内人士认为,目前家电维修收费没有统一标准、企业售后及维修店几乎都是各自为政,因此新规虽严厉,但很难对现下的行业顽疾造成实质影响,暂时难以达到预期效果。 ■记者 未晓芳 实习生 邵林楠 熊洁



■漫画/陈琼元

长沙家电维修市场饱受诟病

说起一个月前的家电维修经历,长沙市民向女士还有点气愤。“一匹的空调,居然要我加氟10个气压。”向女士家的空调已用12年了,制冷效果不好,又过了保修期,她便自己联系了一家维修店。维修人员上门检查后,说需要加氟10个气压,一个气压50元,共花费500元。事后,跟“懂行”的朋友谈起时,向女士才大呼上当。原来,一匹的空调最多只能加6个气压,一次加5个就够了。维修人员足足多收了一倍的钱。

不小心买了山寨品牌“科尤”洗衣机的市民唐先生也有一次类似体验,2个月前,

洗衣机脱水功能出现故障,由于没有售后,他从网上找了一家维修店的电话,对方断言是主板有问题,要价300元。多了个心眼的唐先生,随机又找了两家店电话咨询,最后只换了一个启动器,花了120元。

小病大修、偷梁换柱、随口定价……对于家电维修行业存在的这些猫腻,消费者既担心却又无可奈何。来自长沙市12315中心的数据显示,今年上半年,长沙家电维修的投诉数量达144件,占商品类申诉的1.67%。实际上,因为难以提供证据、且对机器工作原理及维修技术一无所知,更多的市民只能选择无声“被宰”。

夸大、伪造维修项目最高罚3万

乱象丛生的维修市场,如何改变现状,成了消费者、企业和政府揪心的问题。今年6月,商务部发布了《家电维修服务业管理办法》,这是国家第一部家电维修行业的规章,目的在于规范家电维修服务业市场经营秩序,8月1日开始正式实施。

《办法》规定,家电维修经营者和从业人员凡是有虚列、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,冒用家电生产者商标或特约维修标识等违规行为的,可处3万元以下罚款。

同时还要求,家电维修者应提供本人的身份资质。从事高处作业、焊接、制冷与空调作业等特种作业人员,必须持

证上岗。在店内,还要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。

对此,品牌企业表示欢迎。志高空调客服中心李小姐介绍说,假冒售后服务网点伤害厂商和消费者之间的感情,这是企业不能容忍的,《办法》的出台,今后打击假冒售后网点有法可依,只要严格按这一管理办法执行,售后“李鬼”将无容身之地。

目前,不少企业已有所行动。今年3月,百度建立了符合资质的家电维修企业及网点名单,苏宁、海尔、美的等知名家电企业及卖场都已加入。5月17日,百度联合各单位清除了近1500个虚假家电维修站点。

大多是无证店、李鬼店

提起家电维修,市民最先想到的一定是社区和街头的维修小店,年轻人则更多的是到网上联系维修人员。

中国家用电器服务维修协会曾利用搜索引擎对假冒维修网点数量进行了调查,仅检索海尔空调、格力空调、三星冰箱、LG冰箱、西门子洗衣机和创维电视的服务电话,就得到900多万个“400”开头的服务电话。与企业提供的授权信息比对发现,90%所谓的“特约授权”、“指定维修”等网点都是假冒的。

8月1日,记者走访发现,社区维修店

大多只有十几平方米大,屋内堆满了各种新旧零配件,维修师傅大多没有从业资质,店内更没有明示收费标准。

对于新规,他们的态度也很漠然。问起维修资质,四方坪一家维修店的大爷气愤地说:“我修了几十年的家电了,从来没有听说过什么维修资格证,还不是照样修,哪个顾客不夸我修的家电质量好,用得久。”荷花池巷一位维修师傅也表示,据他了解,至少这一片的维修店都是凭技术维修的,都没有什么资格证。

【行业乱象】

【政策解读】

【业内质疑】

维修乱象真能被遏制?

“我们正在对全省家电维修行业情况进行摸底。”省商务厅商贸服务处处长刘飞介绍说,接下来会制定更详细的实施方案,并将对维修企业进行培训,确定如何执法、如何定性等内容,便于规章在我省顺利开展。

不过,他也透露,全省具有资质的维修人员占比并不高,情况不容乐观,很难强制实施。《办法》真正落到实处,势必需要一定的缓冲期。

一位家电维修业内人士直言,不光我省,全国维修人员“正规军”的缺口都很大,如果强制实行,维修行业一定会陷入瘫痪。此外,该办法没有详细条款,维修费用标准、街头小店如何规范等都没有涉及,执行起来存在难度,眼前看来,指导意义大于现实意义。不过,这是未来的方向。

修家电,如何不上当?

1、“三包”期内的品牌家电。企业为了争抢客户,纷纷延长保修期。如:志高空调推出“零配件终身免费更换”,维修只需收取上门服务费(含人工费)。这种情势下,消费者要维修家电,消费者购买电器后最好把保修卡上面留的电话存下来,避免电话打到“李鬼”那里去,如果找不到电话号码,不要轻信一些维修网页,消费者可以到企业官网上去查全国统一的维修热线。

2、过了“三包”期的家电。维修前,向多家维修商家咨询故障和维修费用,看看检查结果和出价是否有严重冲突,以免上当受骗。杂牌家电和山寨家电的质量不一定有保证,维修时可以请维修人员全面检查,以杜绝安全隐患。

【市场调查】

“福彩相伴·清爽夏日”第三轮抽奖产生幸运彩民20名



8月1日,湖南福彩2012年“福彩相伴·清爽夏日”夏季营销活动之“夏日福彩送清凉·欢乐草原牧羊”第三轮抽奖在省福彩中心机房进行,本次共抽出20名幸运得主。

为体现抽奖活动的公开、公平、公正、公信,本次抽奖特邀请常德的投资站业主与彩民代表亲临现场,由彩民、业主代表亲自按下抽奖启动键,共同参与和见证本轮“福彩相伴·清爽夏日”幸运彩民的产生。长沙市望城区公证

处公证员对此次抽奖活动全程进行现场公证。本次活动抽出的幸运彩票将在8月3日《福彩天地》报以及湖南福彩网(www.hnflcp.com)予以公布,请广大彩民注意查询核对。

今夏,我省“福彩相伴·清爽夏日”夏季感恩回馈活动正在火爆进行中。在已经开展的三轮抽奖活动中,共计产生60张彩票,而这60张彩票的持有者将成为免费参与呼伦贝尔大草原快乐之旅的幸运彩民。据悉,抽奖产生的60位幸运

彩民将分两批先后前往呼伦贝尔大草原,在炎炎夏日领略“风吹草低见牛羊”的美丽画面。首批参与呼伦贝尔大草原免费之旅的彩民也将于近期启程,敬请广大彩民朋友关注! ■可欣



外币	钞买价	外币	钞买价
英镑	962.01	日元	7.8725
港币	81.31	加元	613.98
美元	630.48	澳元	647.45
瑞郎	630.32	欧元	756.9

(截止到8月1日18时,数据仅供参考)

外匯牌價由中國銀行湖南省分行友情提供
 諮詢電話: 0731-82580629
 中國銀行網上銀行提供個人匯款服務