

“花5毛钱换个保险丝就行的事,为什么维修工硬要我换整个主板让我付上300块?”面对记者,杨先生表达了对西门子公司售后维修的不解。而记者连日调查发现,杨先生的这个遭遇,可能正是整个家电维修乱象的一个缩影。

■来源于老钱庄财经



家电维修乱象丛生:“小病大修” 5毛钱能解决,非要300块

事件还原:

消毒柜坏了,维修人员说主板损坏要收300元

近日,南京杨先生家中的西门子消毒柜坏了,同时家里的电闸也跳掉了。据此,杨先生推测大概是消毒柜中的灯泡短路而造成的故障,于是他就按保修卡上所写的,拨打了西门子的全国热线电话,预约了上门维修服务。两天后,维修人员来到了杨先生家,二话没说,直接将消毒柜拆开进行检查。

杨先生回忆说,当时维修人员的拆检过程十分迅速,这期间根本就没有和他有过交流。不过出于信任,杨先生整个过程也没有盯着。

在一番检查完毕后,工人拆下了消毒柜里的主板,告诉杨先生主板损坏,需要更换的话必须交付材料费300元。面对对方拆检后做出的“主板坏了”的判断,杨先生感到

见证“奇迹”:

现场演示只花5毛钱就修好了

一方面是西门子电器专业售后人员要求收取300元材料费;另一方面是消费者杨先生表示自己只要花5毛钱就可以修好故障,究竟谁靠谱?记者与省家电维修协会秘书长徐学录一起到现场进行调查。

在杨先生的家中,杨先生将

消费质疑:

小问题何必“大动干戈”?

“为什么5毛钱可以解决的问题,要收我300块?”面对自己的遭遇,杨先生到现在依旧气愤难平。他说,维修工现场没解决问题,却还收了他40元的“上门费”。他自己有两点疑惑,一是,维修工所说的,“维修条例”中不允许更换保险丝,这是为什么,这难道不是典型的“小病大修”吗?二是,当维修工提出的维修方案不合理时,消费者是

其中有问题。他拿过被西门子售后人员拆下的主板仔细看了一下,这换下的电路板有些蹊跷,上面明显只有保险丝发黑,而其它部件是完好的。该电路板与保险丝并不是一体,这个损坏的保险丝明明是可以单独拆卸维修的,显然维修工人在刻意隐瞒着什么。

随后杨先生提出了自己的观点,要求售后人员单独更换保险丝,不更换电路板,如果消毒柜没有修好,再商量其他办法。对于杨先生的拒绝,上门的西门子电器维修工人显然有些生气,明确对他表示:“就算是保险丝单独损坏,也只能更换主板,在他们公司的规定上没有单独更换保险丝的业务。”

结果没修成,维修人员收了40元上门费走人。

主板上报废的保险丝换下,换上了新的,此时原本出现故障的消毒柜真的可以正常运行了。

事实证明,杨先生的判断是正确的,只需要将主板上的保险丝换下就可以解决消毒柜的问题,无需再更换主板,而购买保险丝仅花费五毛钱。

否有权利拒绝支付上门费用?

杨先生告诉记者,事后他通过西门子电器的投诉电话进行反映,但是西门子的回应依旧是:“我们不提供更换保险丝的业务。”而关于上门维修费用的疑问,西门子也没有作出回答,仅仅表示,可以帮他申请免除下一次的上门维修费用,这种回答让杨先生很不满意。

西门子售后:

公司没有更换保险丝的服务

扬子晚报记者拨打了西门子售后的客服电话,咨询自己的厨房家电保险丝损坏是否能安排维修人员更换保险丝。客服表示,公司没有更换保险丝的服务,维修方案需要维修人员上门后根据损坏情况制定。

虽然西门子官方客服人员和指定上门的维修人员明确表示,没有更换保险丝的业务,但在西门子中国官方网站上,扬子晚报记者却看见,售后维修费及价目表里,关于消毒柜维修一项中,明确写着保险丝属修理项目之一。

扬子晚报记者又拨打了另外几个家电品牌的客服电话,询问是否能提供保险丝的上门更换服务,得到的回答是,需要维修人员上门查看后才能进行解答。记者随后在这些官方网站上搜索维修价目表,确实都没有发现更换保险丝的服务规定。

业内人士:

交通成本都不够,怎能只收5毛?

一位在家电维修行业从业十多年的王伟(化名)先生表示,一般品牌家电维修后都是承包出去的,现在人工成本、维修厂地租金、原材料价格都在涨,大家都是在做生意,那就得赚钱。有的时候,主板出现问题,就是一个小焊点坏了,你说帮你焊上去,这怎么收费?收你个几毛或是几块钱,这来回交通费谁给报,这工资谁给发呢?因此如果说主板上零件坏了,那就统一要换主板。这样做有两个好处,一是简单便捷;二是收费高有赚的。

他说,品牌公司因为有客户满意度考核其实还靠谱些,街头发小传单的小公司,“小病大修”的现象就十分常见了,例如空调电容损坏却要求更换压缩机,不过因为消费者缺乏相关知识,也只能任由维修人员指鹿为马,漫天要价。

湖南苏宁精彩12年 百万福利送百万粉丝

近日,湖南苏宁宣布将于8月26日至28日在全省启动精彩12周年庆典,全省112家门店联动,携手百大品牌火爆热卖,投放百万福利,低价回馈消费者。经过12年发展,苏宁已深深地扎根在三湘大地,融入每位三湘人民的生活,也成为湖南互联网企业的标杆。

“入湘12年,苏宁一直得到三湘消费者的支持和信任。借12周年庆典之际,我们也准备百万福利,包括价格福利、礼品福利等回馈消费者。为消费者提供优质服务,让消费者买到货真价实的家电产品是我们不变的宗旨。”湖南苏宁相关负责人表示。

为了让消费者和苏宁一起玩起来,此次湖南苏宁邀请湖南自媒体联盟“咖盟”代言12周年,通过6位“咖盟”成员在微博、微信、映客、花椒的直播平台等派发福利,更有8月27日“网红之夜”见面会,有帅哥美女、有网红直播、有美食好礼,不见不散。不仅有网红,8月26日至28日,湖南苏宁12周年大促携手百大品牌给消费者带来“四重”大礼,包括预存20抵200,消费者8月25日前预存20元即可得苏宁200元家电抵用券,购单件商品满2000元以上使用;家电套购满22888元送惠而浦空调一台;购物满千减百上不封顶,特价机及明示品牌型号不参加。同时,还有5000个官窑茶杯全省送,参加活动有机会获得价值128元定制官窑茶杯。

据了解,目前湖南苏宁门店数量达到112家,从长沙发展到14个市州、32个县。拥有自建的现代化商贸物流基地,仓储面积达4万平方米以上,存储能力达15万套,并配送350台车辆,500名配送人员,1900余名售后安装人员,支持60亿以上销售规模。



关注三湘都市报微信
看E报。