

来信调查

有读者来信反映,上门维修方便居民生活的同时,存在价格欺诈、材料以次充好、维权难等问题

上门维修乱象须整治

人民日报记者 史一棋

编辑同志:

上个月我家混水阀坏了,我用手机搜到一个优惠的混水阀维修服务,报价35元。打电话预约后,维修师傅上门很快便修完,结账时却告诉我:“35元只是优惠代金券,还得额外补钱”,让我付220元。无奈之下,我只能付款,但想想这样的经历,心中很是不平。希望媒体关注这类现象,推动有关部门整治市场乱象。

重庆江北区 雷弘



日常生活中,上门维修是解决家庭维修问题的便捷途径,给居民生活带来了便利。然而,也有读者网友表示,上门维修存在一些不规范的问题。如这封读者来信所说,维修报价前后不一,还有的消费者遇到维修材料以次充好、售后难、维权难等问题。记者就此采访相关人士,就整治维修市场乱象问题提出意见建议。

材料以次充好,修完漫天要价,“小毛病修成大毛病”

读者雷弘的遭遇并非个例。不少上门维修商家在平台上以低价吸引顾客,维修完成后,实际价格可能翻倍。维修前,商家以“先看看情况”“用多少材料收多少钱”为由模糊报价,等维修后再找各种理由加价。电路、管道、家电等方面维修相对比较专业,普通消费者难以判断故障的具体原因,也很难辨识维修价格是否合理。

浙江杭州市读者陈凯(化名)就遇到过仗着消费者不懂行而“狮子大开口”的维修人员。因家中墙角返潮,他今年1月13日预约了杭州忆航防水公司做墙角防水补漏。

该公司派了两位师傅,在做没有任何漏水检测的情况下断定房屋外墙渗水,并告知补漏胶水为每斤90元。

陈凯觉得一斤90元价格过高,但师傅宣称该材料是进口高科技纳米高分子材料,“成本高,而且用不了几斤。”陈凯相信了,同意维修。然而,整个工程共用了44斤胶水,报价3960元。

陈凯此前听说有不法商家用2元一斤、不适宜在住宅中使用的“三无”胶水,冒充优质材料。于是,他要求公司提供胶水的质检报告,公司发来的质检报告明显经过修图处理,且拒绝出示胶水进货凭证。

在上门维修领域,还有的家电维修人员使用劣质配件充当原厂配件,一般消费者很难辨别材料的真伪和质量好坏,结果导致修好不久又坏了,陷入反复修理的状况。

“原问题不仅没解决,还把小毛病修成大毛病。”广东中山市读者柳鑫(化名)下单净水器检修服务,今年1月3日晚,维修师傅上门维修。没想到,修好后的净水器在次日凌晨又漏水。清晨醒来,柳鑫发现家里已经“一片汪洋”。

他清理了一早上,终于联系上维修师傅,可师傅说修理网点缺人手,要下午3点才能派

人过来。等到3点,网点又称人手仍然不足,说要等到晚上。

“实在没办法,只好请物业过来重新施工。”柳鑫随后请来装修公司评估,不算家电维修,漏水导致的家装损失就达4万至5万元。

消费者维权难,难以固定证据,经常遭遇“踢皮球”

“很多家庭维修问题事发突然,需要快速解决,消费者仓促选择服务,往往无暇比价或核实资质。”中国人民大学公共管理学院教授刘鹏表示,而且维修项目差别大,例如水龙头漏水问题,简单的更换水龙头就行,复杂的甚至要重铺水管,各家情况不同,消费者难以辨别维修人员是“看人报价”还是诚信服务。这种情况下,不少消费者即使怀疑自己被“宰”,也会因为没有证据,急于修好而付款了事。不法商家也恰恰利用消费者的这种心理,虚报价格。

不少消费者反映,一旦遇到价格欺诈、以次充好或越修越坏等问题,“维修难,维权更难”。

一方面,消费者维权时面临举证难的问题。有的服务商以提供优惠为噱头,诱导消费者脱离平台交易,导致平台没有售后记录,无法维权;还有一些消费者是从小广告上找到维修师傅的,要维权时找不到人,只好吃哑巴亏。

记者发现,不少居民小区的信箱、门缝都被塞过维修小广告,有的小广告还打着社区物业或服务中心的名义。

“这些小广告不能信。物业就算做宣传,也不会采用这种方式。”张师傅是北京朝阳区八里庄街道的一名维修师傅,他的活计都来自社区物业派单,“物业跑不了,维修出了问题,居民找物业也就能找到我。凭我的经验,小广告上的维修服务多数报价较高。很多还写着根本找不到的假地址,修完如果有问题,根本找不到人。”

另一方面,即便事实清楚、证据完整,消费者也会遇到多方“踢皮球”。柳鑫便遭遇了类似经历。当他带着电话录音、支付证明、维修现场视频向维修网点索赔时,网点却以该师傅既非平台员工,也非认证师傅为由拒绝,“既非平台认证,为何派到我家维修?总公司、分包公司互相推来推去,一会儿说不是维修期间出的问题,保险公司不赔;一会儿又说说是网点的问题,把我都弄晕了。”

无奈之下,柳鑫向12315投诉。经过两个多月的艰难维权,最终服务商总部赔偿他1万元,网点赔偿一台没有生产日期和合格证明的净水器。一查证,这台净水器还是江苏省质监局点名的不合格产品。

柳鑫曾经找过律师,律师的回复是:可以帮他打赢官司,但是诉讼花费的金钱、时间成本不会低。除了律师费,鉴定费也不低,需要找一线城市的专业机构。“虽然最后获得的赔偿金额远低于我的实际损失,但没办法,只能接受。对方有专门法务部门处理投诉,而我还得上班,耗不起。”柳鑫道出了大多数消费者面临类似问题时无奈。

建议有关部门向社会公布家电维修“白名单”,平台推出“一口价”服务等措施规范上门维修服务

早在2012年8月,商务部就公布并施行了《家电维修服务业管理办法》,明令家电维修经营者和从业人员不得有下列行为: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。但种种问题至今依然存在,不仅损害了消费者利益,也扰乱了市场秩序。

“上门维修看似都是鸡毛蒜皮的小事,但事关每位居民的生活幸福。”中国家用电器服务维修协会秘书长王岩说。

目前市面上的主流上门维修平台,大部分采用线上吸引用户、线下服务用户的模式。在这一过程中,作为中介的平台扮演什么角色?应该担当什么责任?

“消费者维权时之所以屡屡遭遇推诿扯皮现象,是因为这种模式下的平台方并不直接给消费者提供服务,他们只起到信息集地地的作用。一旦出了问题,他们会觉得错在线下门店而非自己。”北京市互联网金融行业协会会长

许泽玮认为,平台方不是简单的信息共享,他们应该在服务流程的标准化上下功夫,贯穿下单、上门服务、售后服务等全流程的标准化,“平台借助数字化手段,分门别类建立标准化服务流程,实现服务的每个环节都有规可循,也要有相应的管理监控指标。”

而在服务流程标准化中,价格标准化与消费者切身利益直接相关。许泽玮表示,一是价格对消费者要透明可见,在官方渠道公布定价信息,可以随时查阅;二是不断细化标准定价体系,让消费者清晰知晓此次维修有哪些流程、流程中项目分别应该花多少钱,以及影响定价的工时、材料等;三是对流程复杂、非标准体系内的维修项目展开价格评估,事前出示评估一口价,与消费者充分沟通后再开展维修,避免事后纠纷。

除了平台规范管理,刘鹏认为市场监管等部门也应加大日常监管,构建服务商信用评价体系,对投诉量超标的违规商家实施平台禁入;对一些维修公司及维修人员涉嫌虚假宣传、欺诈、强迫交易等违法行为,依法予以罚款、吊销营业执照等惩罚。

根据《家电维修服务业管理办法》,主管部门对于违反本办法的家电维修经营者可以予以警告,责令改正,情节严重的可处3万元以下罚款。“相关部门要完善投诉举报渠道,让消费者维权有门。不仅要能够维权,更要让消费者便于维权。”刘鹏说。

消费者协会也可更有作为。比如,上海市消保委最近几年都会向社会公布家电维修“白名单”,呼吁广大消费者有需要时尽量选择名单里的服务企业。

此外,上门维修行业也应加强自律,针对市场乱象出实招。“可建立消费者、平台、门店、监管部门共同参与的共治体系。”王岩举例说,平台可以设立机制,在纠纷发生时由独立第三方介入评估;门店可以对消费者讲解维修流程,让整个流程更加透明,“各方一起努力,把关系千家万户的上门维修‘小事’做实做好。”(高国妍参与采写)



微风轻拂,鲜花绽放。人们走进大自然,拥抱初夏的美好,用运动和欢笑开启夏的活力乐章。

图为小朋友在山东省滕州市北辛花海景区玩耍。

李志军 摄

乘地铁扶梯,习惯该改啦!

『左行右立』含隐患 『站稳扶好』才安全

人民日报记者 韩鑫

北京部分地铁扶梯上出现“小脚印”,提醒乘客可并排站立;上海地铁在扶梯乘梯须知中明确:禁止行走或者奔跑;四川成都地铁专门回应网友,不提倡“左行右立”,建议乘坐扶梯时保持站立……多地地铁运营公司接连发出倡议或提示:不提倡“左行右立”,并大力宣传,引导乘客在乘梯时站稳扶好。

“左行右立”,指的是搭乘扶手电梯时靠右站,将左侧一侧空间留给赶路的乘客或作为紧急情况通道。作为广受认可的国际惯例,这一做法被国内很多城市引进,人们习以为常。

从礼让通道到安全站立,改变何以发生?在采访中,多家地铁运营公司将原因指向一个关键词——安全。

从自动扶梯特点看,《自动扶梯和自动人行道的制造与安装安全规范》(GB 16899—2011)中注明,自动扶梯是带有循环运行梯级,用于向上或向下倾斜运输乘客的固定电力驱动设备。“即使在非运行状态下,自动扶梯也不建议当作固定楼梯使用。”北京地铁集团有关负责人解释,由于自动扶梯的梯级高度往往高于一般楼梯,乘客在运行的自动扶梯上行走,容易发生踩空、摔倒等情况,为了乘梯安全,建议在扶梯上站稳扶好。成都地铁集团有关负责人提醒,如果乘客确有急需,建议选择步梯通行。

从设备维护看,“经过长时间实践,我们发现,长期‘左行右立’会导致自动扶梯右侧滚轮磨损量高于左侧,并因单侧静态与对侧动态的复合应力,对梯级链条施加不对称载荷,使两侧不同步拉长,降低乘坐舒适性,提高维护成本,增加安全隐患。”有关专家解释。

从运行速度看,有专家分析,相较于商场内的扶梯,地铁自动扶梯的运行速度更快,在扶梯上行走或奔跑,摔倒风险更大。

而且随着地铁客流量不断增加,在高峰时段,自动扶梯的通行压力增大,并排站立能提高自动扶梯有效载客面积利用率。

改变既有习惯、重塑文明认知非一时之功,安全出行新习惯的养成,有赖于持续的宣传引导。不少地方正多措并举强化引导。

在北京,为进一步确保乘客出行安全,地铁自动扶梯旁设有乘梯须知,须知中包含拉住小孩、握扶手带、禁止手推车等图示以及“面向扶梯运行方向顺序站立,并扶好扶手带”的文字提示,并且伴有“站稳扶好”语音提示。北京地铁还陆续开展自动扶梯梯级外观处理和喷漆试点工作,使梯级沿边的黄色警示线更加醒目,并在13号线西直门、2号线北京站等车站试点喷涂黄色脚印,旨在引导乘客站在黄色警示线内乘梯。

在上海,根据电梯安全管理办法的要求,新版地铁公共安全宣传片中明确强调“扶梯上禁止行走和奔跑”。“从宣传片中剔除‘左行右立’到在乘梯须知中明确禁止行走或奔跑,10多年来,我们一直在进行安全教育。”上海申通地铁集团有关负责人表示,未来还将持续落实《上海市电梯安全管理办法》的相关要求,进一步做好安全宣传,塑造站稳扶好的习惯。

业内人士表示,为有效改变乘梯习惯,建议通过广播、屏幕、海报等多种渠道,广泛宣传“左行右立”的安全风险和并排站立的优势。同时定期开展“安全乘梯宣传周”活动,通过现场讲解、互动体验、安全演示等形式集中普及自动扶梯安全知识,加大宣传力度。此外,对于违反规定的乘客,工作人员要加强劝阻和引导,降低乘梯安全风险。

快评

实事求是 该变就变

白真智

乘坐扶梯“左行右立”,遵循的是国际惯例,在一定时期内、一定程度上确实理顺了地铁出行秩序,也体现了社会的文明程度。

但文明的标准并非一成不变。我国城市轨道交通线路丰富,地铁运营机构发现“左行右立”既不利于保证乘客安全,又不利于提升通行效率,还增加了电梯维护成本,所以呼吁、引导乘客改变习惯。这个改变

是及时且必要的。根据实践情况调整行为习惯,正是实事求是的体现。

“左行右立”变成“站稳扶好”,小小的调整不仅可以更好地保证乘客安全,降低电梯维护成本,还能大大提升通行效率。看似简单的变化,体现的是求真务实、脚踏实地的工作作风和对群众安全、高效出行诉求的真诚回应。

据《人民日报》



漫天要价。

杨靖绘(人民视觉)



记者从农业农村部了解到,截至5月26日17时,各地已收获小麦7005万亩,日机收面积连续3天超过400万亩,全国“三夏”大规模小麦机收全面展开。

图①:近日,在山东省临沂市平邑县仲村镇,农机手驾驶收割机收割小麦(无人机照片)。

图②:近日,山东省枣庄市山亭区城头镇徐洼村农民将收获的小麦装车。

刘明祥 摄 新华社发

