



请不起维修工!

# 家电售后维修为何变鸡肋

今日女报/凤网记者 海帆

有消费者吐槽:同样是更换热水器的点火器,找品牌的售后服务人员来维修需要380元,其中包括30元的“上门费”和350元的配件费;而找其他电器维修店来维修,只需要150元的配件费。品牌的售后维修“太暴利太离谱了!”

## 家电售后维修糟 消费者吐槽

据了解,该消费者认为,对于一台已经使用了很多年的热水器而言,花这个钱去维修太不值了。因两位维修师傅开出的价格过于悬殊,他还特地上网查询了解了该款热水器的点火器,结果发现进货价不过45元而已。想到售后维修

的师傅要价350元,而且还要另外加收“上门费”。该消费者惊呼,品牌的售后维修“太暴利太离谱了”!

记者在微博搜索“家电维修”一词发现,和这位消费者有类似遭遇的人还不少。不少人抱怨家电维修费用

虚高,收费不合理。“上门不修就要付费”、“配件不能自己去买”、“收得又贵、态度又不好”,有人直呼家电是“买得起修不起”,更有人建议,如果不是很值钱的家电,维修还不如直接换掉。

## 三大乱象搅局 家电维修收费贵收费乱

在家电厂商越来越强调“服务”的时代,家电维修作为家电售后服务的一个重要组成部分,竟让用户觉得“修不起”!究竟是什么推高了家电维修后的费用?

### 同一品牌的售后 收费不一致

记者首先致电某品牌热水器售后服务热线,客服人员告知记者,师傅上门需收取40元检测费,用户也可以自己将热水器送到售后点,则不需要收取此项费用。另外,若更换点火器需要收取配件费一百多元,具体的数目维修师傅上门维修时会告知。

客服人员告诉记者,该品牌热水器

的配件有统一的价格,维修师傅手上也持有一份配件的价目表,消费者可以向维修师傅索要这份价目表查看配件的价格。

而事实上,将客服人员所报的价格和消费者吐槽的情况一对比可以发现,同一品牌的热水器,同一服务范围内,上门费和配件费却有所不同:“上门费”贵了10元,配件费却低了200元左右。

### 上门就要收费 收费标准不统一

随后,记者分别致电其他数家热水器品牌的售后部,发现任何一家品牌的售后服务人员上门维修都需要收取“上门费”,收费多少则各有不同。其中,

最低的为30元,最高的50元。同样更换点火器,每家品牌报价也不一样,价格在100-200元不等。

### 不购买配件,就不上门维修

同时记者还了解到,遭到很多消费者吐槽的“配件不能自己去买”的现象普遍存在。几家热水器品牌售后部均建议记者用维修师傅带去的点火器,不要自己去购买。有品牌售后客服人员还表示:“在外面不一定能买到这样的型号的。”有一位维修师傅更是直接告知“不用我们的配件我们是不上门维修的”,原因是,用别人的点火器万一出了问题他负不了责。

## 家电维修售后维修乱象是如何产生的

据了解,目前家电维修收取“上门费”已是行业的普遍现象。“上门费”究竟是怎么产生的?有的品牌称这是师傅上门检测的检测费,有的说是服务费,有的说是补贴师傅的交通费。

“上门费”到底该不该收?该收多少?记者了解到,我国在2012年已经出台了《家电维修服务业管理办法》,文件中对家电维修项目和收费标准做出了明确的规定,但是并没有涉及到“上门费”这一个收费项目。目前,“上门费”的收取规则是由企业自定的,行业内并没有统一,因而,出现各家收费标准不统一的现象也在所难免。

事实上,《家电维修服务业管理办法》明确规定,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。记者通过电话咨询多家家电维修的过程中,各品牌售后也均表示公

司对家电配件有明确的价格范围。同品牌同地区同故障的配件费为什么会不同呢?

业内人士表示,这可能与维修人员哄抬价格有关。据悉,目前很多家电品牌都是把售后维修服务外包给一些家电维修公司,维修公司直接向消费者收取维修费用,于是可能出现维修人员私自哄抬价格的现象。据某维修公司内部工作人员透露,维修人员向消费者提供的零配件成本很低,但收费必须超过一定数额,因为他们工资的提成就从这维修费里出。

“上门费”的产生也与此有关。维修人员上门维修,需要花费一定的时间精力甚至产生一些交通费用,如果最终发现产品没有故障,或者不需要更换零配件,那么维修公司就没有了收益。为了不让维修师傅“白跑一趟”,只得不管修不修都要“上门费”。

不过,也有人认为家电维修收取

“上门费”是合理之举,毕竟维修人员上门维修也是劳动力支出。问题在于,上门费该收多少,行业内应该有个统一的标准,而不是各个品牌各自为政。另外,在上门维修之前,维修人员有义务主动告知消费者此项费用的存在。

而对于维修人员不同意用户自行购买配件的现象,一位维修师傅告诉记者,不同品牌的家电配件虽然看起来差不多,实际上会有些细微的差别。以热水器为例,用其他品牌的点火器也许也能点火,但可能存在一些问题,也可能导致机器使用寿命缩短。所以,最好还是用品牌原装的配件。

按照规定,维修人员上门维修时也应预先出示配件价目表,让用户清楚配件的价格和质量。在此提醒广大消费者,如果维修人员上门维修没有出示收费预算,应主动索要,以免吃“哑巴亏”。

一般家庭对冰箱容量需求有限,尤其是人口少的小户家庭,买个大冰箱平常用处不大。但是到了年节期间,一台小冰箱又显得不够用。这个时候,小型冷柜作为冰箱搭档可谓是一个不错的选择。

通过对冰箱冷柜市场的调查,记者了解到:美的BD\BC-100KMQ水墨兰山100L小型冷柜正好能够满足这类人群的需求,而且受到了很多消费者的欢迎。

美的作为中国国内知名家电品牌,其产品质量有目共睹,获得了市场的认可。让我们一起实地了解一下美的BD\BC-100KMQ这款只有100升的小冷柜。

### 外观小巧玲珑

从外观上看,美的BD\BC-100KMQ冷柜与传统大冰箱相比显得十分小巧玲珑,可以放在家中的任意角落。上顶开门取拿物品十分方便,而且冷柜高度也适合儿童开门取物。另外,冷柜采用纯白外观设计,造型时尚百搭,可为家居装饰增添灵动气息,很适合当代人对家居装饰的简约精致的高水平要求。冷柜采用隐形把手,更加节省空间,ABS材料制造的把手不开裂不变形,设计符合人体工学原理,手感舒适。

### 制冷效果可观

从性能上看,美的BD\BC-100KMQ采用环保ABS材料制造的整体口框,加强了强筋结构,材料不会变形开裂,能够更加有效地锁定冷柜内的冷气,达到了节能的目的。

说到冷柜的温度,就不得不提美的BD\BC-100KMQ的控温技术。美的BD\BC-100KMQ不单单是一款普通的冷柜,它采用了先进的控温技术,仅靠简单的操作,用户就可以通过改变冷柜内的温度将冷冻变成冷藏,更加方便用户储藏不同温度需求的食物。

### “小而精”

### 满足“大胃口”

通过对消费者的询问得知,他们大多因为家中使用的冰箱不够用,但是买个大冰箱不仅价钱贵,而且家中没地方放,平常也用不上。所以他们更希望买一个小巧一点,价格合适的存放食物的冰箱。美的BD\BC-100KMQ冷柜小巧的造型和温度调节的性能正好符合了这类消费者的需求,从而吸引了很多消费者的目光。

其实好的产品不一定做得“高大全”,只要做出精确的消费定位,把握好消费者的需求,“小而精”的产品更能获得消费者的认可、市场的青睐,满足家庭的“大胃口”。

美的冷柜BD\BC-100KMQ 用「小而精」满足「大胃口」