

价格不到 1000 元的水器，维修花了 700 元

家电维修“猫腻”多，业内人士送上“避坑指南”

今日女报 / 凤网记者 史超

热水器才修好，
电视机又……



刚买了一年的家电出故障了怎么办？

当然是维修了。毕竟大几千的支出，肯定不能一点小毛病就一换了之。可是究竟请谁维修、上门怎么收费？中间的“水”可真不浅，稍不留神就可能误入“李鬼”店，遇到“黑维修”。

日前，长沙的李女士致电“凤网e家”说起了她轻信网络查询售后电话，维修家中品牌热水器，哪知道购买时不到千元的水器，维修花了 700 元，让李女士直呼“上当”了。

李女士的经历不是个案。近日，凤网e家微博发起了“家电维修，你掉过哪些坑？”的网络调查，结果显示，80%的受访者遇到过维修服务黑幕，乱象集中在三个方面：报价不透明（55%），修坏了（45%），换零件乱开价（44.6%）。

家电维修究竟该怎样“避坑”？本期，今日女报 / 凤网记者采访专业人士，为大家送上家电维修“避坑指南”。

轻信“李鬼”维修，被坑却投诉无门

这次维修到底水分有多大？记者拿着李女士遇到的问题，咨询了多家家电维修公司，获得的回复均为：“最多不超过 350 元。”

那么，“被坑”的维修费用可不可以追回？记者连线“12345”便民服务热线了解到，消费者投诉服务收费不合理，需要提供被投诉公司或者门店地址以及事件具体经过。李女士登录该网站，却找不到任何门店地址信息，

仅有一个服务热线的号码。记者拨打电话问及是否可以将家电送到门店维修时，遭到对方拒绝，而当记者亮明身份问及门店所在位置时，对方更是直接将电话挂断。

针对这种无法提供地址的投诉，12345 的热线工作人员表示投诉将无法受理，因此提醒广大市民在接受服务时，为了保障权益务必留存提供服务方的公司名称、地址等相关信息。

价格不到千元的水器，维修花了 700 元

8月13日，家住长沙芙蓉区的李女士致电“凤网e家”分享自己的“被坑”经历。

7月31日，李女士家的万家乐热水器发生故障，打不着火。由于超过保修期，李女士当即上网查询，找到了一家名为“长沙万家乐热水器维修中心”的网站。“我点进去一看，做得挺像那么回事的，便打了上面的服务热线。”李女士说，对方在听了她的维修需求后，很快派了一名维修师傅上门。

这名维修师傅拆机后告知李女士，需要更换热水器主板，换一个要收取 665 元，还要加收 80 元的服务费。李女士一番讨价还价，最终支付了 700 元。

“我买这台热水器才花了不到 1000 块，怎么换个部件就要 700 元？”事后，李女士越想越觉得不合理，于是回过头仔细查询，才发现自己找的并非官方售后，自己可能“被坑”了。



给过保家电买“保险”：每天花 1 元，全年不用愁

过保家电出问题，既不会检修也不清楚多少钱合适，不如给过保家电买份保险吧！

凤网e家家庭服务平台推出“365元家电维修包年卡”：365元保一年，一天只花1块钱。

“还好买了这个维修包年服务，去年家里洗衣机坏了，师傅很快上门修好了，后来又检修空调，都没

有让我出钱，比外面找服务省心多了。”客户彭女士抱着试试看的心态买了一份，体验后觉得超值，表示年年都要购买。



扫一扫，马上加入
365 家电维修计划

黑维修“猫腻”多，做好四步免掉坑

“无病乱修、大病小修、山寨维修、漫天要价、预留隐患、以次充好……这些都是消费者需要警惕的。”凤网e家家庭服务平台合作商——长沙百泽电器维修服务有限公司负责人郭实介绍，网络上各种散、乱、小的公司乃至个人，打着官方维修的旗号蒙蔽消费者的情况非常普遍。

“比如夏天空调不制冷，很多时候仅仅需要清理一下灰尘，但有无良维修工说需要加氟利昂，这样一加，收费立刻翻了十倍。实际上，只要机器没有破损漏氟，空调里的氟利昂可以用上 10 年。”郭实介绍，一般的定频挂机最多可以加 5 个压力，假如师傅讲加的量超过这个数据，肯定有“猫腻”。

如何避免家电维修“掉坑”？郭实提醒消费者，尽可能做好以下四步：

- 1 保留家电的售后维修手册，不可轻易相信维修游击队张贴的小广告。
- 2 在接受服务前要咨询好上门检查的收费标准。
- 3 在师傅维修过程中，尽量做到现场监督，避免无良维修员钻空子。
- 4 如遇维修师提出更换配件，一定要看他的新配件是否与原装配件一致，并将更更换下的原配件留存。

两种情况，维修不如换新

- 1 需要更换的元器件价格太贵，导致维修费用过高，不如直接换新。如电视机显示屏坏了需要更换，换台新的 2000 元，换个屏要 1800 元，就不如换新了。
- 2 超过年限的家电如果出现故障，理性判断维修和买新机的性价比。一般家电的服役期限为空调 12 年，冰箱 10 年，洗衣机 10 年，电视机 8-10 年，电热水器 6 年。

树信心！家政服务业春天来临 商务部服贸司调研组一行来湘调研

今日女报 / 凤网讯（记者 王沁蓉 周纯梓）“湖南家政行业正赶超全国发达地区服务水平。”8月19日至21日，商务部服务贸易和商贸服务业司调研组一行来湖南省调研，该司二级巡视员朱光耀充分肯定了湖南家政行业的服务水平。调研组一行与省市各级商务主管部门、家政行业协会，就“百城万村”家政扶贫、家政行业发展等重要工作举行座谈与走访。

“大家一定要树立信心！家政服务业的春天就要来了。”朱光耀对湖南省家政行业发展提出了建议：一是通过优秀家政企业树立行业标准，加强行业服务的引导；二是要完善、扩充家政行业条法律法规，形成业内刚性约束力。

“对于雇主家里生锈的居家设施，我们家庭清洗服务要求不仅达到使其‘保值’更要‘增值’的效果。”调研中，鼎好家政创办人丁四喜向调研组一行介绍了该公司通过网络平台+社区家政网络化分布，有效提高服务的成效。调研组一行听取了友乾创始人兼 CEO 余有分、58 到家集团 CEO 陈小华对各自企业的发展情况介绍。

针对家政从业人员流动快、从业人数少、扶持力度不够等现实问题，商务部服贸司相关领导为大家答疑解惑。尤其是有关集中反馈的从业人员保险问题，朱光耀现场回应称，目前已推动保险服务机构开发家政服务商业保险，解除家政企业、家政服务员和消费者的后顾之忧。

8月21日，调研组一行赶赴邵阳县调研湖南省“百城万村”家政扶贫对接会。会上，邵阳县政府与省家协、到家集团、湖南靓丽洁服务有限公司签订合作协议，来自全省各地的 34 家招聘企业提供招聘岗位近千个。同时，到家集团“邵阳月嫂”地理标志品牌第一期培训班现场开班。

据悉，“百城万村”家政扶贫行动自 2018 年开展以来，深入龙山、桑植、新化等 30 多个贫困县开展家政培训，累计培训 80 多期，近 5000 人次受训。凤网e家家庭服务平台充分发挥今日女报全媒体矩阵宣传优势，推出宣传报道 1500 余篇，有效提升了家政服务行业的关注度和影响力。

一次性购买年卡，有效期内享家电维修材料费、上门费、检查费、人工费全免！

【方便】一个电话 24 小时上门维修，任何品牌电器都可以维修；

【省心】免费上门维修，修好为止；

【省钱】彻底消除了家电维修的宰客现象。

注：网吧、超市、个人维修店等经营性店铺不接受统保；每份维保单仅服务一个地址。