

家电维修广告、电话、网络排名猫腻多

——上海将计划组建家电服务业上门服务证查询系统

本报记者 曹刚

5个报修地址全是假的

汪伯申，上海电子产品维修服务行业协会副会长，中国家用电器服务维修协会副会长。几天前，他在自家信箱里收到一份小广告。“抬头自称‘上海家电维修中心社区服务中心’，我在家电维修行业35年，从没听说过这个中心。”汪伯申说，类似名称很有迷惑性，尤其是中老年人容易轻信。

广告宣传单印了5个报修电话和相应地址。汪伯申申请行业协会工作人员逐一调查，本来打算顺藤摸瓜，却连瓜的影子也没见着。“根据其中一个地址，直接找到了瑞金宾馆；另两个是住宅小区门牌号，不知道具体是哪一家；其他两个地址，索性查无此号。”

汪伯申分析，这是家电维修黑网点的典型特点：没有固定营业场所，只提供上门服务，便于隐蔽，逃避追查。

小广告还承诺，消费者凭宣传单可免上门费、检查费、开机费、设计费，看似优惠连连，其实还是陷阱。汪伯申指出，其中的检查费、开机费和设计费，根本就不存在，属于不合理收费。“正规家电维修行业明码标价，只有3类收费：上门费、修理费和材料费。”

宣传单的另一个噱头在背面，列出了一大堆家电维修内容，还附带修马桶、清洗油烟机、煤气灶。汪伯申补充说，“反正就算修不好，起码能收几十元上门费。”

网上搜索时认准蓝框

家电出故障后，或因已过保修期，或因找不到发票和保修卡，许多人习惯求助搜索引擎。这又给了骗子可乘之机。

不少消费者以为，搜索结果排名越靠前越靠谱，实则不然。搜索引擎常采取“竞价排名”，价高者居前。结果和企业资质无关，只和出价高低有关。

一旦轻信搜索结果，便会主动投入黑网点怀抱；正规企业则成了替罪羔羊，屡遭投诉，却百口莫辩。

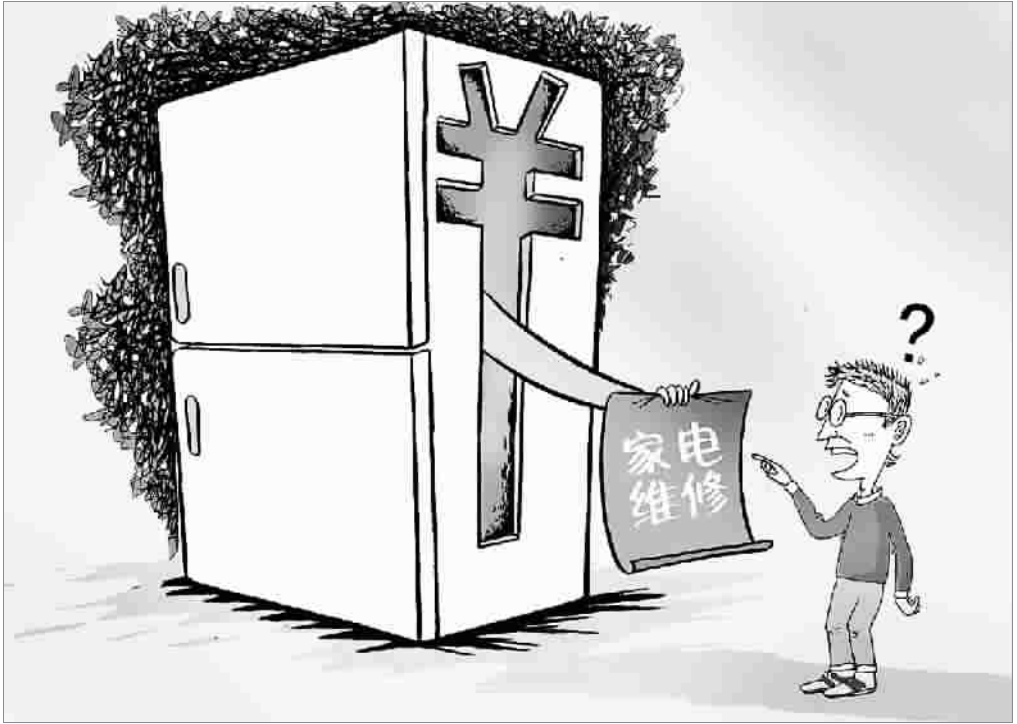
上当者大有人在。比如家住普陀的徐娟，家用空调坏了，上网搜到一个电话。对方上门维修，先说电路板坏了，收费500元；修好没几天，又坏了，再上门，说涡轮有问题，这次狮子大开口，要价2000多元。

还有家住闵行的许威，家中热



在刚过去的史上最长“黄金周”里，家电卖场火了，家电维修市场也热了。但热闹背后，暗流涌动——不法维修人员打着修家电的幌子，忽悠消费者。

上海有关行业协会积极应对，计划组建家电服务业上门服务证查询系统。规范行业的同时，充分发挥群众监督的力量，努力从源头上打击黑网点。



新民图表

贺信制图

水器漏水，便上网找电话。上门服务人员称控制模块故障，倒腾半天说修好了，但强调别马上开机，因为内部有湿气，容易漏电。骗子溜之大吉后，许先生才恍然大悟。

百度近期做出调整，用蓝色方框突出处理官方认证号码，注明“官方客服”“百度安全认证”等字样。

不要轻信“400”电话

“400”开头的电话是另一个常规陷阱，不少消费者误以为这类电话可信度高。

汪伯申介绍，中国家用电器服务维修协会最近通过搜索引擎检索海尔空调、格力空调、三星冰箱、LG冰箱、西门子洗衣机和创维电视6家企业的维修热线，得到900多万个“400”电话。其中至少90%所谓“特约授权”“指定维修”网点是假冒的。

搜索网络关键词“400电话办理”，可得7万多条结果。记者咨询其中5家，发现只有一家坚持要求“企业必须持营业执照才能办理”，其他

的要么主动支招，借一张营业执照，要么索性提供一条龙服务，愿直接用他们的营业执照帮忙代办。

“一些正规维修企业，不善于宣传官方电话，也间接导致黑网点泛滥。”汪伯申介绍，一家知名热水器品牌前不久遇到麻烦事。原服务热线与电信公司租约期满后，觉得对方要价太高，便放弃了。没过多久，公司莫名其妙遭到多次投诉。“后来才知道，原号码没注销，而是被个人用户以20万元高价买走。他花那么大代价，怎么收回成本？肯定要靠拼命斩客。”

当心上门服务陷阱多

寻找家电维修服务时，广告单、电话号码、网络搜索排名，背后都可能暗藏玄机；不法维修人员上门后，还会设置重重陷阱。穿工作服、带上岗证，开维修发票、给专业意见……面对每个细节，消费者都要小心。

徐娟回忆，当初有人上门，都身穿制服，她就信以为真了。许威也有

类似遭遇，“上门服务人员看样子比较正规，穿工作服，带登记表，也有上岗证。”

他们的所见所闻，其实都是障眼法。上电子商务网站，几十元就能买到一套像模像样的工作服；上岗证和发票都能伪造。

“李鬼”们经常提出一些“专业意见”，切忌盲从。比如，故意把好的零配件说成坏的，然后偷走，再用假冒货代替。汪伯申提醒消费者，应当仔细观察零件包装是否完好。

又如，总是搬出各种借口，避免顾客当场检验修理成果，许威对此已有切身体会。因此，维修以后要坚持马上开机检验。

还要当心他们故意搞混计量单位。“拿空调加液来说，论压力，不是论体积，否则就有漫天开价之嫌。”

汪伯申更担心的是，中老年人属于易上当人群。不法维修人员想上门骗钱，看到家中只有独居老人，便顺手牵羊偷走钱财，最终甚至发展到谋财害命，引发恶性案件。

【焦点关注】

上海电子产品维修服务行业协会执行秘书长黄建平分析，黑网点问题的根源在于信息不对称。“如建一个上门服务人员查询系统，便于消费者自我保护，随时验证，受骗率将大大降低。”今年8月，行业协会向市政府有关部门递交报告，建议组建家电服务业上门服务证查询系统。

计划分两步走。首先建立发证控制系统。短期培训全市所有正规维修企业上门服务人员，内容为基本服务规范和法律法规，考试合格后，由企业担保申领上门服务证。“过滤一遍，给‘正规军’全配上护身符，‘游击队’自然会现出原形。”

第二步，建立查询系统。计划提供3种检验方式：拨打上海家电维修服务热线962512；登录www.962512.com；还能直接用智能手机扫描服务证上的二维码，如是真实身份信息，会立刻显示在手机屏幕上。

“系统建成后，持证人将接受年检，不符合要求者，即刻剔除信息。”黄建平说，这项工作意义重大，但仅靠热线平台和行业协会的力量较难实现，所以希望政府出台政策，推动服务企业统一领证，并在软件升级、添置设备、考核颁证等方面提供资金支持。

消费者目前有4种方式获得正规家电维修电话。

● 查看厂方提供的保修卡和说明书；

● 登录上海消费者权益保护网(www.315.sh.cn)，在网站首页“帮你找”版块有一些主要家电企业的维修电话；

● 通过962512上海家电维修服务热线查询；

● 打电话咨询3家行业协会：上海电子产品维修服务行业协会、上海家用电器行业协会、上海交电家电商业行业协会。

黑网点猖獗根源是信息不对称

新加坡房产投资契机 推介会

远东机构是新加坡最大的房地产开发商之一，获得多项世界房地产行业殊荣
新加坡看房考察团10月出行 诚邀您参加10月25日赴新加坡看房团，火热报名！

- 新加坡是亚洲发展最快的经济体之一
- 良好的商业和房地产基础设施
- 良好稳定的经济、社会和政治体系
- 无资本收益税、无房产增值稅、无遗产稅
- 外国人可获得约70%贷款
- 贷款利率目前低于1.2% 法律保护购房者利益

全面解读新加坡购房政策 / 观摩房产项目了解周围学校 / 介绍全新开盘项目 / 提供新加坡最新房产走势

活动时间：2012年10月13日 (周六10:00~17:00)

讲座时间：上午10:30、下午2:30

地点：上海四季酒店5楼 (威海路500号)

全国免费咨询热线
400-653-1800
24小时咨询热线
021-63405185

● 另有新加坡乌节路、滨海湾、东海岸、武吉知马各地段
30多个楼盘供您选择 (公寓、SOHO、别墅)

乌节 (上海) 投资咨询有限公司
ORCHARD (SHANGHAI) INVESTMENT CONSULTING CO. LTD
本公司是新加坡远东机构旗下公司

Far East Organization
远东机构
新加坡

