

虚假报价、虚假维修、虚构故障,并收取高额费用

# 家电维修行业的这些“坑”你踩过吗?

本报记者 裴龙翔

“先检查再报价后维修,不修不收任何费用”“60岁以上老人或残疾人维修费5折”“严格按照物价局标准收费,拒绝乱收费”……近段时间,上海一些“黑维修”商家通过印制小广告并塞进居民信箱的方式进行宣传,导致不少市民受害。

此外,当前智能手机已经成为重要的消费入口,很多消费者会通过地图类APP查找预约维修服务。一些不良商家也积极拓展“线上业务”,地图类APP成为“黑维修”乱象的集中地。

## 居民信箱里的小广告可信度低

“居民信箱里的小广告非常不靠谱,上面写没有上门费。我打电话约了一个师傅上门维修空调,说检查费30元,检查费和上门费有什么区别?小广告上面还写不修不要钱,最后没修但收了我60元高空费,上门费和高空费又如何解释呢?”上海市市民陆先生分享了自己的经历,他表示当时上门的工作人员不仅涉嫌乱收费,还在只有一个人的情况下爬出窗外查看了空调外机。

陆先生的经历并非个案。近期,上海市消保委开展了对居民信箱家电维修小广告的暗访监督活动,发现这些信箱小广告的可信度低,其存在的突出问题是小病大修、高额收费,而且出现问题后消费者往往找不到经营者。

为核实这些广告的真实性,工作人员依

## 阅读提示

夏季是各类制冷电器使用的高峰期,家电维修中的“李鬼”也蠢蠢欲动,导致消费者投诉量大大增加。为维护消费者合法权益,上海市消保委对居民信箱家电维修小广告和地图类APP上的家电维修商家进行了调查,发现家电维修市场虚假报价、虚假维修以及虚构故障等问题较为普遍。

据广告上所标注的地址,安排了专人进行实地走访。在全市16个区的居民小区内,共收集了257张维修类信箱小广告,这些广告大多标注着“社区维修服务中心”或“街道社区维修服务”等字样,每张小广告上都列出了4~8个不同的地址。

经过实地走访1003个地址后,工作人员发现其中有988个地址是假的,占比高达98%。其中,714个地址的门牌号根本不存在,274个地址并非家电维修店铺。另外15个地址虽然是家电维修的店铺,但也只是普通的小店,并非广告中所宣传的“社区街道维修服务”。

据上海市消保委工作人员分析,这些“黑维修”通常通过印制小广告并塞进居民信箱的方式进行宣传,他们往往打着“某某区社区服务中心”或“某某街道社区服务中心”的名号。由于老年人对政府提供的社区服务有较高的信任度,因此很容易上当受骗。

## “黑维修”涌入地图APP

8月14日至22日期间,上海市消保委以“空调维修”为关键词,在多款地图APP上搜

索并选取平台认可或推荐的第三方家电维修商户进行测试。测试采用隐蔽拍摄和录音的方式,在租赁住宅中全方位、多角度地记录了维修人员的服务全过程。测试场景设置为空调遥控器故障。

暗访结果显示,通过某地图APP找到的3家维修商均存在虚假报价、虚假维修以及虚构故障等严重损害消费者权益的行为。具体来说,第一家维修人员谎称主板损坏、缺少制冷剂,通过捣鼓内机、虚假加液的方式进行维修,收取了680元。然而,经专家事后鉴定,所谓的加液反而放掉了部分空调制冷剂。第二家维修人员同样谎称主板损坏,收费547元。第三家维修人员则谎称空调传感器损坏并更换了传感器,实际上是剪断了传感器连线并用布重新包扎,收费400元。

通过另一款地图APP找到的两家维修商中,有一家也存在虚假报价、虚假维修以及虚构故障等严重损害消费者权益的行为。该维修人员谎称空调缺液,随后在支开暗访人员后声称添加了氟利昂,收费600元。

除了虚假维修和高价收费外,上海市消保委还发现地图APP标注的家电维修商户地

址存在大量不实情况。工作人员在两款地图APP上分别查阅核实了超150条家电维修信息,涉嫌虚假的信息占比均高达40%左右。

## 如何“避坑”假维修高收费?

针对上述问题,上海市消保委表示,地图APP通过向消费者推荐不诚信商家和提供虚假家电维修信息获取收益,是极其错误的行为。

8月27日,上海市消保委对两家知名地图导航软件企业进行了约谈。约谈聚焦于这两家平台在家电维修信息和服务中存在的高价收费、虚假维修以及商户信息不实等问题。在约谈中,上海市消保委要求企业立即采取有效整改措施,一是对平台上的家电维修商户进行严格审核和清理,确保商户信息的真实性和准确性,二是就其错误行为向消费者进行道歉并赔偿。

针对居民信箱“黑维修”小广告的问题,上海市消保委搜集了主要家电品牌的特约维修电话,制作了“消保委帮您忙——家电维修信息表”。消费者可以通过上海市消保委的官方微信和官网进行查询。为了更广泛地提醒消费者注意这一问题,上海市消保委正在通过全市8000余个居委会消费维权联络点,将暗访短视频和“消保委帮您忙——家电维修信息表”微信内容传播至十几万个业主群。

上海市消保委提醒广大消费者,在选择家电维修服务时,要谨慎选择维修商户,注意核实商户的资质和信誉情况,避免遭遇虚假维修和高价收费等陷阱。



## 杭州地铁试点行李自助寄存服务

9月2日,一名来自北京的游客将行李存入杭州地铁5号线城站站的自助寄存柜内。

日前,杭州地铁在5号线城站站等4座车站试点推行“轻松游”行李自助寄存服务,乘客可通过微信、支付宝扫码等方式在车站设置的行李寄存柜自助存取行李。

新华社记者 韩传号 摄

## 前7月交通运输主要指标保持增长

本报讯(记者北梦原)记者近日从交通运输部获悉,今年前7月,交通运输经济运行总体平稳,货运量、港口货物吞吐量、人员流量等主要指标均保持增长。

货运方面,1月~7月,完成营业性货运量317.9亿吨,同比增长3.7%。其中,完成公路货运量233.5亿吨,同比增长3.6%;完成水路货运量54.9亿吨,同比增长5.4%。同期,全国港口完成货物吞吐量100.0亿吨,同比增长4%,其中,内、外贸吞吐量分别增长2.1%和8.2%;完成集装箱吞吐量1.9亿标箱,同比增长8.3%。

跨区域人员流动量方面,1月~7月,完成跨区域人员流动量379.9亿人次,同比增长6.6%。其中,完成公路人员流动量349亿人次,同比增长5.8%;完成水路客运量1.5亿人次,同比增长2.1%。同期,完成城市客运量618.8亿人次,同比增长9.2%。

## 7月企业信用指数保持平稳

本报讯(记者杨召奎)市场监管总局日前发布的数据显示,7月中国企业信用指数为156.65;企业信用水平继续保持整体平稳态势。

数据显示,7月,企业信用水平基本稳定,信用监管效能提升。合规性分指标降幅收窄,监管性分指标继续呈现积极变化,移出经营异常名录企业数量持续增多,12315投诉举报量减少,但信用风险低企业占比有所回落,新列入经营异常名录企业数量增多,政府监管力度加大,监管活跃度上升,企业诚信经营情况总体保持平稳态势。

同时,企业经营状态总体稳定,延续向好态势,可靠性分指标、经营性分指标、财务性分指标、合规性分指标、关联性分指标总体平稳、小幅震荡。企业内生动力进一步积蓄,创新发展意识增强,企业在知识产权、认证事项等关乎创新发展的方面延续回升趋势,企业聚焦主业,提高创新能力、竞争能力和抗风险能力的意识增强。

## 重庆取消中心城区新购住房限售政策

支持住房“以旧换新”并给予补贴

本报讯(记者李国)9月1日,重庆市住房和城乡建设委员会调整优化房地产交易政策,中心城区取消新购住房限售,居民已出租的住房可不纳入家庭住房套数计算,支持住房“以旧换新”并给予补贴。

记者从重庆市住房和城乡建设委了解到,根据重庆《关于调整优化房地产交易政策的通知》,居民家庭在申请商业性个人住房贷款购买商品住房时,只需核查家庭成员在拟购住房所在区县的住房情况。若家庭成员在拟购住房所在区县无住房,将被认定为首套房。居民将重庆市内自有存量住房盘活用作租赁住房,且取得租赁合同备案证明的,在重庆市购买住房时已出租的住房可不纳入家庭住房套数计算。

该通知规定,对2023年9月1日以来出售重庆市内自有住房,并于2024年9月1日至12月31日在中心城区购买新建商品住房(以网签备案时间为准)且完成契税缴纳的,由中心城区各区政府(管委会)结合自身实际情况,给予每套新购住房不低于总房款0.5%的补贴。

常州市天宁区开展个体工商户帮扶试点工作

## 分型分类帮扶激发个体工商户活力

本报讯(记者蒋蕊)日前,记者走进位于江苏省常州市天宁区的历史文化街区青果巷,这里正在举行“名特优新”个体工商户活力市集,一派热闹景象。

在江苏省非物质文化遗产项目“常州烙画”的摊位前,两个小朋友正手捧木板,专注地勾画着。这家店铺主要销售传统技艺产品烙画,老板是“常州烙画”市级非遗代表性传承人张国良。

“我们被列为‘名特优新’个体工商户,获得了政府部门的很多帮扶。”张国良介绍,他退休后申领了烙画工作室营业执照,依靠持证营业,不仅让传统烙画“活”了起来,同时还带动了就业、拓展了增收渠道。

9月是“全国个体工商户服务月”,今年的主题是“分类帮扶、激发活力、服务发展”。张国良的经历正是这一主题落地落实的生动写照。

常州市天宁区是江苏省首批个体工商户分型分类精准帮扶工作试点。据天宁区市场监管局副局长卢雅介绍,该区试点个体工商户分型分类精准帮扶工作,突出“科学分”,全面掌握“三个四类”底数;突出“精准帮”,实现帮扶政策直达快享;突出“合力推”,激发千万个体发展潜能。



## 千年技艺 得到保护与传承

9月1日,在西藏日喀则市仁布县特色产业孵化园,亚德细褐羊毛织品农民专业合作社工作人员在车间里准备剪裁布匹。

亚德细褐纺织手工艺是藏区传承千年的民族手工艺,展示了高原民族手工艺文化的精华。如今,这一指尖上的高原纺织技艺在西藏日喀则市仁布县康雄乡通过农牧

民专业合作社的模式,得到了更好的保护与传承。

据介绍,这个乡的亚德细褐羊毛织品农民专业合作社积极带动周边乡镇群众参与,2023年产值达2000万元,实现农民致富增收。

新华社记者 孙瑞博 摄

智慧衣橱、环保时装……

# 从展会看服装业向“新”力

新华社记者 张辛欣

AI自动制版、软件智能搭配、生物纤维应用于服装制造……在近日于上海举行的2024中国国际服装服饰博览会(秋季)上,集合创新成果、流行趋势的新产品、新应用让人眼前一亮。

商业品牌、制造品牌、区域品牌的展商达800多家,超过20个产业集群/市场组团参展,2024中国国际服装服饰博览会(秋季)不仅成为促进供需对接、技术交流和贸易发展的重要平台,也传递出服装业发展新态势。

## “链”上有新意:智能技术全方位融入

扫描设计师图稿、调整参数,系统就可自动制版,将“平面图纸”转为“立体制造”——在AI服装设计软件“画衣衣”展台,设计手稿与制造图纸“无缝”衔接的体验,引发了许多服装设计师、制造商的兴趣。

制版是服装制造的一个关键环节,它不仅是简单的尺寸转换,更要平衡外观美观和穿着舒适,综合考虑人体工学、面料等多个方面。“画衣衣”展台工作人员告诉记者,企业尝

试用人工智能赋能制版环节,通过大数据和算法,将在线设计转化为实际样衣,简化了设计研发流程,提高了生产效率。

自动制版、智慧搭配、数字化营销……在展会上走一圈,“智能”气息扑面而来。

一些服装生产商推出共享工厂等新业态,有的展商通过数字化产品、服务和工业互联网赋能业务模式变革;云采购、云仓储、云调度……有关数字化智能化的应用不断拓展。

销售端加速线上线下融合,更加体现智能特征。展会上,展商加大对直播电商的布局,自助式服装店、无人服装店的实践应运而生。杭州茶芙巷品牌管理有限公司董事长卓连成说,通过融合“网红店+仓储式服装店+自媒体”的创新模式,品牌实现流量的快速增长。

## “绿”字拓空间:积蓄可持续发展新动能

玉米与服装,二者听上去似乎并不相关,却在绿色转型的大潮下“走”到一起:将玉米进行纤维提取、生产、应用,纺成纱线制作衣服,不仅具备可降解功能,也更加抑菌、亲肤。

展会上,玉米纤维面料走入大众视野,代表着绿色、低碳生产方式和生活方式的服装

同样成为亮点,传递绿色时尚风向标。

在可持续创新专区,一排排用回收面料做成的系列潮服引人注目。这些“衣再造”“吊牌再生包”系列是将废旧衣服、展会吊旗回收利用再创作的产品,以实物展示服装业绿色转型新理念、新技术。

户外运动等健康生活方式,带火了功能性面料与服装。

国内羊绒大衣制造企业昆山昭奈华裕服装有限公司在展会上推出户外运动型双面手工大衣系列,通过科技创新增强了面料的防水、耐磨和保暖性能,拓宽了使用场景。“我们将在新技术、新模式上持续探索,打造可持续发展的新动能。”企业总经理陆大荣说。

据悉,工业和信息化部将进一步鼓励开发应用节能降耗关键技术和绿色低碳产品。中国服装协会将推进可持续时尚的践行,推动构建负责任的产业生态体系、绿色供应链体系。

## 共筑生态圈:不断增强产业韧性

浙江三门冲锋衣集群、广州新塘牛仔服装市场、内蒙古呼和浩特羊绒区域品牌……