

大金空调还没修就得先付240元?

记者调查,五大空调品牌都收“上门费”,但维修工实际收费都比官网报价高

扬子晚报

参与热线:025-96096
邮箱:yzwb96096@yeah.net

眼下正是空调使用的旺季,南京市民李先生的大金中央空调此时出现了故障,通过官方客服致电维修工人,在听到李先生故障描述之后,维修工告诉他得提前缴纳“上门费”240元。还没维修就要收这么高的维修费,这让李先生感叹中央空调着实修不起。而在随后的调查中,扬子晚报消费评审团记者发现一个怪现象,官方客服给出的上门费报价都普遍低于其指定的维修工实际要收的价格,最悬殊的居然相差一倍。空调上门费的乱象亟待规范。

实习生 郑莺婉
扬子晚报全媒体记者 陈郁



各品牌上门费收取情况

品牌	是否收取上门费	官方上门费报价	售后人员上门费报价
大金	是	120元	240元
海尔	是	75元	105元
美的	是	30元	40元
格力	是	由售后具体确定	60+检测费
松下	是	80元	80+人工费、楼层费

>>> 消费者的疑惑

240

李先生购买的是精装房,因为怕存在装潢污染,因此新房一直没住,直到开窗吹了一年之后,才带着家人乔迁新居。可是让他没有想到的是,前些天,在用家里的中央空调时,却发现房间的空调声音很大,让家里人无法安静入睡。

李先生随后拨打了该品牌的售后服务电话,电话那头的客服人员将他的情况做

了记录,随后当地的维修人员给他打来了电话。在电话中,对方表示针对他讲的这种情况,可以安排工人上门,不过得支付240元的上门费。

“没有维修,也不知道能不能修好就要先付这么多钱?”听到对方的报价,李先生提出了疑问。对方表示,这是公司的规定,他强调,这只是上门的费用,如果机器需要换配件或涉及到更复杂的

维修检查,还要另外付钱。看见李先生有些犹豫,对方表示,赶紧做决定,因为现在是空调维修的旺季,如果同意付上门费他就过来,否则就不可能来。

面对这么高的上门费用,李先生觉得有些难以理解,他询问扬子晚报消费评审团栏目,这上门费是不是家电维修的行业惯例,这收费标准又是咋定的呢?

各品牌官网都有“上门费”报价,但都不算数

维修人员都会重新报价,且都比官网价贵

记者调查

为了搞清空调维修的“上门费”,扬子晚报消费评审团的记者随机调查了在市场上占有率和知晓率相对较高的五个空调品牌,分别是大金空调、海尔空调、美的空调、格力空调以及松下空调。

这些品牌的官方渠道均表示,在质保期外,空调的维修都需要收取上门费。其中收费最高的为大金空调,上门费是120元,而最低的则是美的空调,上门费是30元。

为了调查的公正客观,

消费评审团记者在咨询官网、客服和维修人员“上门费”的时候,都使用了同一个居住地址,而且就在南京市的中心区域。

然而扬子晚报消费评审团的记者在根据客服提供的维修人员电话致电过去时,记者突然发现维修人员给出的“上门费”都要大大超出官网和客服给出的价格。

在这其中,大金售后服务人员给出的报价最为悬殊,空调的上门费由官方告知的120元直接翻倍至

240元。

其它四类品牌官方客服与售后也存在一定收费涨幅,海尔空调上门费由75元上升至105元;美的空调上门费则由30元上升至40元;格力空调的上门费收取标准由20公里外,每公里按照1.5元收取,变为统一收取60元,而上门之后的检测费则需根据上门后的具体问题确定;松下空调上门费虽然与官方客服一致,但强调要根据楼层额外收取几十到上百不等的人工费用。

“上门费”没有官方标准

业内人士

扬子晚报消费评审团记者调查发现,各个品牌家电的售后服务费价格不一,甚至存在官方价格和实际报价不一的情况,为何会出现这种状况呢,那么上门费究竟是因何而生的呢?

刘强(化名)是一家品牌的家电维修售后服务经理,他表示,其实收取上门费是行业的惯例,因为人员成本、

交通费都是开支,如果到客户家,对方家电出了故障但是什么都不修,那么他们连交通费都要赔进去,赔本的生意究竟谁会去呀?

他指出,现在的品牌家电维修基本上都外包出去了,每个地区都外包给不同的公司,所以“上门费”实际上也是由各个地方承包的公司来定,出现与官网不一

致的情况也就不足为奇了。

针对大金中央空调的上门费需要240元,刘强说,就目前来看,中央空调的维修保养确实要复杂一些,但也难不到哪里去,不过由于目前中央空调销售的增加,而到了这一季节维修的需求也猛然增加,因此在这个节点往往就会乱加价,毕竟商家都是逐利的。

上门费是“行规”,维修更要防“小病大治”

专家看法

省家电维修协会秘书长徐学录表示,家电维修收取上门费确实是行业通行的做法,各个品牌的收费标准不一,相对来说,进口品牌的上门费要比国内品牌的要高。

不过在他看来,一些品牌因为涉及到售后服务的分包,因此管理跟不上成为了另一问题,所以说让他担忧的是,高额的上门费却依旧难防服务的缩水,维修中出现的“小病大治”让人防不胜防。

针对眼下空调使用的

高峰期,徐学录举例说,有些家庭认为自家的空调不制冷了,于是报修空调故障,面对这一问题,上门的空调维修工大多数都会建议充氟利昂,然而根据他们的调查了解,空调一不制冷就充氟的判断其实是不必要的,因为在很多情况下,是因为空调停用了一段时间,累积了太多的灰尘,从而堵住风口难以散热,因此清洗一下就可以了。然而空调维修工之所以要称充氟利昂,主要就是

因为充氟工序简单,也最容易来钱。

徐学录说,通常情况下,只要是生产和安装质量比较好的空调能够很好地控制氟利昂泄漏,5年用不着充氟。如果只是加充氟利昂,只需要一个压力表与一根软管就行,一个这样的压力表,市场价只要几十元。而且空调按照功率大小,加氟的数量也是有限制的,一般1匹空调的最高压力也就5个压,一些不良维修人员往往利用消费者对相关知识不了解,随口虚报数量,完全是骗人的。

邳州市润城资产经营集团有限公司 下属公司招聘合同制人员公告

邳州市财政局国有直属企业邳州市润城资产经营集团有限公司下属邳州市陇海城乡开发建设有限公司、邳州市产业基金发展有限公司根据业务发展需要决定面向社会公开招聘16名合同制工作人员。

一、报名时间:2017年7月8日9:00至7月18日16:00

二、报名方式:详情请登录徐州英才网查看招聘信息。

网址: <http://www.xuzhoujob.com/2017/7/runcheng/>

三、薪酬待遇:本次招聘的人员工资参照同等事业单位人员水平。

联系人:倪女士

咨询电话:0516—86611025 15298772396