

杜绝“小病大修” 关键在于改变家修作业模式

2023年06月16日 05:57 来源：中国青年报



空调加氟，五六十元最后变成5000多元；花了1600元，抽油烟机还是没修好；疏通下水道，用时几分钟花费好几百元……家修行业一些从业者利用消费者对专业知识的不了解，小病大修、坐地起价，怎么修、花多少钱，“全凭自己一张嘴”，让消费者

吃了不少哑巴亏。

居家过日子，少不了要面对一些修修补补的活儿。早些年，人们崇尚“里里外外一把手”，在家庭维修行业还没有那么发达的时候，能独自处理生活中的小麻烦，几乎是一种必备的生活技能。随着生活水平的提高，越来越多的人倾向于将专业的事交给专业的人，家庭维修行业随之蓬勃发展。在购买服务、享受便利的同时，越来越多的人发现，选择家修服务更像是在开盲盒——在最终结算之前，你永远不知道是惊喜，还是惊吓。

家修收费能有多离谱？上述报道中提供了一个典型案例：家里空调不制冷，在网上搜索联系了一家家电维修服务公司，师傅上门之后半小时完成维修，送上的账单却吓人一跳，“上门费、维修费和加氟费一共5160元。”如此天价维修单虽不常见，小病大修、坐地起价之类的行业乱象，却早已令人见怪不怪。更令消费者无语的是，无论面对怎样离谱的报价，最终都只能“照单全收”，家庭维修的专业性较强，收费全凭师傅一张嘴。

作为国内最大的制造业市场，家电行业的生产规模位列全球第一，家电维修也因此面对广泛的市场需求。近年来，家电维修堪称消费者投诉的“重灾区”。究其原因，一方面，不少商家热衷做“撒手掌柜”；另一方面，由于官方售后标价过高，某些消费者试图另辟蹊径寻找“平替”，结果很容易“中招”“踩雷”。

化解这样的矛盾并不复杂，关键在于家电厂商能否重视售后维修业务，提供更具性价比的服务。实际上，这不仅能维护消费者利益，培养他们的品牌忠诚度，而且不失为开疆拓土的有力措施——以国内庞大的家电市场保有量，如果家电厂

商能擦亮维修招牌、打破品牌壁垒，未尝不可以创造新的利益增长点。

相比起家电维修，规范生活维修的收费显然更为麻烦。包括维修门窗、疏通马桶在内，日常生活中不可避免会遇到一些小修小补，此类家修服务频次虽低，但却与生活质量息息相关。现实生活中，小修小补普遍面对有需求、无品牌的窘境，因为缺少规范化经营的正规企业，各种来路不明的小广告成为消费者寻求服务的重要渠道。鱼龙混杂的市场环境内，充满了不可预知性，更有甚者，抱着“一锤子买卖”的目的肆无忌惮地欺诈消费者。

综观家庭维修行业的诸多乱象，暴露的是日益多元的消费需求与长期失范的市场供应之间的矛盾。完善技术规范、加强价格监管固然重要，改变“散兵游勇”式的作业方式更是当务之急。

单词：	shūtōng 疏 通	chóngshàng 崇 尚	péngbó 蓬 勃	lípǔ 离 谱
	zhàngdān 账 单	tóusù 投 诉	píngtì 平 替	lìngpìxījìng 另 辟 蹊 径
	pángdà 庞 大	bìlěi 壁 垒	píncì 频 次	jiǒngjìng 窘 境

讨论：1. 如果家里的电器坏了，你愿意自己修还是找专业人员来维修？为什么？

2. 你认为从事服务业最重要的是什么？请谈谈你的看法。

源新闻：<https://www.chinanews.com.cn/sh/2023/06-16/10025853.shtml>

音声 URL：<http://ttn.co.jp/sound/text/files202312071701912933.m4a>