

小病大修无病乱修,空调维修“乱象”待解

业内人士建议:不要在网上自己搜售后,认准正规报修渠道



文/片 记者 管悦 史安琪
济南报道

为啥要“充氟、换配件”? 消费者频遭“套路修”

5月23日,济南天桥区的李先生发现家中的格力空调无法制冷,便通过百度搜索“格力官方维修电话”,拨打了一个“400”开头的电话联系维修。很快,一名声称“格力官方售后”的维修工上门,检查后称空调面板损坏,需更换,收费400多元。

“他说让我给他倒杯水喝,我就去了厨房,来回五分钟时间,面板就换好了。”李先生回忆称,面板看起来毫无变化,也没见到旧件,但因对方穿着格力工服,便未起疑。随后,维修工又称空调“缺氟”,需要“充氟”。师傅声称充好氟后,空调绿灯亮起,李先生以为修好了,便支付了1000元维修费。

但维修师傅临走前称,“新面板”需匹配新遥控器,带回去更换后送回来。此后却一去不回了,李先生多次联系索要未果。直到五天后,他才收到空调遥控器的快递包裹。

他将空调开启后发现,依旧无法制冷,再次联系维修师傅,电话却始终处于无法接通状态。“我和老伴都70岁了,没想到他们每一步都是精心设计的骗局。”李先生懊悔地说,“没想到平台上搜出来的所谓的官方维修电话竟然也是假的。”

然而,有此经历的并非李先生一人。6月24日,家住济南市历城区的赵女士发现家中使用多年的志高空调突然无法制冷,天气炎热,她便通过某线上平台搜索了空调维修服务,在排名首位的“攸楚旗舰店”下单空调维修。

当晚,维修师傅上门检查后称,空调传感器损坏,缺氟导致不制冷,共收费650元。在支付时,维修工人还让赵女士取消线上平台“上门费”订单,直接向其个

连日来,济南市气象台多次发布高温预警,空调维修需求也随之暴增。在此过程中,不少市民向齐鲁晚报·齐鲁壹点记者反映遭遇维修陷阱,“高价加氟”“小病大修”“伪造故障”等问题层出不穷。空调维修的“水”究竟有多深?消费者又如何“避坑”?

人微信转账。由于空调当时已修好,赵女士便照做了。

然而,空调仅正常运行了一天,次日再次“瘫痪”。她立即联系维修师傅,对方却称,空调管道损坏,漏氟导致的不制冷,若上门更换,需要额外支付400多元维修费。

当赵女士质疑为何之前没有发现此问题,没有维修好还需要再加钱时,维修师傅却以各种理由推脱,后续直接将赵女士拉黑。赵女士按照维修师傅告知的门店地址查询时,对方却告知店内并无此人。

由于无法联系到维修师傅,加上天气炎热,赵女士只能购买新空调。拆机后,赵女士发现并未更换所谓的空调传感器,而是替换了一款已使用过的电容,管道也没有损坏。“我也不懂空调维修流程,没想到被骗了。”赵女士说。

在空调售后维修上,记者调查发现,除了虚报故障、以次充好等问题时有发生外,还有不少市民因“懂行”而被“拒单”。

“6月底,家里空调出故障,经业内人士判断仅是出风滚轮脱落的小问题。”济南市民张先生说,他在平台预约维修时,维修方先推迟后又取消订单。张先生回忆,维修方曾表示“需要更换零件,费用四五百元”。而他明确告知对方“只需复位滚轮”,结果被“拒单”了。



济南空调维修师傅刘洋(化名)正在消费者家中维修空调。

维修师傅背后做手脚? 从高价加氟到小病大修

空调售后维修的“水”究竟有多深?8月5日,记者联系了一位在济南从事空调维修多年的业内人士刘洋(化名)了解相关情况。

“不少消费者在空调出问题后,尤其是使用久了的空调,第一时间想不到找品牌售后,而是习惯性在网上搜索或者第三方平台下单。”刘洋说,在线上平台,商家需要投入大量的宣传费用。有的平台,商家每接一个咨询电话就要支付100元费用,这迫使他们必须加价维修来覆盖成本。不少商家与维修师傅采取分成合作模式,师傅收费越高,提成越多,这都导致了“小病大修多收钱”成为行业潜规则。

“缺氟”是最常见的忽悠手段。刘洋介绍,空调加氟按压力收费,市场价一个压力收费30元—50元,正常满压仅需5—6个压力。但部分师傅会虚报至12—15个压力,且充氟在室外操作,消费者看不见,压力检测也可以人为操作,仅此一项就能多收数百元。

由于行业门槛低,旺季时不少超市、五金店也会贴出“加氟”广告,但有部分商家使用劣质产品,成本极低。“10公斤装的劣质氟成本也就100元,能充10台空

调。”刘洋说,空调正常使用无需加氟,若真的缺氟必然是存在漏点,需先补漏再加氟,单纯加氟解决不了问题。

此外,更换配件也是常见套路。刘洋说,空调不制冷或者制冷效果差有多方面原因,如机器故障、室外机太脏、散热不佳、过滤网堵塞等,缺氟这种情况反而很少见。“不少小毛病常被夸大成‘主板故障’等大毛病,甚至更换二手或劣质配件,以此牟利。”刘洋介绍。

移机时,故意损坏铜管再高价更换的现象也屡见不鲜,有些所谓“铜管”实际仅接口处10厘米是铜,其余为铝管。“空调维修旺季有限,不少人会趁此通过高价收费来赚足一年的钱。”刘洋说,这些“游击队”式的维修人员往往没有固定门店,主要依靠网络平台接单,主打“一锤子”买卖,消费者发现问题时根本找不到人。

如何避坑假维修高收费? 正确的报修渠道是关键

记者在走访时,银座电器(济南八一店)、三联家电(世购广场店)、京东电器城市旗舰店(济南历下泉城路店)等家电大卖场工作人员均表示,商场仅提供空调售卖服务,相关售后服务均由品牌自行负责;在说明书和发票等位置会有品牌官方热线,

品牌官方会在维修过程中进行相应监管。

“如果消费者在京东官方线上、线下渠道购买的电器,在维修时遇到乱收费、未维修好等问题,可以向京东反映,京东将协助进行维权处理。”京东电器城市旗舰店(济南历下泉城路店)工作人员说。

面对空调售后维修行业乱象,消费者该如何维权?8月6日,记者以市民身份就此事分别联系了济南市市场监督管理局和济南市商务局。相关部门工作人员均表示,对于此类消费纠纷和退款诉求,行政部门主要职责是进行调解,调解本身不具备强制力。若商家拒绝调解,消费者只能通过司法途径解决。

济南市商务局相关工作人员表示,“取缔”属于处罚行为,消费者可向市场监管部门举报要求查处。但在实际操作中,此类通过网络电话预约、无固定经营场所的“流动维修点”,存在地址虚假、人员失联等状况,查处困难。

“空调售后维修行业乱象频出的根源在于价格不透明、信息不对称。不少消费者解决家电维修问题时,往往会从网上寻找服务机构的信息。”山东省家用电器行业协会秘书长英成才表示,以空调加氟服务为例,国家并没有出台相关标准,商家在收费上基本是各自为“政”,有按空调功率进行收费的,也有按照补加氟的压力和重量收费的,收费差异大。

英成才建议,消费者如需空调维修服务,可以选择实体家电大卖场、专卖店和品牌官网等正规渠道咨询相关售后电话,不要拨打第三方平台、楼梯间、过道等处张贴的小广告以及网上搜索引擎提供的售后电话,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。

“建议消费者在拨打电话前,先通过品牌官网核对号码真伪;如遇可疑情况,可立即致电品牌官方客服核实身份。”英成才表示。消费者维修之前务必确认服务范围、收费标准及售后保障,留存聊天记录、订单凭证等消费证据。如遇乱收费、服务缩水等问题,可及时拨打12345投诉维权。

编辑:武俊 组版:侯波

淄博市临淄中外汽车修理中心 清产核资债权债务申报公告

本单位拟进行产权制度改革或注销,现对2025年4月30日前的债权债务进行核对确认。现公告如下:

与本单位存在债权债务关系的自然人、法人,需在本公告发布之日起30日内,携带债权债务形成的原始凭据及身份证明原件(营业执照、经办人授权委托书),到临淄区管仲路139号办理申报及核对手续确认。联系人:于志坚13505339696。逾期未申报,视为放弃,相关责任由申报人自行承担。

特此公告。
淄博市临淄中外汽车修理中心
2025年8月12日

封路公告

经上级有关部门批准,计划对G516(振兴路)与育才路、民丰路、渤海路三处平交路口进行路面维修施工,计划施工日期2025年8月15日至2025年9月5日,施工期间采用“半幅封闭,半幅通行”的交通组织方案,具体封路日期以实际工期为准。届时请过往车辆按照交通标志指示减速慢行或提前择道绕行。施工期间给您带来的不便,敬请谅解和支持。

特此公告。
东营市垦利区交通运输局
2025年8月11日

商讯	指纹锁 298元 智能锁 699元 安装电话:13020692092
收购字画	家政服务
◆求购 15864536825	◆家政 13793180410
金龄健康·山东济南养老服务中心	
●国企品质, 公办五星级养老机构。 ●山东省民政厅首批“养老机构试用周”参与机构, 现推出 5天免费试住活动。试住期间免床位费、护理费, 餐费据实结算。	
电话: 0531-82805587 82805588 地址: 济南市市中区望岳路3668号	

8.28
周年庆

喜燕头道
初榨花生油

29.9¥ /900ml

甄选山东大花生初榨
专利凝香 营养更安心
农超心意卡可用