**关于建设村镇家电维修便民服务点的建议**

领衔代表：包 盛

附议代表：

根据中国电子信息产业发展研究院发布的《2021年中国家电市场报告》，2021年我国家电在以县乡、乡镇为主的下沉市场成交规模达到2775亿元，同比增长8.9%。随着村镇家电保有量的增长，家电售后维修问题逐渐显现。纵观慈溪市市场监管局消费投诉数据，维修类投诉占消费投诉比重逐年上升，群众的需求日益增长。村镇里的大家电，尤其是中老年为主的家庭，或者各种出租屋里，大部分都不是知名的品牌，并没有自己的售后，甚至很多小品牌早已倒闭，只能找民间维修渠道。

　　一、村镇家电维修的现状

**一是“山寨维修”。**网上搜索前列的官方维修电话是山寨维修假冒的。山寨维修伪装成官方售后维修，能轻易获取消费者的信任，通过以次充好，预留隐患等方式收取高额维修费。

**二是村镇从业人员维修能力与行业发展存在差距。**大量从事村镇家电维修的人员依靠自学摸索，未经过专业培训，缺乏一定的系统理论知识。在实际维修中不能准确分析问题点，对软性故障束手无策，只是简单采取更换配件的方式进行维修。

**三是无病假修，小病大修。**家电维修行业存在专业技术门槛，普通消费者与维修人员信息不对称。维修人员利用消费者的“知识盲区”，过度夸大，诱导维修。较为常见的如夏天的空调，不制冷或制冷效果不明显时，村镇维修人员上门默认先加氟氯昂再考虑其他原因，加一次就要一两百，实际成本仅占10%左右。还有燃气灶，点不着火或松手灭火，其实大多数情况只需更换一根热电偶点火针，但维修人员会直接更换整套阀体总成，收费从二三十提高到一两百，小病大修。

**四是名目繁多，价格不透明。**品牌官方售后平台明示产品价格，但运费、安装费、材料费等收费标准无据可查。个人提供维修服务，服务质量参差不齐，收费名目不仅限于运费、安装费、材料费等。

　　二、建议：

**（一）建立便民机构、推广便民热线。**政府依据各地村镇人口数量和维修业务需要，设立维修便民机构，将职业素养过关和专业水平较好的维修人员吸纳进便民服务点，具体维修人员按照当地情况决定，确保维修人员辐射到每一个镇。

推广便民服务热线，公示在每一个村镇里进行公示和宣传，让村镇居民可以选择使用政府背书的维修便民机构。

**（二）加强维修人员职业素质，建立淘汰机制。**定期对便民机构维修人员进行职业素质教育、业务技能考核，增强他们的职业素养和业务能力。待遇从优，优胜劣汰。

**（三）制订维修工作规范、建立价格清单。**联合行业协会及维修人员参与制定工作规范和价格标准，在一些常见的家电维修流程和配件收费方面，公示价格参考区间。“明码标价”有助于消费者了解维修行情，遏制维修人员漫天要价。

**（四）建立投诉快捷处理通道。**针对家电维修纠纷，政府部门要充分履行职能，做到“有诉必理”、“有诉快解决”，积极维护消费者的合法合理权益。