

老人的冰箱出了小毛病 却被收了640元维修费

晚报记者帮办,维修方退还了部分费用



■千元小冰箱被索 640 元维修费。



■高先生展示跟平台的通话记录。

□文/图 本报记者 方小北

“我父亲 90 岁了,独自在家,维修师傅说不接受扫码,只能付现金,结果就给老人调了一下温控档位,就跟老人收了 640 元的维修费和 40 元的上门费。那个小冰箱用了十多年了,买的时候也不过一千来块钱,我后来再跟维修师傅联系,他就把我拉黑了。”市民高先生 6 月 29 日拨打本报 96399 的新闻热线,讲述了父亲维修冰箱时的遭遇,希望帮办记者能帮老人维权。

记者帮办:

记者 6 月 29 日来到高先生父亲的家,看到这台冰箱是型号为 b6d-160tmpq 的海尔小冰箱。经查阅这是 2015 年 3 月上市的机械控温两门小冰箱,千元左右,官方已经停产。

高先生讲述,90 岁的父亲独自居住在裕华区东方官邸小区。“我父亲家里的冰箱结冰,他就把制冷旋钮调到了最大的 7 挡,结果冰箱压缩机一直运转,没法自动停机,冰箱箱体烫手,他以为冰箱出了故障,就让我找海尔售后的维修师傅给修一下。”高先生说,他在网上搜索海尔售后维修电话,结果搜到了:4008523328。

高先生给记者展示了手机的通话记录,6 月 21 日 15 时 08 分,拨打了 4008523328。高先生说:“我对网络的不熟悉,从网上搜索海尔售后就搜到了这个电话,我打过去问‘是海尔的维修电话吗,他们说是’,我就把情况说了一下,然后他们说会派维修师傅过来,15 时 16 分,维修师傅用 1971194#### 的电话联系我,我就告诉了他地址。”

高先生说,当时自己有事儿,而且父亲虽然年事已高,但是身体健康头脑清晰,自己就没有过来陪父亲,当时维修的时候只有父亲一个人在场。

高先生父亲陈述,维修过程中,维修人员并未提示需要更换零部件,也并没有详细说明故障原因。只在维修结束之后,报出维修费用 640 元,另外还需要支付 40 元上门服务费,并言明不能手机转账,只能支付现金,付完 700 元现金之后,该维修人员又通过手机转账给老人 20 元。

维修人员走后,老人觉得维修费用太高,对于维修人员不接受扫码转账的行为也有所疑虑,就把维修结果和维修过程打电话告诉了高先生。高先生就拨打了维修人员的电话,询问情况,并

索要发票。

“这个师傅就说今天是周日,手里没有发票,如果要发票就得到下周一。这个时候,我还认为这个维修师傅就是海尔的官方维修人员呢。但是到周一的时候,他就把我的电话拉黑了,无法接通。这时候,我才知道真正的海尔全国 24 小时服务电话。”

高先生说,自己就把维修的过程跟海尔客服说了一下,海尔的客服人员当时就提醒说是拨打错了服务电话了,听高先生描述了冰箱故障情况之后,给出了初步诊断结果,大概率是温控开关有故障,如果不是档位调错的原因,换个温控开关也就几十元,而且海尔的上门维修是会给相关票据的。

高先生随即就拨打了 4008523328 反映情况,希望平台给出解释。客服人员的答复是已记录情况,将在 3 至 7 个工作日内反馈。然而到 6 月 30 日上午,在高先生多次拨打电话的情况下,平台的回复仍然是已经记录,会尽快回复。

6 月 30 日下午,记者拨打电话 4008523328,电话提示是“全国客服服务中心”,随后自称工号 7714 的客服人员接通电话。当记者询问,这是哪家电器维修服务公司时,她答复什么品牌的电器都可以维修。记者就高先生的情况向她进行反馈,对方表示必须提供报修电话才能给出答复,否则一律不予回复。不过当记者挂掉电话之后,一位男性工作人员拨回电话,听了记者反映的情况之后,他表示将尽快联系维修人员,将费用退给高先生。

6 月 30 日 17 时 11 分,高先生给记者打来电话,表示有自称该平台的工作人员联系了他,并通过微信退还了一定的费用。高先生对晚报记者的帮办表示感谢:“希望通过这件事给大家提个醒,家用电器一定要找准品牌方的官方维修服务电话,收费透明,维修有保障。千万要当心,不要拨打成‘山寨’服务电话。维修师傅可能会看人下菜碟,维修时最好不要让老人单独面对。”

帮办提醒:

正规官方售后热线会出现在家电机身铭牌、产品说明书、品牌官网、官方公众号上,不会出现在搜索广告、楼道小广告、第三方分类信息平台上;400 开头的号码,个人、小微企业均可办理,不等于官方认证。

维权要点:

务必留存通话记录、转账凭证、维修单据,遭遇假冒售后可拨打 12315、12345 进行投诉,涉案金额较大可直接报警。



赓续红色血脉 凝聚党建合力

本报讯(记者 方小北)为热烈庆祝中国共产党成立 105 周年,赓续红色精神血脉,石家庄市各街道社区用多种方式厚植辖区党员群众爱党爱国、矢志不渝的赤诚情怀。

陆工大社区联合宁安街道总工会、葫芦丝日照站共同举办“丝韵颂党恩 红歌庆七一”葫芦丝主题展演活动,用悠扬乐声向党的华诞致以最真挚、最热烈的美好祝愿。展演结束后,社区书记为到场的老党员佩戴“光荣在党 50 年”纪念章。

珠峰国际花园社区党总支举办礼赞“七一”主题文艺汇演,辖区居民欢聚一堂,以歌舞抒情怀、以互动话发展,大家深情回望社区发展蜕变之路,细数辖区环境、民生服务、基层治理等方面方面的崭新变化,生动讲述社区党总支扎根基层、履职尽责、竭诚为民的不变初心与使命坚守。

7 月 1 日,长九花园社区党支部组织开展“相聚话初心,温情颂党恩”七一主题党日系列活动。通过重温入党誓词、专题党课、榜样引领、互动交流等丰富形式,为党员们带来一场沉浸式的党性淬炼教育。活动现场,党员们结合自身岗位与服务初心,认真写下真挚朴实的微心愿,承载基层党员扎根社区、服务群众的赤诚初心,汇聚助力社区发展的红色力量。

东风街道槐中路社区党委组织辖区“光荣在党 50 年”老党员齐聚社区新时代文明实践站,集中观看庆祝中国共产党成立 105 周年大会直播盛况,共同聆听时代声音,感悟初心使命。活动现场,老党员们端坐凝神,认真观看直播内容。观看结束后,社区党委为在场老党员隆重颁发“光荣在党 50 年”纪念章。

为深化共驻共建党建联动,传承红色初心,胜北街道石纺一社区联合河北省胸科医院开展“迎七一、强党性、送健康”主题活动,全体党员面向鲜红党旗,庄严重温入党誓词。随后河北省胸科医院医护团队开设健康科普小讲堂,聚焦中老年群体高发的心脑血管疾病,为居民讲解高血压、冠心病、脑梗等疾病预防、日常饮食调理、居家急救等实用健康知识,现场发放健康宣传手册。

康馨雅苑社区党总支联合辖区红色社区社会组织“俏夕阳”歌唱团和小周舞蹈队,组织辖区党员、文艺志愿者及居民群众在社区广场举办了主题文艺汇演。

集中开展环境整治 打造舒适宜居生活环境

本报讯(记者 方小北)石家庄市长安区桃园镇桃园社区党委近日组织辖区党员志愿者及社区各部门工作人员,集中开展环境整治专项行动。聚焦辖区环境突出问题精准发力,全方位开展清洁整治,切实为居民打造舒适宜居的生活环境。

整治现场,社区书记带领大家深入小区楼栋、卫生死角、绿化带等重点区域逐项攻坚。针对墙面、单元门、公共设施上乱贴乱画的小广告,工作人员逐一铲除清理,对残留痕迹进行细致处理;对隐蔽角落积存的生活垃圾、杂物以及绿化带内的杂草进行全面清运,从源头减少蚊蝇滋生,净化公共卫生环境。针对楼道内乱摆放的景观花盆,工作人员逐户做好沟通引导,协助居民进行规整清理,畅通楼道通行空间,消除消防安全隐患。同时,工作人员还对小区内乱停乱放的非机动车进行集中归置整理,引导居民规范停放车辆,维护小区良好的通行秩序。

清凉一夏 暖“新”同行

本报讯(记者 方小北)近日,石家庄市长安区胜北街道国赫天著社区开展“清凉一夏”新就业群体慰问活动。

在快递站点和外卖配送点,慰问组为忙碌在一线的新就业群体送上清甜的西瓜,感谢他们风雨无阻为城市运转和居民生活便利所付出的辛勤劳动。“平时都是我们给别人送东西,今天收到组织送的礼物,心里特别暖。”一位快递小哥接过慰问品腼腆地笑了,随即又匆匆跨上电动车,忙着下一单派送。

此次活动让新就业群体感受到组织的牵挂与温暖,也感受到了城市的尊重与敬意。未来,国赫天著社区将继续探索服务新就业群体的有效路径,切实增强新就业群体的归属感和幸福感。