

# 9家平台回应空调维修猫腻

## 下架问题企业 停止合作

“空调发生故障,明明只需将遥控器设置对码准确就行,但上门维修人员却夸大故障,收费竟达730元。”7月初,上海市消保委的一场空调维修消费体察调研,曝光了虚构故障、小病大修等众多空调维修行业的猫腻。

在体察中,市消保委从360、百度、加点保修一线通、大众点评、58同城等8家互联网平台和3家电话查询平台上搜索排名靠前的11家维修商家,结果发现有9家平台存在问题。

据市消保委透露,截至7月6日,9家平台都在规定的时间内向市消保委进行了书面反馈,并对市消保委在新闻通气会上提出的要求作出了积极的回应。如号码百事通(114)对维修合作商提出了“维修小病大修零容忍”,对服务工单进行全面回访。上海交电电器行业协会(报修一线通)表示,该协会将在全行业进行一次职业道德和诚信经营为主的基本教育。

在体察中,58同城、百度、360三大平台的问题最为突出。同时,平台涉嫌从不法经营者欺诈消费者行为中谋取不当利益。那么,这三大平台又是如何回应的呢?

### 58同城:每日下架千余条不合格数据信息

体察发现,58同城上的“邻家易道维修服务”维修工上门就称电脑主板损坏,并强烈推荐更换通用板。体察人员要求修理或者更换原装板子,却未达成一致意见,维修工最终同意将机器恢复原状,收取80元费用。但在离开前,维修工故意拔掉了内接插件连接线和外机电源连接线,造成严重的安全隐患,在所有体察中属性质最为恶劣。

对此,58同城在回应中表示,已第一时间成立专项小组,就脱离平台的服务交付环节,如何进一步保障消费者权益展开了专项行动,并已关停涉嫌侵犯消费者权益的

商家“邻家易到维修服务”的账户,如发现关联账户涉嫌侵权行为的,一并关停处理。此外,公司已经加强对上海市维修类别商户的后台数据审核,每日下架不合格数据信息1000多条,截至目前已经下架5000条。

### 百度:问题企业作下架处理

体察发现,百度平台上的上海喜梦制冷设备安装维修有限公司的维修工上门检查内机后就判定内机电脑板故障,并表示要么付400元修理电脑板,要么付800元更换电脑板。体察人员选择修理后,维修工将内机“捣鼓”了一会儿(实际并未修理),便称修好了。随后,维修工又谎称室外机没制制冷剂了,随即接上压力表进行加液并反接加液阀造成机器低于正常压力的假象,达到虚假加液的目的,收费730元。

百度回应市消保委称,核对了上海喜梦制冷设备安装维修有限公司的情况,该客户拥有正规营业执照、ICP备案证,营业执照中经营范围包括家用电器维修,推广网站已经工信部备案,推广时间较长,历史推广无违规行为。从百度口碑数据看,好评率90%(其中好评87,中评12,差评4)。推广物料也无违法行为。综合以上情况,符合上线推广条件。

不过,百度表示,针对其线下维修存在的服务欺诈行为,该企业已经下线,广告已经暂停,且客户网站关闭,账户目前是被拒状态,并将根据百度的判罚规则对客户进行处罚。

### 360:涉事商家列入黑名单 永久停止合作

在市消保委进行的体察中,360两位维修工上门后,一位在室内检查内机并负责牵制体察人员,另一位在外

机做各种“手脚”。视频显示,“外机”维修工欲拔下压缩机启动电容,但因插件较为紧固而未成功,他随即将电容外表擦拭干净,以给体察人员造成更换新电容的错觉。此外,“外机”维修工还谎称机器需要加液,加液手段与喜梦制冷如出一辙。收取加液费、更换电容费共计700元。

对此,360公司回应称,本次体察中曝光问题涉及到的广告主为“宁波市江东众泰家电维修服务有限公司”,该公司于2017年12月5日在360申请推广,营业执照经营范围包含家电维修、ICP备案等资质齐全,且推广页面内公司名称与备案时营业执照公司名称一致,符合推广要求。经核查,企业在推广后期存在私自修改推广页面的情况,导致推广页面中无公司名称,只体现了“厂家维修(官方)空调中央空调服务中心”的情况。目前该商家已经列入360推广黑名单,永久停止合作。

那么,问题平台的上述回应能让消费者信服吗?市消保委认为,家电维修乃至其他维修服务目前存在各类侵害消费者合法权益问题的根源是诚信机制的严重缺乏。加强诚信建设,重点靠宣传教育、完善制度,关键在于有力落实。而在维修领域,各家平台(特别是互联网搜索平台)的诚信义务责无旁贷。

市消保委副秘书长唐健盛明确表示,“消保委体察发现一家,平台下架一家,这不算什么诚信机制。百度、360、58同城这些互联网企业,云集了目前中国最聪明的人才,相信他们一定有能力想出好办法,建立起能够约束商家的诚信机制,关键在于他们愿不愿意把嘴上说的诚信真正落实在行动上。”

据悉,市消保委将督促各家平台切实落实改进措施,建立完善相关诚信机制,以更好地维护消费者的合法权益。

## “期中”成绩交卷 一汽马自达销量稳步前行

2018年转眼过半,各大车企也纷纷交出了“期中”成绩单。对于一汽马自达来说,1-6月份经销商终端销量达到了58743台,完成率100.8%。相较去年同期,其整体销量保持着稳步前行的态势。而在这样的成绩背后,展现的是双明星产品富有前瞻的价值,一汽马自达精悍型企业理念和独特的客群形象。

自阿特兹和CX-4上市以来,就凭借马自达品牌富有前瞻性、先进性的研发理念,开创了运动型B级车和轿跑SUV细分市场。阿特兹无论是独具魅力的三条车身腰线、人马一体的驾乘乐趣,还是25万元以内最具豪华感的内饰装备,如今都已成为了该细分市场竞品效仿的标准。出众的产品价值也使得阿特兹2.5L车型备受消费者青睐,销售比率持续保持高点。

## 凯叔成为山姆新荣誉会员 联手推出新故事 教孩子正确饮食习惯

6月30日,全球最大的仓储式会员制商店之一——山姆会员商店携手“凯叔讲故事”创始人凯叔(王凯)亮相上海。山姆会员商店电子商务及跨境电商高级副总裁陈志宇向凯叔授予荣誉会员,之前获赠山姆荣誉会员的包括贝克汉姆和小S(徐熙娣)等。山姆目前在中国17个城市开设了21家门店。为严控商品品质,山姆制定了精准的选品体系,利用服务中国会员22年的经验,精挑全球30多个国家以及国内优质产地的商品,其自有品牌Member's Mark已成为山姆标志性品类,涵盖生活日用、食品生鲜等品类的700多种商品。

山姆会员商店采取从原产地集中直接采购的方式,从而提高供应链管理的效率,减少成本和中间的环节,在保证品质的同时充分将会籍价值最大化。

今年5月22日,山姆会员商店正式上线上海京东到家平台,解决了配送问题。今年年内,山姆和京东合作的前置仓到家服务将覆盖上海所有目标区域。

## 二手市场逐渐规范化

随着消费结构、消费观念的升级和转变,人们对二手物品交易接受度日渐提升。最早的行业独角兽58同城、赶集网,以及现在的转转等平台纷纷布局 and 加强二手业务,越来越多的高品质二手商品的出现,使二手交易逐渐成为刚需。

刚需来临后,二手平台也顺势加强了平台管理。以转转为例,它设置有完整的风控体系,实现问题商品的自动化、快速处理,以确保平台商品展示质量;APP界面支持快速举报功能,用户一旦发现违规商品和违规用户即可通过相应入口进行举报,并通知平台快速处理;针对网络“黑产”,高压打击的同时也将通过自然语言处理,依靠大数据不断对平台可能存在的涉嫌违规信息进行反复筛查。其他平台也在推出相应的服务。

整体来看,我国二手交易市场的规范化发展正在一步步构建

## 消费信息

### 南汇水蜜桃上市

150元,单果200克左右12只普通装售价同样为150元,而单果更大的250克8只“豪华装”售价则为200元。

对于市民关心的口感甜度,上海桃咏桃业专业合作社相关人士表示,对今年首批水蜜桃的糖度测试数据显示,标准糖度均达

15度以上,相比去年有小幅增加。“接下去几天如果气温升高,阳光充足,预计糖度很有可能会突破19度。”截至7月10日下午15时,经该合作社通过预售、网络平台订购、线下门店购买等已售出约2000余箱不同规格品牌的南汇水蜜桃。

### 市消保委发布试验结果

## 储热式座便器比即热式耗电

市消保委日前发布的智能座便器比较试验结果显示,储热式智能座便器因周期加热会持续耗电,一般情况下比即热式座便器更耗电。

据了解,本次比较试验通过建材市场、品牌专卖店等渠道购买了九牧、海尔、科勒、便洁宝等30件样品,整体式14件和座便盖式16件,价格从1050元到6999元不等。

比较试验中,全部样品都通过

了电源、水加热器和座圈过温保护、耐潮湿性能、喷头自洁性能等安全性能的测试。不过,能耗比较中,30件样品的座圈温度维持能耗耗电最大为0.891度/天,最小为0.361度/天;用电最多为26.7度/月,最少为10.8度/月。

智能座便器按清洗水加热方式可分为即热式和储热式。即热式座便器是仅在使用时加热清洗水的智

能座便器,不产生水温维持能耗。储热式智能座便器有一个内置水箱对清洗水进行预热并保持水温。通过本次试验可以发现,整机使用能耗大小与产品本身的额定功率没有直接关系;整机使用能耗与座圈、水温维持能耗并不成正比关系;储热式智能座便器因周期加热会持续耗电,一般情况下,比即热式座便器更耗电。

## “E触G发” 广汽新能源打响争夺上海市场第一枪

日前,广汽新能源汽车有限公司副总经理肖勇,技术中心主任许俊海来到上海,就旗下两款主力车型传祺GS4PHEV和传祺GE3做了一场别开生面的公开课。

依托广汽集团雄厚实力以及自身高品质产品的广汽新能源,今年6月,销量增长4.36倍,创历史新高。有“地表最强插电混动SUV”美誉的广汽新能源传祺GS4 PHEV,是在“爆款”明星车型GS4基础上衍生而来,完美承袭GS4高颜值、大空间、低油耗、高品质等实力基因,搭载国内创新的1.5 ATK(阿特金森循环发动机)+G-MC(机电耦合系统)混动技术等黑科技于一身。该车最高功率达130kw,最



大扭矩达300N·m,0-50km/h加速仅4.9秒,纯电续航里程大于58km,单次总续航里程超600km,百公里综合油耗低至1.8L。

而刚刚推出的GE3 530,更是以“好能跑、好安全、好聪明”三大领先优势,完美演绎纯电SUV的“新三好”。GE3 530搭载永磁同步电机,NEDC综合工况续航410km,有业界最高能量

密度电池系统,大于160Wh/kg;同时其百公里电耗仅为14.7kWh/100kg,电耗水平更优于标准值25%以上,综合可享最高标准的1.32倍国家补贴。

在渠道建设方面,广汽新能源源设立了“25hours”体验中心,打造“每天多一小时乐享时光”理念;不断推出新产品,建立“续航、安全、智能”三大新能源购车最高标准;行业首创独有品牌IP形象独家北鼻一家;构建服务到每一个客户的新服务。

在未来,广汽新能源将继续以用户的体验为核心,不断增强科技感、体验感和产品的智慧能力,让每一位用户能够享受到“更聪明的陪伴”,让绿色智慧移动生活的新时代更加美好。