

记者 行动

# 维修热线“李鬼”多 “400”电话藏猫腻

湖南日报全媒体记者 余茜 田燕

家中电器出现故障了怎么办?上网搜索品牌客服电话报修,成了不少消费者的首选。然而,看似正规的“400”电话未必都是官方售后热线,上门维修隐患重重。近日,“湘问·投诉直通车”记者调查发现,“400”电话办理门槛低,网搜山寨热线被搜索引擎优先推荐等问题突出。



漫画/张杨

网搜“400”遇山寨维修

3月初,长沙市民廖女士发现家中用了十余年的八喜品牌壁挂炉烧水温度上不去,便要丈夫通过网络搜索八喜壁挂炉的售后维修热线,得到了一个4009918883的号码,拨打之后,对方自称是厂家客服,让留下地址,可安排维修师傅上门。

一名自称是厂家派来的维修师傅如约上门,简单检查后,维修师傅说是控制器坏了需更换,主板有点问题也要维修,总共需要1600元。一番讨价还价后,师傅最终答应收费1000元。

“师傅很快就修好了,收款、加微信后,未留下任何单据便离开了,显得十分随意。”廖女士回忆,之后越想越不对劲,又重新从八喜品牌官方网站找到了官方售后热线4006688700,一问才得知自己遇到了山寨维修,官方维修报价还便宜一半。

廖女士吐槽道,“我们就是过于相信网络搜索了,默认只要是‘400’开头的电话,都是正规的。”

官方鉴定系虚假售后

3月14日,根据廖女士丈夫提供的电话,记者联系了这名维修师傅,询问是否为“八喜厂家的售后”,师傅称自己就是“八喜维修中心的”。

记者又以消费者身份拨打了廖女士丈夫当时报修拨打的电话4009918883,在未告知家电维修品牌的情况下,接线客服自称“是付费维修专线,什么品牌都能修,全国接单”,简单询问家电维修品牌、故障情况和所在区域后,这名客服又称自己是“八喜专修热线”,并告知记者,稍后会有师傅联系,上门费40元,维修更换配件另算。

随后,记者通过八喜官网上显

示的售后服务热线4006688700,联系上了湖南地区售后负责人庞经理。听完记者的描述后,庞经理表示记者应该是遇到了假冒的八喜售后,“官方售后热线只有4006688700这一个电话,客户报修后,将会收到一条反馈短信,再由有授权服务资质的师傅上门,具体的维修费用则是根据厂家提供的售后手册报价收取的,维修后会开具正规单据。”

“曾收到过很多客户反映山寨售后人员水平参差不齐,有时还小病大修、无病乱修,但我们也没办法杜绝。”庞经理无奈地表示。

山寨售后被优先推荐

记者通过手机搜索“品牌+售后”关键词时发现,许多山寨维修信息排在官方售后信息的前面,还标有“全国统一客服热线”“总部维修”等,许多消费者表示,若不仔细浏览很难鉴别。

为何虚假售后热线会被优先推荐?一名搜索引擎的广告代理商告诉记者,展示顺序或与广告竞价排名、关键词匹配等相关,价高又契合度高的信息就会优先排在前面。

办理“400”热线电话也很简单,记者调查发现,在某购物平台上,只要提供营业执照、法人身份证和公章,花钱就能办,最低套餐一年260元,年费还可以全部抵扣话费,114平台也查不到公司真实信息。

不要轻信网搜“官方维修”

有业内人士表示,近年来,部分家电企业重营销轻售后,随着运营成本增加,正规家电维修的门店日益减少,让一些山寨维修有了生存空间,利用市场需求大、运营门槛低、信息不对称、违法追责难度高等特点,忽悠消费者买单。

为避免消费者遭遇“山寨”家电维修陷阱,省消保委提醒:消费者在选择维修服务时,不管是否在保质期内,都要首选所购品牌的官方售后服务网站,不要轻信网络搜索出来的所谓“官方维修”;在报修时尽可能说清故障情况,以便上门人员能够带好零配件及时处置;在确认维修人员身份后,要详细了解有关维修项目的收费标准以及能否出具正规发票等事项;对在维修服务中途提出加价或增加维修项目的行为,消费者要收集好相关证据,可向品牌的官方网站进行反映,或通过政府相关部门、消费者协会进行维权。



湘问·投诉直通车

## 牙齿医治一半,医院倒闭了

编辑同志:

我前年在长沙市循力源口腔医院做牙齿矫正,钱已经都交完了,结果医院倒闭了,后续的治疗和退费也不知道找谁。请你们帮我问问。 一市民

记者追踪:

长沙市卫生健康委员会回复称,因该院及相关的分院经营困难,该院已将债权债务协议转让给家福口腔医院公司。2023年底,长沙市卫生健康委组织专家对该院进行了检查,发现医疗质量安全存在重大隐患,遂令其停业整顿。该院原来预计3月初重新恢复营业,但目前因条件不足仍未恢复,长沙市卫生健康委已再次约谈了医院负责人,正继续积极督促医院做好相关患者的后续治疗和退费工作。 湖南日报全媒体记者 肖祖华

## 107国道问题路段即将大修

编辑同志:

我每次开车走107国道,路过岳阳县长湖乡路段时都异常颠簸。该路段年久失修,补丁过多,希望路政交通部门关注。 一群众

记者追踪:

近日,岳阳市公路建设和养护中心回应:今年上半年岳阳107国道将启动大中修工程,长湖乡路段属于此次工程中的大修路段。此次改造,将改善107国道长湖乡路段路况。 湖南日报全媒体记者 蒋诗雨

## 一个月不放假涉嫌违法

编辑同志:

我是维胜科技有限公司的员工,在入职的时候,公司就说好每周做六休一,结果一个月都不放假,工人也会很累,希望相关部门帮助处理。 一员工

记者追踪:

近日,长沙县行政执法局回复:经抽查湖南维胜科技有限公司2024年1月至3月26日的部分员工考勤打卡记录,发现湖南维胜科技有限公司存在因赶工连续加班的情况,涉嫌违反劳动保障法律、法规,延长劳动者工作时间。后续我局执法人员将对违法行为做进一步处理。 湖南日报全媒体记者 田燕 通讯员 杨森

## 客运车辆私自涨票价

编辑同志:

我从绥宁汽车总站乘坐客车去洞口县,车站显示牌上显示车费30元,但是上车后司机却收了我35元,是标示错了还是汽车站乱收费? 一乘客

记者追踪:

3月27日,邵阳交通运输局回复:经我局执法人员进入湘运汽车总站现场核查,发现该站售票厅电子显示屏上绥宁至洞口段客运票价公示为30元/人;经走访多名驾乘人员,他们均称,绥宁至洞口段客运票价近一两年市场价都是收取35元/人。网民反映情况属实。湖南邵阳湘运集团有限公司绥宁分公司客运公示票价与实际收取票价不一致的行为,违反了《明码标价和禁止价格欺诈规定》的规定,我局执法人员已对其负责人进行了严肃批评,并要求立即予以整改。 湖南日报全媒体记者 田燕 通讯员 杨森

## 拖欠的工资月底会支付

编辑同志:

我是天心区的,我们8个人在弘阳昕悦府当保洁,物业公司拖欠我们2023年12月的工资,由于物业和第三方的关系复杂,一直拖着工资不发。请帮我们问问什么时候能发? 一市民

记者追踪:

天心区人力资源和社会保障回复称,经现场核实,弘阳昕悦府物业方与用人单位广东华瑞环境工程有限公司有尾款争议,导致保洁人员工资没有发放。经协调,弘阳昕悦府物业公司表示会在4月30日前将尾款付给用人单位广东华瑞,再由用人单位将工资支付。 湖南日报全媒体记者 肖祖华

## 洚河违法捕鱼多发,已加强巡查

编辑同志:

澧县洚河河道中到处是地笼、丝网,大船小船来回穿梭,连刚出生的小鱼苗也不放过。请如东镇政府全面落实河长制责任,严厉打击违法捕捞行为。 一居民

记者追踪:

4月15日,澧县如东镇政府回复:镇政府于4月11日组织如东镇动物防疫站、行政执法队和如东镇派出所对举报水域开展突击巡查,暂未发现非法捕捞行为。下一步,如东镇行政执法队将联合如东镇派出所,加强重点时段、重点部位的巡查力度,加大夜间巡查频次,严厉打击非法捕捞行为。同时也欢迎网民朋友及社会各界人士检举揭发。为能够精准有效地打击违法捕捞行为,建议网民朋友在发现身边有违法捕捞行为时,第一时间拨打举报电话0736-3623011。 湖南日报全媒体记者 田燕 通讯员 水月月

## 账户封存后能否办理月对冲

编辑同志:

我是长沙市一家单位的职工,我和爱人缴纳的均是长沙市公积金,办理公积金贷款时使用的是爱人的账户,我本人的公积金账户因重新就业被暂时封存但尚有余额,请问能否办理按月对冲还款? 刘女士

记者追踪:

4月10日,长沙住房公积金管理中心回复称,职工的公积金账户封存不影响办理按月对冲还款业务。职工家庭可以在公积金贷款申请时一并签订公积金月对冲协议,从还款第一期开始执行,或在贷款期限内申请签订月对冲协议,从签订《住房公积金月对冲还贷协议》后下一期开始执行。需提供本人身份证进行办理,如需同时冲抵配偶住房公积金账户余额的,还需提供配偶身份证明和结婚证。 湖南日报全媒体记者 王振亚

谈心室

## 孩子有强迫症倾向及早关注

老师:

儿子从初中开始总喜欢把自己的东西弄得整整齐齐的,我们稍微动一下他的东西就朝我们发脾气,慢慢地发展到家里的东西都必须放在固定的位置上。孩子说自己总在纠结一些问题和想法,明知道这些问题和想法没有什么意义,但是就是无法控制,非常痛苦。他这是强迫症吗?我们家应该要注意些什么?

学生家长

家长:

在《精神障碍诊断及统计手册》中,对强迫症的特点是“其特点为强迫和反强迫并存,一些毫无意义甚至违背自己意愿的想法或冲动反复出现”“强迫症分为行为强迫和思维强迫”“强迫和反强迫并存”是强迫症的特点,比如说放东西都要整齐归一,是强迫症患者“行为强迫”症状,如“东西应该放在固定的位置”的想法随时随地都在脑海中提醒他,让他有调整东西位置的冲动,他抵抗过这种想法和冲动,可是不做的话他就会焦虑、自责,非常痛苦。

世界卫生组织在所做的全球疾病调查中发现,强迫症已成为15至44岁人群中造成疾病负担最重的20种疾病之一,具有起病早、病程迁延等特点。因为对强迫症不了解未及时就医,直到症状严重到无法正常生活后才就医,导致很多患者起病与初次就诊间隔可能达到十年之久,无形中增加了治疗的难度,常对当事人社会功能和生活质量造成极大影响。

家长发现孩子的情况越来越严重,要及时带孩子去医院就诊,如果确诊就按照医生的嘱托服药,及时复

诊。还可以进行系统的心理咨询。药物治疗是消除强迫症的症状,心理咨询是打开心结,调整心态。

首先引导孩子接受顺其自然的状态。强迫症发病是个体的精神交互逻辑在产生作用。比如说孩子总怀疑东西没有摆放在原本的位置,这种不正常的判断就导致他想要消除这个怀疑,就会对东西的摆放位置过度关注,越关注就导致怀疑越严重,导致过度反应,形成精神交互作用持续强化,难以摆脱。心理咨询中经常用森田疗法来辅助治疗强迫症,它的基本治疗原则就是“顺其自然”。顺其自然就是接受和服从事物运行的客观法则,接受各种症状的出现。这样,患者心里的动机冲突就排除了,痛苦就减轻了。即通过顺其自然最终打破精神交互作用。

其次家长要包容孩子。父母对孩子的要求不要太高,孩子并不需要按照一定的规则来进行生活,生活中有矛盾应相互理解,加强沟通,给孩子营造一个稳定、安全、和谐的成长环境,从而孩子也不会那么追求完美或者固执,处理事情也会更灵活,不会形成固定模式,人格更健全。

再就是转移注意力。当孩子反复出现摆放东西的行为时,家长可以与他一起或者让他独自干一些容易沉浸在里面事情,比如他喜欢的下棋、唱歌等,转移他的注意力,通过外部力量的控制让他对整齐度的关注减少,从而减少强迫行为,必要时也可配合放松训练缓解焦虑。

湖南省高校心理健康服务团队 胡建(湖南大众传媒职业技术学院) 龚勋(长沙理工大学)

不吐不快

## 别把数字化赋能这本好经念歪了

是非 红泉

数字化赋能乡村治理本是一件大好事,然而有些部门有些单位却把这本好经念歪了,让“数字化赋能”走样变味,成了“数字化负担”。

有的处处要求留痕,甚至将其作为检验工作成效的唯一标准,只看“有没有”,不问“好不好”。有的村干部为完成拍照打卡任务,只好发动村民当演员;有的村干部为避免追责,一年拍2000多张工作“打卡照”不敢删,自嘲“一半时间在工作,另一半时间在证明自己工作”!

有的动不动建政务App、微信群,基层干部手机里最多要下载20多个政务应用程序,微信群更是应接不暇。有的地方要求基层填表,既要交“电子档”,又要送领导签字盖章的“纸质档”,“线上线下”两张皮,数字化政务成了“摆样子”。

有的运维政务App和公众号简单粗暴,为增加下载量、粉丝数,向基层硬性摊派任务“指标”,少则数百上千,多则必须“全覆盖”,村民不愿下载、关注,村干部只能挨家挨户上门劝,甚至霸蛮拿村民手机操作。

种种乱象,不一而足。分析其背后的根源,无疑与政绩观跑偏、部门争利、作风不实有关。或热衷把推进数字化建设视为“政绩工程”“面子工

