本期聚焦

# 手机维修猫腻多 消费者请擦亮眼

本报记者 付凯明 刘 佳

近日,网友【记事本】在论坛发帖,讲述了自己在维修手机时的经历,通过刷机就能解决的问题,却被维修人员坑了200元,这位网友直呼上当。

该帖一发,立刻引起广大网友的热议,质疑手机维修行业存在猫腻。那么,手机维修行业真的存在猫腻吗?该由哪些部门对其进行监管?

**调查:手机维修行业确实存在问题**

网友【爱在春风里】的手机不慎掉进水里,之后出现反应慢、卡机等故障。近日,该网友将手机送到和平街一家手机维修部修理。维修人员一听说是手机反应慢后,就马上称是手机版本太低,要升级版本,需要50元。该网友提醒说:"手机进过水,故障会不会跟进水有关?最好拆机检查一下。"不料,维修人员坚称是系统版本问题,并说只要版本升级了就会解决问题,没必要拆机。无奈之下,该网友只好支付50元对手机系统进行升级。一天后,该网友发现手机再次出现反应慢的故障,之后就无法开机。于是,该网友再次将手机拿到该店检查时,维修人员称这次是主板坏了,维修费用需要200元。一气之下,该网友干脆将手机低价处理,又买了一部新手机。

根据这位网友的遭遇,记者调查了市百货大楼、贸易大厦附近手机销售和手机维修较为集中的地带,发现替换零件、漫天要价、维修"霸王条款"等侵犯消费者利益的行为较为普遍。

一些品牌手机维修店,挂着特约维修中心、旗舰店维修点、特约服务中心、指定维修中心等多种名目,多数商店的维修工具只有螺丝刀、电烙铁、电吹风等一些简单的工具,让消费者良莠难辨。

据一位不愿透露姓名的业内知情人士透露,手机维修市场的利润惊人,尤其现在智能手机极为普遍,一家普通的小维修店在生意好的时候每月可获得近1万元的利润,而且维修店可以随意打出某品牌手机特约维修中心、特约维修店的招牌,根本没有政府部门进行监管。

据该知情人介绍,有些顾客只是因为错误设置,而导致手机出现故障,维修人员可以在毫无成本的情况下,以手机系统问题为由收取几十元甚至上百元的维修费;有些手机仅仅是接触不良,只需清洗吹干等简单步骤完成维修,但是要收200元的维修费,顾客基本上什么也不懂,完全由他们要价。

除此之外,专业的手机维修店资质不一,难以辨认,所谓的"特约维修店"已被滥用,消费者很难分清,还有一点就是,修完手机之后,维修方不给开具任何发票。

**亲历:刷机、升级、维修,价格店主说了算**

日前,记者拿着一部经常出现死机的智能手机,来到贸易大厦一家手机维修店进行处理。维修人员看过之后告知记者,手机需要刷机才行,价格是50元。记者说,在网上下载个刷机软件即可,为何要价如此之高。该维修人员告诉记者,我们干的就是这活儿,要么你自己回家下载软件去。

次日,记者又拿着一部屏幕破碎的智能手机来到和平街一家手机维修部进行修理。维修人员现场将手机打开,查看一番后告诉记者:"你的手机不光是屏幕坏了,可能主板也有些问题。""那维修需要多少钱?""换个屏幕是220元,主板的话,我这里刚好有一个别人不要的,给你按80元算了。"随后,记者以要价太高为由借故走开,找到了一个朋友介绍的熟人进行维修,该熟人向记者道出了其中的秘密:"如果不是原厂原装的屏幕,从郑州市场发货过来的手机屏,一个也就30元。类似主板、喇叭等零件都可以从郑州发货,价格都很便宜。还有一些是别人卖掉或者维修换下的零件,一些维修店会以次充好,将换下的零件以高价再卖出。"

记者在采访中了解到,目前我市并没有权威的手机故障第三方检测机构,导致手机故障以及维修价格全凭维修人员一张嘴,这是手机维修行业混乱的一个重要原因。此外,根据相关规定,从事手机维修行业的人员要具备相应的专业知识和技术,需要取得相关的职业资格证书等维修资质,但目前我市手机维修市场上多数维修人员并没有取得资格证书,行业进入门槛太低。

**提醒:维修手机需擦亮眼睛**

对于手机维修定价或产生纠纷的问题,记者采访了市发改委价管科孙科长。孙科长告诉记者,目前手机维修行业的定价暂无行业标准,是经营者自主定价。但是,在维修之前,需要告知机主价格,双方谈妥之后方可进行维修,若机主感觉价格不合适,可以拒绝维修。

随后,记者又采访了市消费者协会一位姓陈的负责人。该负责人表示,类似因手机维修而投诉到消协的事例比较多。他告诫广大消费者,机主在维修手机时,有选择权和知情权,如果维修人员在不提前告知价格的情况下对手机进行维修,消费者可以拒绝付款。同时,若是认为维修者确实有欺诈或要价过高的情况,消费者可以向消协进行投诉,而且各辖区工商所都设有消协分会,更方便消费者进行投诉。

市12315投诉台工作人员也提醒广大消费者,在将手机送修时,一定要选择正规而且信誉好的商店,同时要索取并保留好发票,便于日后发生纠纷时维权。

**网友热议**

**网友【闹闹】**:维修手机到底谁说了算?现在那些漫天要价的手机维修店真是让人无可奈何。

**网友【我想去西藏】**:正规的售后和私人维修,价格都挺贵的,我的苹果5手机换个屏幕就花了2000多元,真是承受不了呀!

**网友【平凡的世界】**:希望职能部门能加强对手机维修行业的监管,切实出台措施规范行业发展,对那些侵犯消费者权益的不合法、不合理的维修黑幕要进行曝光,加大监督力度和处罚力度,保障消费者的合法权益,推动行业健康发展。

手机维修猫腻多 顾培利 作

《读网》 换个角度看新闻 更多精彩来分享

本栏目将暂定于每周五20时在焦作网(www.jzrb.com)播出。

## 焦作网即将推出新栏目《读网》

**本报讯**(记者**刘佳**)换个角度看新闻,更多精彩来分享,欢迎收看焦作网《读网》。《读网》是焦作网即将推出的一档新栏目,旨在聚焦热点新闻,关注民生民情,通过全新视角,由焦作网主持人带您浏览焦作网一周来发布的各类热点资讯和咱焦作的新鲜事、稀罕事和百姓事。此档栏目的主要内容有热点聚焦、焦作新闻、外媒传真、网络直播、报网互动等主打板块,我们将和您一起分享传统媒体与网络新媒体深度融合互动的魅力。

欢迎广大读者和网友对栏目提出更多好的意见和建议,共同呵护它茁壮成长,也衷心祝愿《读网》能成为您亲密的朋友,得到您的欢迎和喜爱。同时,请大家登录焦作网参与互动,广大网友可登录焦作网(www.jzrb.com)首页醒目位置点击观看并留言,感谢您的支持和厚爱。本栏目将暂定于每周五20时在焦作网播出。

热帖点击

## 接送孩子时 车辆请不要乱停乱放

网友【宁】在论坛发帖反映,我市各小学门口一到放学时间异常拥堵,校门口俨然就变成了停车场。

针对这一现状,虽然交警部门会安排交警在现场进行疏通,可在此还是要提醒家长朋友,接送孩子时,请不要拥挤在校门口,要将车停在学校周边指定车位,做到即停即走,不要长时间占用车位。另外,学校是否可以在校门口设立等待区,来缓解道路拥堵的状况呢?

关注无偿献血

## 献血后如何保护穿刺部位

**网友【共鸣】**:看到身边的同事和朋友纷纷加入到献血的队伍中,我也想参与。我想咨询一下市中心血站的工作人员,献血后如何保护好穿刺部位?

**市中心血站**:献血后,对穿刺部位进行及时、正确的护理,将减少或避免献血后不良反应的发生。1.献血后应用创可贴覆盖穿刺部位;2.拔针后应伸直前臂或前臂伸直后稍稍上抬;3.用另一只手的食指、中指及无名指,按压针眼及上方10分钟至15分钟,按压时不要屈肘,因为屈肘会给手臂静脉网回流心脏的血液增加一定的阻力,使血液回流受阻,而出现皮下瘀血,也不要搓揉,那样会使穿刺部位刚黏合又被揉开;4.按压针眼及上方10分钟至15分钟后,检查穿刺部位有无渗血或出血,如有出血应抬高手臂并继续压迫局部;5.为保护好穿刺部位不受感染,最好在12小时内不要取下穿刺部位的创可贴;6.针眼处1~2天内不沾水。

张国平 整理

## 我们的权益谁来保障

网友【嗨皮小米】在论坛发帖:"近日,我在淘宝上买了一套内衣。可快递员送来包裹时,上面有刀划的痕迹,盒子也被打开了。快递员没有让我签单子,放下包裹就走了。随后我将此事反映给卖家,可事情却迟迟得不到解决。"

很多网友都遇到过类似的问题,网友【清风】说,每次在淘宝上买东西,卖家都会告诉我们,收到包裹时要先打开包装,检查无误后再签收,但当我们要求打开包裹检查时,快递员就会阻挠说必须先签字才能打开,这让很多买家很无奈。网友【小晨】说,我不签单就拿不到自己的包裹,但是单子签过了,东西有问题卖家又不承认。谁来保障我们的权益呢?

赵银敏 整理



卫士行动

市工商局

# 出台商标帮扶举措 助推经济转型升级

**本报讯**(记者**朱传胜**)为促进我市经济发展方式转变,促进企业转型升级,提升"焦作品牌"在国内外市场的综合竞争能力,近日,市工商局出台多项举措,加大商标帮扶工作力度,力求我市商标品牌战略再结硕果。

举办"三会"多引导。针对一些企业商标意识不强、创牌积极性不高等情况,该局大力普及商标法律法规相关知识,提高企业对商标战略的认识,通过举办培训会、研讨会、座谈会"三会"等形式,宣传商标等法律法规知识,对企业开展商标意识教育和商标战略知识普及,引导企业从发展需求出发,认识商标注册的特殊作用;从知识产权的角度出发,认识商标权益的巨大价值;从市场竞争需要出发,认识商标在开拓市场、提高企业经济效益中的重要作用。

培育典型商标示范企业。为了调动我市企业商标注册申请的积极性,该局积极培育典型商标示范企业,以"现身说法"这一形式来说服企业,通过不定期组织相关企业到商标示范企业观摩学习,让示范企业"现身说法",大力宣传企业通过商标注册发展成品牌企业的成功经验,让企业切实体会到商标注册的好处,从而全方位增强企业的商标意识和品牌意识,调动商标注册申请的积极性,使企业实现从"要我注册"向"我要注册"的转变。

建立健全"六库一表"。针对基层工商所对辖区内注册商标数量不清、实际使用情况不明、日常监管服务不到位等问题,该局决定建立健全注册商标发展对象库、已申报待审商标库、注册商标库、驰(著)名商标库、驰(著)名商标培育库、闲置商标库等六个数据库,以及商标培育信息采集表,督促基层工商所及时开展巡查监管、注册保护、驰(著)名商标争创辅导及续展等业务。该局期望通过收集掌握第一手商标数据资料,力求基层商标管理更加明确,业务开展更加精准,量化考核更加精细。

"三表四书"凸显行政指导。该局采用"走访+指导"的创新行政手段,帮助企业做好商标申请工作,采取主管领导带队,相关部门会同基层工商所,分片深入各辖区企业进行调查走访,摸清企业商标持有状况,及时掌握各类市场主体商标注册、运用、管理和保护情况,深挖商标资源潜力;依托走访结果,有针对性地向企业发放商标实际使用情况登记表、走访企业登记表、企业使用商标情况登记表、商标注册申请建议书、商标策略提醒书、商标法律告知书、驰(著)名商标认定申请建议书等"三表四书",对商标申请主体进行分类指导;对有一定规模但尚未注册商标的企业或商标意识不强的企业,实行上门宣传、动员,进行注册指导和全程跟踪服务,力求做通工作,获得成效,努力让驰名商标、著名商标、知名商标落户全市所有乡镇办事处,消灭商标空白点。

温县

## 商标有效注册量突破1000件

**本报讯**(通讯员**王长宏**)商标是企业的无形资产,是企业核心竞争力的重要组成部分,对企业发展壮大发挥着至关重要的作用。今年年初以来,温县工商局围绕该县主导产业、骨干企业、传统优势产业,多措并举推进商标战略的深入实施,使全县商标注册量稳步提升。截至9月底,全县有效商标注册量突破1000件。

该局加大宣传力度,大力宣传《商标法》《商标法实施条例》等商标法律法规,不断增强广大企业的商标意识,推动企业积极申请注册商标,实施商标战略;加大行政指导力度,在基层工商所设立品牌指导站,推行商标创建联络员和指导员制度,定期不定期深入企业指导企业注册商标、规范使用商标;加大扶持力度,实行全程跟踪服务,帮助、指导企业争创中国驰名商标和河南省著名商标。同时,该局组织开展商标专用权专项执法活动,打击商标侵权行为,加大商标保护力度,维护企业合法权益。截至9月底,全县有效商标注册量达到1148件,居全市第二位。

博爱县工商局

## 开展无照加油站点专项治理

**本报讯**(通讯员**陈秋芬**)为进一步规范成品油市场秩序,严厉打击无照经营成品油行为,近日,博爱县工商局多措并举开展成品油市场专项治理,切实维护成品油市场秩序。

该局成立了清理取缔无照加油站点专项治理工作领导小组,形成了一把手亲自抓,分管领导具体抓,监管股组织协调,工商所、经检大队上下联动的联合执法工作局面;召开了由工商所、经检大队、相关股室负责人参加的专项整治会议,对无照加油站点整治工作进行统一部署,明确整治目标和整治重点,强化整治措施及工作要求,要求各工商所结合市场巡查集中行动,认真开展市场排查,坚决摸清辖区无照加油站点底数,为专项治理奠定基础;在排查摸底的基础上,抽调精干力量,组成三个联合执法行动小组,通过宣传教育、劝阻、查封、下达责令停业通知书等多种措施,开展集中整治行动,对拒不改正的钉子户、难缠户采取措施严厉查处;针对专项治理中遇到的困难和阻力,积极向当地政府汇报,争取政府支持,在政府的统一领导下组织商务、公安、安监、城管、国土、质检等执法力量,重拳出击,多管齐下,开展联合取缔行动,同时强化部门沟通协调,及时将检查中发现的无照从事汽油经营户名单抄报安监部门,推动专项治理行动的开展。

截至目前,该局已累计出动执法人员127人次、执法车54台次,摸排黑加油站点37家,通过教育劝阻关停、取缔4家,查封柴油机17台,治理行动取得了一定成效,辖区成品油市场秩序得到进一步规范。

市场卫士 焦作市工商局 焦作日报社 联办 第830期

近日,武陟县工商局执法人员对辖区食品市场进行了专项检查,重点对无生产日期、厂址、厂名、保质期等标识的蜂蜜、食用油、速冻食品进行了专项整治,确保消费者用上放心安全的食品。

赵志明 摄

## 看清保质期 不贪小便宜

本报通讯员 司小利

近日,马村工商分局12315申诉举报中心接待了一位消费者。消费者称自己逛超市时,看到平时喜欢吃的油茶搞促销活动,即买油茶送红糖,当场就购买了两袋油茶,而每袋油茶上面各捆绑了一袋红糖,回家后却发现赠送的红糖还有几天就过保质期了,属于即将到期的"临期食品",感觉自己上当受骗了。

在此,工商人员提醒消费者,在购买特价或促销食品时要特别注意以下事项:一是目前大型商场、超市都设置有临近保质期食品销售专区,向公众公示食品临近保质期标准,方便消费者根据自己的需要选购食品。二是消费者在购买特价食品、以赠品方式进行促销或捆绑式销售的食品时,要仔细查看商品生产日期和保质期再进行选择。三是消费者购买了即将到期的"临期食品"时,也不必害怕,只要在标示的保质期内食用,便不会给身体带来危害。当然,消费者在路边的小摊或者小店铺购买产品时,还是要留意生产日期和产品的保质期。四是如果消费者购买了过期食品,请保留好购货凭证,马上向工商部门12315举报,一经查实,生产者或者销售者要支付给消费者价款10倍的赔偿金。

孟州市工商局

## 中原红盾行动成绩喜人

**本报讯**(记者**朱传胜**)记者近日从孟州市工商局获悉,在目前开展的中原红盾市场巡查集中行动中,该局六个专项行动的各项数据指标均位列焦作市工商系统前茅,取得了喜人的成绩。

中原红盾行动启动以来,该局提出了"四真五有"执法行动指导理念,即真正宣传、真正巡查、真正办案、真正震慑和有目标、有威力、有战果、有赞誉、有地位,成效十分显著。从15吨"李鬼"尿素到135吨"黑窝点"生产的动物蛋白饲料;从关停无证照大型超市到查封加工冒牌服装厂房,该局在违法生产经营行为面前敢于亮剑不手软,硬起手腕办大案。截至目前,该局在中原红盾系列行动中,依法立案查处各类违法违规案件1663起,罚没收入250万元,暂扣物资累计160余吨,1万元以上大要案件58起。

贸易大厦工商分局

## 集中整治换季商品促销广告

**本报讯**(通讯员**张燕平**)为切实规范换季商品促销行为,9月份以来,贸易大厦工商分局采取有效措施,积极加强商品促销广告监管,确保消费者的消费安全。截至目前,该分局共出动执法人员20余人次,检查促销广告41条,现场纠正不规范促销广告5条,立案查处虚假宣传广告案件1起。

在专项整治行动中,该局从增强经营户法律意识入手,通过召开专题会、发放宣传资料、发送短信等方式,积极向经营户宣讲《广告法》《不正当竞争法》中关于商品促销的规定,督促商家在开展促销活动中,严格遵守市场规范和商业道德;及时健全促销广告备案制度,要求大型商场、重点行业在开展促销活动前,将促销时间、地点、广告宣传语、活动方案等以书面形式上报该分局备案,同时对违法宣传、违法促销活动,做到早发现、早制止、早查处;细化工作措施、落实工作责任,把服装、鞋类、食品等促销广告作为重点检查内容,加大检查频次,切实维护消费者的合法权益。