

清洗价格相差数倍,技术标准不统一 电器买回家,谁来给它“洗洗澡”

冰箱里面满是污垢、空调落满灰尘、抽油烟机总是滴油……用的时间长了,饮水机、热水器、洗衣机、电视机、电脑等家电都需要“洗澡”;如不及时清洗,不但会影响使用者的健康,还会降低产品的使用寿命,甚至造成安全隐患,于是,家电清洗成为消费者迫切需要的服务项目。目前,主流家电生产企业通常都提供清洗服务,但是由于清洗标准不完善,清洗服务从质量到价格,与消费者的需求都有一定差距。 郑州晚报记者 樊无敌



【价格乱象】家电清洗收费多少随口定

“4月份,我打电话向购买家电品牌售后部门一问,说要150元洗一次,楼下的维修店50元就给洗了,两个地方洗的效果有差别吗?”家住管城区的戴教授感到很疑惑。

近日,记者在采访家电清洗市场时了解到,提供空调清洗服务的主要有专业空调清洗公司、家电维修店、家电品牌售后服务点以及部分保洁公司,各个公司的空调清洗收费标准差距不小。有的按空调功率收,如某品牌空调售后服务人员称,对提供全套清洗服务的柜机,每台120~140元;一家空调维修部则定价为挂机1P50元,1.5P70元。有的按“材料工时费”收,某家电维修店称,清洗材料费30~50元,工时费每人每小时40元,平均每台七八十元;某品牌空调售后服务部介绍,挂机普通清洗每台30元,深层清

洗每台100元;还有的报价为,室内机清洗50元,室内室外全套清洗200元。另外一些流动家电维修点,直接报价挂机100元,柜机150元,漫天要价,最低报价与最高报价相差巨大。

在日常生活中,还有“游击队”清洗工骑着自行车,走街串巷,遇到“生意”,把机器拆下来,在脸盆里倒上清洗剂,就对机器“大卸八块”地清洗起来,清洗一台收费50元。这大概是最普通的“家电清洗”了。

但其他家电清洗远非洗个抽油烟机那么简单。彩电、空调、洗衣机、电脑、热水器等家电,不少有“本机内部高压,非专业人士禁止打开”的字样。但这些电器若长期不清洗内部,远非“不干净”那么简单,还会对身体健康有不良影响。

【家政公司】家政工技术难让市民放心

“入夏以来,空调、冰箱等家电使用率大大提高,一直想给家电洗个澡。”家住高新区的赵女士说,“可是找了半天也没找到合适的清洁人员。”

说起家电清洗,赵女士说了自己的苦衷。她家的空调自从2007年买上就没清洗过,室内挂机很脏,本打算找售后服务清洗,可售后称这不在三包服务范围内,他们也不会对用户购买的产品进行清洗。无奈之下,田女士只好找到小区门口的清洗“游击队”。对方简单地用小型吹风机吹了一下挂机里面的灰尘,又用毛巾擦拭一遍就完事了。事后,田女士的爱人发现挂机里面仍有很多未清掉的灰尘。

记者发现,在家电清洗服务价格方面,无论生产企业还是第三方服务机构,基本都有统一的规定,诸如上门费、清洗费、深度清洗费、室内机清洗费、室外机清洗费……各种收费项目让消费者一目了然。家电专家罗清启说,虽然在

2010年7月,全国家用空调清洗服务标准便已实施,只是标准规定过粗,贯彻执行起来并不尽如人意。

近年来,家政公司发展很快,但采访中发发现,家政公司提供的服务一般只是对房间进行清洁,如擦拭门窗、地板等,对于电器,只是简单地用抹布除尘,和市民自己除尘没什么不同。“目前家政工的素质并不高,而清洗家电又要求有一定的技术性。”家政公司的张先生说,一般情况下,空调清洗除了检查电源线路的安全性,还要清洗过滤网、蒸发器、冷凝器等重要部件。冰箱除了外观清洗,还涉及内部的冷冻室、冷藏室清洗。洗衣机则要检查用电、用水的安全性以及洗涤、甩干等核心功能的测试,还要对内筒消毒浸泡和清洁。上述所有家电在清洗保养过程中,都要进行整机运行性能的检测。现在许多家政工对家电结构不了解,不敢打开家电。

【行业瓶颈】家电清洗不属售后服务范畴

目前,不少经销商认为,在家电的售后服务中,不应包括清洗,那是消费者自己的事情。在建设路一家知名空调定点维修站,维修工说:“能享受到清洗业务的,只是那些出了故障的空调。至于家家户户摆在那儿或者挂在墙上的空调,没人会想到为它做一次彻底的清洗。”据了解,如果空调不经常清洗,使用者会吸入大量的灰尘和污垢,在潮湿环境下,空调内细菌易繁殖,易发生霉变,对使用者十分不利。而电视机、冰箱、微波炉、电脑等不保洁则会缩短使用寿命,影响使用效果。

目前,多数家电经销商并不重视电器清

洗业务,认为家电清洗应该属于家政服务的范畴,而市民对家政服务人员清洗家电又不放心。

其实,家电清洗看似简单,实际上需要很多工序,比如很多家电需要经过拆卸、安装、调试等,任何一项工序都要细心,否则就会出错。而多数市民对这些程序并不了解,找来的街头清洗“游击队”可能在拆洗过程中造成电器的损坏,产生纠纷后很难解决。格兰仕郑州公司董事长马建国指出,从业人员必须了解各种家电的结构、易污染部位等相关知识,这样才能确保家电清洗保洁后的正常使用和安全。

【业界观点】家电清洗行业亟待开发

家电越来越普及,可为什么清洗服务却没有跟上?

业内人士认为,家电清洗之所以有市场而无正规的家电清洗队伍,主要是受以下条件制约:第一,缺乏专业人才。清洁人员必须了解各种家电的结构、易污染部位等相关知识,才能确保家电清洗保洁后的正常使用和安全,而目前的市场分工还没有如此细化;第二,企业提供清洁服务需要付出人力成本、材料成本,时间成

本,而大部分的消费者既希望能找到专业人士进行清洁保养,又不愿意支付更多的费用,由于利润不够丰厚,因此企业的参与热情自然不高。

业内人士分析认为,由于国家制定的“三包”规定中,并没有明确规定家电清洗这方面的内容及收费标准,因此,这块市场还有待于开发。

采访中,不少市民表示,希望家电清洗作为一个专业行当出现,也盼望相关服务标准早日出台。