

“李鬼”400 家电服务热线套路重重

- 声称可 24 小时维修全国各类家电,但网上“查无此人”
- 外地 400 接单再向上海本地维修工派单已是惯常操作

从接单、派单,再到平台的产业链条

晨报特级首席记者 张益维 实习生 胡绮妍

6月30日,家住宝山区的章阿姨家空调滴水,本来只是管子破裂的小问题,拨打网上查来的“4009905363”电话后,上门维修的师傅不仅没解决问题,还额外收取770元高空作业费、添加氟利昂等费用。章阿姨讨要说法屡屡碰壁,还发现这个所谓的“4009905363”家电服务热线,辐射范围居然覆盖全国……400“李鬼”家电服务热线背后到底隐藏着怎样的利益链条?

去别人家了,一直这样子催,所以我们也多想。”章阿姨就这样糊里糊涂地将钱付给了“急性子”师傅。

想要讨说法但屡屡碰壁

没到半个月,章阿姨家的空调又开始滴滴答答漏水了,花了700多元却没有修好,让家里的年轻人宫女士起了疑心。他们一查发现,原来,章阿姨上次联系的维修人员,根本不是官方维修机构。“我自己去找才发现,这台空调的保修期是6年,6年之内都是免费维修的。”宫女士说。

官方维修人员上门后发现,这台空调之所以漏水,只是因为内部水管破裂,只需换掉管子,空调就运转如初了,完全不存在“糟”坏了的问题。

深受受骗的章阿姨一家,决定找上一次登门的维修公司讨个说法。但是,维权并不容易,章阿姨一家为此屡屡碰壁。一开始,接电话的400工作人员以及维修工态度尚可,向她承诺会有人和她取得联系。然而,宫女士左等右等,都未等来和她联系的人。当她再联系对方时,400接线员一听到她的情况,就直接挂了电话。维修工也反复推脱,声称自己不在上海。

此时,章阿姨一家才发现,他们对这个400维修热线背后一无所知。“我上网查了这个电话,发现全国各种家电、各个品牌都修的。感觉就是个骗子。”宫女士说。

“北京卡迪洗衣机24小时服务热线”“温州西门子售后服务维修电话”“三亚夏普空调24小时服务热线”“九州红阳太阳能热水器售后维修热线”……这些标注有“全国统一24小时网点”字样的“马甲”都指向同一个号码,即章阿姨一家曾拨打过的“4009905363”。宫女士逐一浏览网页发现,尽管他们声称该公司在北京、上海乃至全国均有网点,但却从未透露过自己是谁,企业名称也都已“家电售后维修c”代替。

尽管企业要办理400电话需要提供营业执照等材料,但普通用户并不能得知,400电话属于哪一家企业。

拳头仿佛打在空气里,宫女士发现,自己可用以维权的抓手非常少。

一方面声称可以24小时维修全国范围内的各类家电,一方面在互联网上“查无此人”。在互联网上,具有相同特质的“400热线”,为数众多。这些“400热线”是如何做到既能服务全国,又查无此人呢?晨报记者调查发现,这其实是一个从接单、派单,再到平台都“套路重重”的产业链条。

Q:如何接单?

花4600元可发布3万条同类消息

在采访中,记者发现,如果在搜索引擎上搜索“4009905363”就会发现,几乎所有带有该号码的网页,均来自同一个网站:中贸网(invest.cntrades.com)。在这个网站的会话页面,两行蓝色的加粗小字格外显眼:“百度30分钟内收录发布信息!想提高推广效果?想发更多信息?请申请加入我们的VIP会员,VIP会员可以发布更多数量的信息,排名更靠前……”

根据这排蓝色小字,成为该网站的“贸易通会员”需缴纳1800元,可发布5000条供应信息;成为“金牌会员”需缴纳4600元,可发布3万条供应信息。

“我们会教你怎么发的。”一名自称中国贸易网客服经理的工作人员告诉暗访记者。这些信息会由网站发布后推送到搜索引擎上。一年发布3万条并不算多。“同行(维修行业)都做36000的。”她说。

在这名工作人员的朋友圈,可以看出维修行业是这个网站的重要服务对象。“维修效果都是杠杠硬的,欢迎咨询”;“维修行业在线,同行都是一次十个账号的开会会员”,类似这样的话,在他的朋友圈中比比皆是,每段话都被配以多张图片,展示了该网站中已被百度收录的内容。

这些内容与“4009905363”发布内容的术语很相似,大多标有“某某品牌售后维修电话”“全国统一400受理客服中心”字样。据中贸网客服经理透露,如果客户不擅长写网页内容,他们会提供内容模板。

值得一提的是,这些发布在中贸网上的400信息,在打擦边球的同时,都巧妙地规避掉了“官方”等词汇。在维权过程中,这也成了中贸网回应质疑的抓手。

当记者提出,有消费者因将400电话误认为官方维修而投诉后,中贸网客服人员向记者强调,登在这个网站上的400信息,从未提到过“官方”字样。

“哪个官方字眼,我们这里是没的呀。”面对记者正式采访,中贸网客服人员这样回答。

“提到了24小时全国维修……”记者称。

“你在哪条信息看到了官方字样?你也提供不出来对吗?”中贸网客服人员反问。沟通未结束,这名中贸网客服人员就挂断了电话。

Q:平台是谁?

400电话注册地遍布全国

为了探秘“4009905363”号码的真正归属,记者直接表明身份,向该400号码询问了其所属公司。谁知,在得知记者身份后,客服人员直接回复:“这个打错了哦。”随即,就将电话挂断了。

中国电信客服告诉记者,作为运营商,他们不能将号码信息透露给他人。但可以明确的是,这个号码归属地并不是上海。

事实上,由外地400接单再向上海维修工派单的情况,已是互联网“李鬼”的惯常操作。2019年,上海市商务委就曾向媒体表示,家电维修投诉90%都是关于“李鬼”的;据调查,涉事400电话大多设置在外地,接到消费者维修诉求后再发包给上海非正规企业维修。

今年7月,上海市民通过12345市民热线解决空调维修“李鬼”相关投诉中,涉事的400号码也大多注册在外地。

Q:如何派单?

维修工建群“共享”订单

记者调查发现,这些400热线,之所以能够在全国多地完成“派单”,其所应用的方法,也并没有想象中的复杂。他们所依靠的,其实是本地维修工在线上的口碑传播。

“我都是在微信上接单的,都是人家单子飞单飞过来的。”当被问及从何处接到章阿姨家的单子后,为章阿姨家维修空调的“急性子”师傅坦称,“都是同行,同行来不及去,我们就去嘛。”

“是谁负责派单呢?”记者问。
“有的是做的线上广告平台,有的是做的小卡片平台,他们接的单子做不了就找我们来修。”“急性子”师傅说,维修过程中,他曾多次被客户误解为官方维修人员。

在记者暗访“4009905363”这一号码的过程中,也明显感觉到,记者的订单在维修人员之间传递。记者先是向4009905363电话反映在杭州有空调维修。电话挂断后不久,记者接到了一个来自福建的个人电话号码。有趣的是,这个号码的主人告诉记者此前的维修需求,所在地一无所知,一口答应了记者在宁波市的水器维修需求。

“你这边是荣事达的官方维修,对吗?”在电话中,记者反复确认。

“嗯,是维修点的。”这个福建号码的主人对记者的问题避而不谈。

随后,一位宁波师傅又一次打通了记者的电话,他说,这个订单,是“派下来的”。至于是谁派下来的,以及自己是否是官方维修人员,这位师傅三缄其口,最后直接挂断了电话。

官方热线可通过12315、12345查询

400“李鬼”维修电话套路重重,普通市民应如何保护自己的权益呢?

上海家电维修服务热线962512工作人员告诉记者,为了避免跌入陷阱,市民可选择通过拨打12345、12315的方式,查询家电维修电话。“如果家电还在保修期内,你不知道他们的维修电话,可以通过12345、12315或者企业官网查询到正规电话。如果家电已经不在保修期内了,可以直接拨打962512上海家电维修服务热线。这里的所有企业都是正规的、有行业颁发的资质。也就是说,一旦维修过程中出现什么问题,消费者可以追究企业责任,我们这边也可以进行监督。”

提醒

制图/张继

修空调遇“李鬼”被骗770元

6月30日,正值盛夏,当日的最高气温已接近30℃,家住宝山区华灵路的章阿姨一家,遇到了夏日中的大问题:空调突然“罢工”。

眼看着滴滴答答不断滴水的空调,章阿姨一家急坏了。他们急忙通过百度搜索,找到了一家名为“夏新空调维修电话(官方网点)”的机构。由于着急,此时的章阿姨,错把家中的海信空调,记成了并不以生产空调著称的夏新品牌。

然而,这并不影响这家“全国400客服热线”的热情。记录下章阿姨的诉求后,一位维修师傅很快上门。这个师傅似乎是急性子,三下五除二就将章阿姨家的空调“大卸八块”,然后下了断言:这个空调是“糟”坏了,要换“糟”。这个配件他没有,于是空调又被重新装了起来。

尽管已“诊断”出病根,但师傅仍抄起自带的罐子,从章阿姨家6楼的露台翻了出去,说是要为章阿姨家的空调添加氟利昂。这个过程看得章阿姨胆战心惊,因为这名师傅翻出去时没做任何安全措施,踩在已经老化的空调架子上,看上去摇摇欲坠。

这番操作后,“急性子”师傅宣布他的工作已经完成,马上和章阿姨算起了账:氟利昂费用、上门费用、高空作业费……林林总总加起来,章阿姨要支付给他770元。

“他一直说快点快点,要来不及了,他要

