

心爱的玩偶被修坏了，玩偶主人痛心自责，修复师坦然应对

7旬老翁：是玩偶修复大师还是江湖骗子

晨报记者 何雅君

两年前，小梦姑娘在网上看到“7旬玩偶修复师朱柏明”的报道，感觉自己的心爱玩偶有救了！两年后，她向记者忆起当时的修复过程，却抽噎不止，对自己将心爱之物送至朱柏明处修复的举动自责不已。

后来，她决定分享自己这一段真实经历。没想到，由此在网上拉开一场对于朱柏明修复玩偶的大讨论——他是真心实意地在修复玩偶，还是借人家心爱玩偶无底线赚钱？

好些和小梦拥有相似经历的网友纷纷留言，对朱柏明提出诸多质疑。1月5日，记者独家从虹口区市场监督管理局获悉，该局已受理消费者的举报投诉，工作人员已约谈朱柏明，要求其整改，并将进一步调查和监管。当日，朱柏明坦言，“朱伯伯‘娃娃’诊所”已从网络平台下架。



被修复后走样的玩偶

/受访方供图

小熊修坏了！主人大哭
花费近万元还不包售后

快递箱里拆出一只棕色小熊，个头比送出去修复前缩小了一点。脸部和胸部中间有凸起的棕色绒毛，与其他地方的短毛明显不一致。四肢端头的接缝处，毛还是秃的。

看到小熊的双手僵硬举起，与之前的自然垂落形成鲜明反差，小梦大哭。“比之前的状态还糟糕！可我为了修它，已经花了近1万块，还借了钱！”时隔近两年后，在向晨报记者回忆此事时，小梦依然哽咽。为她修熊的，正是上海曾火遍全网的玩偶修复师朱柏明。

“七旬老人开设娃娃医院”“十多年修复经验”“修复娃娃也疗愈心灵”……这些关键词堆叠在一起，一度捧红了朱柏明（宣传中用笔名朱伯明），为他带来荣誉和四方的关注，也吸引了全国各地的玩偶主人带着心爱的宝贝找到他，包括小梦。

小梦从小到大都习惯枕着一只熊睡觉。2020年年初，她发现小熊部分绒毛脱落，缝合处开裂。在周围人看来，一只旧毛绒玩具没有什么大不了的。但小梦不这么认为，因为小熊带给她持之以恒的安全感，短短的绒毛也很柔顺，即便她有哮喘，也不用担心过敏。

因为爱熊心切，小梦想找地方把它修复。在网上看到朱伯伯开了娃娃诊所，想去找这位看起来很有爱心的老人。得知三五天左右可以将熊修好，支付完300元预约费后，她将熊寄到了朱伯伯家中。

在朱伯伯承诺“高度保持原创、不会改变形状”的同时，小梦经历的第一道程序就挺有技术感——“无损伤毛绒清洗+灭菌+本色松毛、分解毛绒油、污渍、含10个小时净化空气二档吹干。”

费用朱伯伯已经列好：“诊断费80元+专业配料费370元+人工费400元，合计价格850元。由于多年未洗，追加一份料370元，减去定金，应付920元。”

完成转账后，小梦才发现这只是第一笔费用，接下来的是“充棉统一价格760元，柔顺后定型，在修复过程中可以根据主人意愿，随时调整至需要状态，现在已结束充棉，可以付款。”三天后，第三笔费用“八成基础料费500元”也生成了。又过了一个星期，第四道程序和费用“全身加固、造型、统一价格400元”完成。

眼看小熊修理时间超过预期，小梦询问：“现在还差啥？”她收到一张截图，是朱伯伯与其他顾客的转账和聊天记录，提示这周有媒体采访。小梦没有接话，朱伯伯继续说下面的步骤：“人工植毛30元/平方厘米，是否

可以先付下定金1500元”，小梦又一次向他的支付宝转账。

几天后，朱伯伯找小梦结算植毛总费用：“合计216平方厘米，6480元，减去定金，应付4980元”，并给出了300元优惠。小梦表示手头钱不够，朱伯伯看起来很大度：“没事，支付宝先付了，余额付花呗。”小梦在花呗上借了360元，凑成4680元，将这一项结清。至此，她已为这只熊付掉9060元。“我问他，我要是拿到了不满意怎么办？他说，你这个是没有包售后的，不满意也没办法了。”

收到寄回的小熊后，小梦崩溃了：“付了这么多钱，我的熊连毛都不能补了吗？”她找到另一位玩偶修复师李女士求助。

李女士发现，熊身上很多开纱的地方都被直接缝紧了，实际没起到修补的作用，她不得不将熊重新拆掉，将开纱的地方织补好。把熊手上缝的线拆了以后，熊的手臂才从僵举状态恢复到自然垂落。李女士认为，“单纯从娃娃的修复效果和做工来说，这么昂贵的价格，确实不匹配。”

三千多元修小狗
脸部再回不去原样

看到朱伯伯微博上挂出修完的玩偶视频，远在重庆的汤女士很难过：“不光是为了自己付的3560元，我找他修的那只小狗，再也回不到原样了。”

汤女士向记者展示了小狗回到家的样子。它的肤色变深了。脸部凸起的植毛一茬一茬，显得突兀。破损的鼻子因为没有交纳200元的维修费用，还是原来残破的样子。

汤女士不明白的是，朱伯伯接手时的第一句话就是“不改变原物、原形态、原气味……”可她快要不认识这只小狗了。

“就说花760元充棉吧，结果硬的地方特别硬，软的地方特别软。我的小狗里面是老式的黑色棉花，有点类似于棉纱，反正质量不太好，已经结块了。小狗回来之后，我发现，他只是掏掉了几块棉花，里面没有打散，塞了一点点白棉花进去，两种材质完全没法融合，就造成了这个结果。”

汤女士只好自己把狗重新拆开，把棉花掏出来，打散之后塞进去，感觉稍微好些。“但狗的脸已经完全变形，捏不回去了。”

顾客评论被删除
微博微信也被拉黑

小狗是汤女士奶奶留下的礼物，对汤女士而言，有着极高的情感价值。“从小睡觉一直抱着，就习惯了。”

朱伯伯在修娃娃宣传中与实际不一致的表述，能否作为糊弄消费者的证据？“我给娃娃配材料，会先模拟一小块，在6000k的白光、3500k的暖光、早上10点跟下午2点的日光这三种不同光线下给主人看效果，他们同意了我就大面积做上去。”这是他对外常说的话。

但汤女士和小梦翻遍聊天记录，发现自己并没有获得这样的“待遇”。

这样的朱伯伯，真的修过媒体所说的一千只玩偶吗？他已经七十多岁了，一个人做得过来吗？记者将玩偶主人问题带给他，他很肯定地说，都是自己一个人完成的。

朱伯伯修复玩偶疗愈主人心灵的故事传播得如此广泛，微博功不可没。除了媒体报道，他也在微博上注册了账号，并附上自己的微信。微博上有玩偶和主人的故事，有别人对他的宣传，也有强调自己修复的精准、辛苦和压力。

然而，多条微博的评论区都只能显示评论数量，无法显示评论内容，并提示“30天内，博主已拉黑恶意评论用户XX人。”

顾客为何顺从
“生怕娃娃被扣留”

“小熊是我最亲密的伙伴，可是我没有照顾好它，让它受伤了。”事情发生后，小梦很自责。

为什么不找更信任的人帮忙修理呢？对于这个问题，不少玩家向记者倾诉了自己的苦恼——很多人完全不理解，为什么一个成年人非要依恋一个破旧玩偶，也没法跟他们解释。自己修不来，看到玩偶修复师就像看到救命稻草一样。

正是这种与玩偶的情感连接得不到周围人的认同，才让众多玩家选择求助玩偶修复师。那么，在找到朱伯伯维修时，对于接连提出的收费要求和开出的高价，为何不当场拒绝？

“我很爱我的兔兔，想把它修好。我也担心，如果不把钱给他，他可能会对我的娃娃做一些不好的事情，或者直接扣留。”小叶强调，“娃娃是两三岁的时候就陪着我的，我把它当自己的女儿一样。”

汤女士表示：“朱伯伯说，为了帮我找到一种线，他跑了7个市场。之前，他也曾报给我修复总价的区间。我何必为难一个老人家？我就说可以用他找的线。没想到确认之后，我才被告知，一个颜色的线就要650元，我的娃娃要用三个颜色的线，加上前期已付费用，就超出了之前的报价。”

几位受访者不约而同地提到，自己在整个过程中也许过于顺从。

【记者对话】

朱伯伯回应天价修娃娃
你情我愿，就这么简单

新闻晨报：很多网友在网上投诉，说你没有把东西修好，还开很高的价格，他们担心不付钱你就会扣押他们的玩偶。是这样吗？

朱柏明：我是先给他们把这个价格讲清楚的。讲好以后你愿意付就付，你不愿意付也不用付费。这娃娃年代久远，我知道他们完全把它们当做自己的小孩这样来看待的。有人讲我扣押它们当人质，我气死了。你不满意，你就把它要回家，就这么简单。

新闻晨报：有顾客投诉，花费近万元在你这里修一只小熊，都没修好。你有多少收费项目？有价格标准吗？

朱柏明：我是一项一项修的，修好一项、你认可了付费，没有修好，不用付费。我都是这样跟他们说的。因为修这些年代久远的娃娃就跟看病一样，你眼睛看好了看鼻子，鼻子看好了看嘴巴，一件一件修的，没有什么统一的价格。我大致分了一下，有五六个项目，其中包括清洗、冲棉、织毛等等。就拿织毛来说，它还分三个档次，7成、8成和9成相似。我都会在匹配上料以后，在3种光线下给他们看——6500k的白光下，3500k的暖光下，早上10点和下午2点的日光下给他们看。他们满意了才产生费用，不满意不产生费用。哪怕我跑一个月还没有找到你所需要的材料，也不产生费用。他们同意了用这个料，就按之前讲好的200、500、800元的档次付费。料选好以后，我会先模拟一小块，在三种光线下给他们看，同意了我才大面积做上去。做上去以后是每平方米30块钱，跟他们讲好的，最后就按照面积的大小进行计算，都是一步一步来的。

新闻晨报：那位花了近万元的顾客提出，她的熊修好以后变小了，手臂非常僵硬地举着，她觉得这个熊修得不好，比如熊的毛局部还是秃着的。重庆有一位顾客花3560元修了一个狗，修好后的形状变掉了。鼻子的毛也是有点秃，因为她没交200块的鼻子的维修费，你没帮他修。

朱柏明：话不是这样讲的。我都会跟他们讲，修好以后（和原来的样子）肯定是有差异的，不可能一模一样。我这里有一个63岁的熊，主人说给我1万块、2万块的费用都可以。我想这只熊叫我去找50年前的毛很难找，找不到的话，你给我再多的钱，我也修不好？对于植上去的毛和形状，我都会拍照给顾客看，他们同意了我才会继续做，不同意我不会做下去。

新闻晨报：之前在网上看到过你的店铺“朱伯伯娃娃诊所”，现在怎么没有了？

朱柏明：我把它关掉了。因为市场监督管理局跟我讲，要有营业执照才能放上去。我这么大年纪了，还要去办什么营业执照？办营业执照可能还需要有实体店，我想还是省点麻烦好。娃娃修起来很复杂，顾客群体少，要求也高，所以我想还是慢慢沉淀下来。现在在想把价格再透明、细化一下。

新闻晨报：你到底修过多少只娃娃？

朱柏明：我也没有计算过。

新闻晨报：网友对价格高充满质疑，你怎么回应？

朱柏明：接下来索性就这样，你如果预算不够，我就给你免费做，一个月留出一两次到两次的名额，逐步走向公益。现在我眼睛还看得见，估计还能够做两年多。