

# 居家维修岂能任由“刺客”横行

特约评论员 胡欣红

去年“3·15”，有媒体曝光了某家庭维修平台的问题，该平台火速发布了整改承诺书。然而一年时间过去，消费者反映，该平台依然扮演着“维修刺客”，继续在居家维修市场肆意收割消费者。其维修乱象，已不是单一的价格问题，而是全方位的服务失范与诚信缺失：水管漏水查不出问题却索要2000元检测费，电路维修包工包料承诺变卦还以杂牌配件以次充好，疏通马桶10分钟收费448元……更有维修师傅上门后坐地起价、不修就拆，消费者维权反遭恐吓威胁。平台看似在小程序公示了收费标准，实则形同虚设，实际价格全由上门师傅说了算，公示价成了毫无意义的“参考价”。更令人防不胜防的是，该平台在各大平台加挂马甲账号，消费者刻意避开却仍难逃其手，这种“换皮”操作让维修乱象的波及范围进一步扩大，也让行业信任度跌至谷底。种种乱象，折射出居家维修领域的深层积弊。

追根溯源，该平台乱象屡禁不止，核心症结在于其畸形的平台运营模式形成了恶性循环。多名曾就职于该平台的维修师傅坦言，平台抽成比例高达60%，师傅每单到手收入不足订单金额的一半，再加上平台

对客单价、上门率等设置严苛考核，师傅想要维持收入，只能通过虚高收费、小病大修、巧立名目加价等方式弥补损失。而平台将从订单中抽取的高额佣金，大量投入到平台的推广引流中，吸引更多消费者入局，形成了“高抽成逼出高收费，高收费支撑高推广，高推广引来更多受害者”的怪圈。

该平台的问题，并非个例，而是居家维修行业的一个缩影。从10秒通马桶被要700元，到疏通剂一斤标价128元而电商平台仅售十几元，再到修锁、修家电等各类“小修小补”均出现天价收费，居家维修领域的“暴利”早已成为民生痛点。这类服务往往是消费者的刚需，马桶堵塞、水管漏水、电路故障等问题直接影响日常生活，消费者没有时间货比三家，也因缺乏专业知识难以辨别维修真伪，信息不对称的劣势让消费者在交易中始终处于被动地位。而部分平台为了牟利，成为黑维修的“帮凶”，发布不实信息、贴虚假好评、敷衍消费者维权，更让黑维修有了肆意妄为的空间。

居家维修的“小修小补”，看似是生活琐事，却直接关系到民生福祉，容不得黑维修信马由缰，亟待重拳整治、依法规范。监管部门须主动作为，加大对居家维修行业的监管力度。一方面，要依据消费者权益

保护法、价格法等法律法规，对定价不清、乱收费、小病大修等行为依法严惩；另一方面，要建立健全居家维修行业的服务规范和价格标准，明确各类维修服务的收费区间、服务流程和质量保障，让行业经营有章可循、监管执法有法可依。同时，要畅通消费者维权渠道，对平台敷衍维权、拒不退款的行为进行重点查处，让消费者的合法权益得到切实保障。

行业发展的根本，在于让“小修小补”回归便民本质。当前，国家正推动“一刻钟便民生活圈”建设，让修鞋、配钥匙等“小修小补”规范有序回归社区，这为居家维修行业的规范发展提供了良好契机。各地应将水电维修、管道疏通等居家维修服务纳入便民生活圈建设，通过政策引导、场地支持等方式，培育一批正规的社区维修服务主体，打破平台的垄断格局，让消费者有更多选择。同时，推动行业协会发挥作用，加强行业自律，开展维修师傅专业培训和资质认证，提升行业整体服务水平，让“小修小补”成为平价、良心的民生服务。

## 法治时评

# 分属两地，胜似“一家”

姜峰

近期，重庆大足区茨竹村与四川安岳县孔雀村“上了硬菜”——全国首例跨省级行政区联合编制的村庄规划正式获批。

这不，两村围绕共有的5万余株野生金丝楠木，共话发展旅游促振兴。“大足出钱、安岳出地”建成的新游客中心里，两地的规划部门、镇村干部、农家乐经营户正“七嘴八舌”，摆起“龙门阵”，胡豆皮嗑了一桌子，你家事、我家事，干成一家事。

茨竹村、孔雀村山水相连，行政区划却分隔，过去基础设施建设、生态保护、产业布局等方面难以统筹规划，“各自为战”导致区域经济难以做强。比如，每到假期，世界文化遗产大足石刻“吃不下”，而精美不逊邻区的安岳石刻则“吃不饱”。

随着成渝地区双城经济圈建设加快推进，系统思维拓宽发展思路：金丝楠木林恰好位于两地石刻景区中间，何不发展“顺道游经济”，连点成线、串珠成链？

两地相关部门和属地镇村，组织7场联席会，建立“问题导向会商”机制，确保发展规划“一张蓝图绘到底”。如今，金丝楠木林实现协同保护，农文旅融合业态初具规模，两村界河的“断头路”建起车辆畅行的“连心桥”。干部群众走出新感觉：川渝合作，好比糍耙蘸上红糖，越品越甜。

小到“村域协同”，大到省域联动，如何让要素自由流通、产业互补互促、民生普惠共享，有效发挥聚合效应？答案就藏在“共”字中。

共绘蓝图，让发展理念同向同行。推动区域协调发展，需要摒弃固守一亩三分地的思想，树立“一盘棋”的整体观念。成渝地区双城经济圈建设6年多来，川渝两地共同编制一批规划方案、共同推进一批改革举措、共同实施一批重大项目、共同打造一批合作平台。同频共振、同向发力，才能让区域融合释放强劲动能。

共建机制，让协同合作成常态、出长效。强化制度保障是融合发展的根基，从两村落到两省份莫不如是。重庆和四川建立一系列合作机制，互相选派多批次优秀干部到职能部门、合作区县交流挂职。区域协调发展不是表面热闹，要从经济辐射带动、资源集聚转化、改革政策集成、人口吸纳服务等方面出实招、见真章，推动跨区域协作从临时对接走向制度化融合。

共破壁垒，让发展要素畅通无阻。存在行政区隔，发展中的壁垒和挑战不可避免。只有勇于打破制度障碍与思维定式，才能让资源禀赋转化为发展优势。比如，川渝高竹新区率先探索经济区与行政区适度分离改革、要素配置跨省统筹，让毗邻地区从各自为战变协同共进。

区域协调发展，重在改革，贵在创新。从交界村下好“一盘棋”到川渝唱响“双城记”，从打破有形边界到破除思维壁垒，当协同成为共识、联动成为常态，就能让更多分属两地的区域实现胜似“一家”的发展成效，为高质量发展注入源源不断的融合动能。

# 行业惯例不是侵害消费者权益的借口

特约评论员 陈宏卫

近日，一位急需赴上海就医的旅客，在提前值机、按时抵达登机口后，被某航空公司以航班超售为由强行拒载，此事引发社会热议。

航班超售，属于民航业国际通行惯例，其初衷是通过适当超售提高座位利用率，降低因旅客临时改签或误机造成的运力浪费，法律上并不禁止。但是，行业惯例的存在，绝不是航空公司随意践踏消费者权益的借口。我国民法典第八百二十条规定：“承运人应当按照有效客票记载的时间、班次和座位号运输旅客……由此造成旅客损失的，承运人应当承担赔偿责任。”航空公司因超售拒绝旅客登机，已构成根本违约。

交通运输部《公共航空运输旅客服务管理规定》明确要求，承运人制定并公布运输总条件，并含超售处置规定。也就是说，即便是行业惯例，也应建立在透明公正的规则之上，而不是可以任意解释的挡箭牌。

让人疑虑的是，航空公司在本次事件中的操作应对，连其自身公示的规则都未能遵守。根据该公司《航班超售服务方案》，处理超售有着清晰流程：首先必须在值机区域张贴告知书，征集自愿者改签；只有自愿者不足时，才按优先保障顺序拒绝部分旅客登机。且在优先保障顺序中，证明有特殊困难急于成行的旅客，享有明确优先权。

然而，从现场情况看，航空公司既未公开征集自愿者，也未识别出这位急需就医

旅客的特殊性，而是直接选中其作为被拒载的对象。当旅客据理力争时，工作人员仅以按公司规定回应。航空公司客服事后更表示：“具体不让谁登机，要靠现场的工作人员作出判断”。这一回应将规则落地的主观性和随意性暴露无遗。当清晰流程被现场判断取代、当“特殊旅客优先权”沦为纸面权利，所谓的超售处置方案便是废纸一张。这不是技术问题，而是规则意识缺失，是对消费者权益的漠视。

超售本身不违法，但如何在超售中保障消费者权益，考验的是一家企业的法治意识与社会责任。行业惯例不应成为侵害消费者权益的借口，消费者权益保护也不应停留在每年的“3·15”，而应成为每一天的行动自觉。

## 依法惩治

最高人民检察院3月14日发布数据显示，2025年全国检察机关批准逮捕生产、销售伪劣商品犯罪3593件5745人，起诉9583件18376人；建议行政执法机关移送涉嫌生产、销售伪劣商品犯罪案件615件651人，监督公安机关立案224件255人。

新华社 王鹏 作

