

□ 记者 章炜

受气温、湿度和气压等影响,上海乳白蚁又迎来集中纷飞繁殖高峰期。记者从 12345 获悉,近期市民对于白蚁相关咨询投诉猛增,有关灭蚁服务的收费问题依然是市民关注的焦点。2024 年 6 月 18 日,本报曾刊发《上门后再报价? 灭蚁服务动辄要价大几千》一文,曝光沪上灭蚁服务收费乱象,报道引起相关部门高度重视。今年,上海市物业管理事务中心推动 59 家白蚁防治会员单位签订《白蚁防治企业承诺书》,明确要求防治服务费用公开透明,严守公平、合理、诚信的收费原则,坚决杜绝溢价收费、恶意压价等扰乱市场秩序的行为。承诺书签订后,各备案企业落地情况如何? 在执行过程中又是否暗藏新的堵点? 带着这些疑问,记者深入展开调查。

“6000块的收费依据是什么?”

“家中发现白蚁,公房灭蚁如何收费?”记者发现,对于商品房,或者公房中的自己搭建和装修部分,备案企业提供的是有偿服务,物价部门未制定统一收费标准。目前,所有备案企业均已在上海住宅物业网公示收费标准。值得关注的是,今年,部分防治企业作出了价格细化和服务项目详细说明。

以往灭蚁行业普遍采用按蚁患发现的点位收费,但“点位”的定义较为模糊,动辄大几千元的费用也招致了一些市民投诉。市民徐先生反映,自己家是使用权房,出现白蚁后联系灭蚁机构,师傅上门后在家中寻到三处白蚁痕迹,打折后还要付费6000元,这令徐先生望而却步并质疑:“使用权房不是免费灭治吗? 6000块的收费依据是什么?”

灭蚁机构之后回复称,公司灭治报价是每个蚁巢3000元,由于白蚁出现的位置在承租人自己装修与搭建部分,因此需要自负,免除一处费用之后,得出了6000元报价。

在徐房绿化有限公司最新的价格公示表中,记者发现,对于乳白蚁房屋内灭治服务,今年的计量单位从“每处”改为了“危害单元”,表格中还对“危害单元”进行了明确定义:当自然间面积大于15平方米时,每15平方米为1个检查单元。检查单元内任一部位发现白蚁危害或白蚁活动迹象,算作1个“危害单元”。此外,在这份价格公示表中,还对于“3000元/危害单元”的服务内容进行了详细说明,服务包含现场查勘、白蚁灭治等,治理周期一般为30天或以上,治理周期结束后再次进行现场回访。

部分企业价格公示陈旧,更新不及时

与常规的灭蚁项目相比,对于非常规的设置诱饵系统服务,以往

投诉实录

一个巢3000元? 申城灭蚁收费 “透明”了吗?

59家单位签承诺书
部分企业已整改

绝大部分备案企业未在收费标准中写明价格区间,而是按放置盒子的数量、检查次数及包治年限等,与业主协商后再报费用。徐房绿化有限公司在新的价格表中则进行了注明,规定建筑物内安装地上型诱饵系统,每个“危害单元”灭治费用为3000元,费用包含查勘、检查、安装以及维护。

尽管灭蚁收费价格都已公示,但记者发现,部分备案企业存在公示报价陈旧,长时间未更新等问题。在物业网上,记者随机点击备案企业的价格公示,发现部分企业的价格表发布日期为十年前,比如上海贝泊环保科技有限公司、上海佳得安环境科技发展有限公司公示价格表的落款日期为2015年。上海永善建筑保养工程有限公司、上海沃创有害生物的公示价格则更早,还停留在2013年。

公示价格与落地价是否一致呢?记者近日致电部分备案企业,发现有企业实行上门勘察后确定相应的施工方案,再给到具体报价,公示价格仅供参考,并无多大实际意义。一家灭蚁单位的工作人员表示,局部打药处理木门框为500元,

这与价目表中的300元有差别。价目表中,砖混结构全屋灭治报价为15元/平方米,而电话报价为20元/平方米。

上海市物业管理事务中心相关工作人员表示,企业服务费用如果有更新,要及时告知物业管理事务中心,中心将在官网上进行同步。“如果上门人员和居民说的费用和官网上不一样,中心会按照官网上的价格来作为一个评判标准。”上海市物业管理事务中心建议,如果灭蚁金额较大,市民在白蚁防治施工前,与白蚁防治企业就防治内容、防治部位、防治价格、包治期等进行协商,签订书面协议,约定解决争议的办法。如果白蚁企业未按公示价格收费,可以拨打962121热线反映。

售后体系还缺乏风险分担机制

记者梳理12345的相关投诉发现,今年,市民对于灭蚁的质保问题投诉不少。一些消费者在花了大价钱灭蚁之后,蚁情反复,却被告知还要二次收费。部分企业对于包治范围约定不明,声称“原治理区域已灭治,新区

域属新增问题”。

“刚花了大几千元灭蚁,又有白蚁飞出来,师傅再次上门却要再次收费。”近日,市民王先生通过12345反映,他4月17日在网上找人上门消杀白蚁,当时出现白蚁的位置是卫生间,师傅上门进行灭杀后收费1950元,但一个月后,家中又发现了白蚁,联系师傅上门,对方说要“二次收费”。市民陈女士也有类似遭遇。去年9月,她找到一家名为“上海沪北白蚁防治公司”进行消杀,发票上备注保两年,今年5月份,家中又出现白蚁,联系这家公司上门,却又收取了4800元,这让陈女士气愤不已。经过核实,才发现是有“李鬼”企业冒充正规备案机构“上海沪北白蚁防治有限公司”。

值得关注的是,行业内部分正规备案企业正逐步完善服务标准。在今年的价格公示中,大部分备案企业已对质保期做出明确说明,包治期通常在2-5年不等,相较于以往,包治期承诺的刚性显著增强。以徐房绿化有限公司为例,其价格公示表清晰标注,“房屋内灭治”包治期为两年,包治期内若治理区域蚁患复发,将免费提供咨询与上门治理服务,绝不额外收费。

“药水越好,全屋灭治得越仔细、包治期越长,整体报价自然越贵。”上海瑞季孚环境科技有限公司技术专家胡健有着多年的白蚁防治经验,他告诉记者,在国外,第三方保险公司已深度参与到白蚁防治领域。当客户遭遇蚁患复发情况时,保险公司将介入并承担相关赔付责任。这种模式不仅有效分担了消费者的经济风险,也通过市场化手段规范企业服务行为,形成行业良性发展的闭环。反观国内,目前尚未有保险公司涉足这一细分领域,消费者在面对蚁患复发时,缺乏类似的风险分担机制,只能与企业协商解决,维权难度较大。

胡健表示,近一年来,行业内灭蚁天价收费、坐地起价等问题已得到初步遏制,市场秩序有所改善。但不容忽视的是,用药不透明、药剂以次充好、售后难等乱象依然存在。“行业规范之路绝非一蹴而就,需在标准完善、技术升级等多重驱动下持续推进,才能真正实现行业的健康发展。”

消息树

警惕打着“高档礼盒”等概念的粽子

中消协发布消费提示:拒绝天价粽子

端午佳节将至,中国消费者协会提示广大粽子生产经营者、消费者,“天价”粽子背离节日初衷。

“天价”粽子,顾名思义,是指价格远高于市场平均水平的粽子。这些粽子通常采用高档包装,内含鲍鱼、松茸、海参等名贵食材,甚至搭配其他高档礼品进行销售。

商家推出“天价”粽子,是为了迎合部分消费者的虚荣心理,通过高价和奢华包装来牟取暴利。为遏制“天价”粽子和过度包装现象,国家相关部门已经出台了一系列法律法规。粽子生产经营者应当自觉遵守相关法律法规和有关国家标准,依法诚信经营,维护广大消

费者合法权益。商业零售、酒店饭店和电商平台等经营者销售粽子,应当严格按照规定明码标价,不得在标价之外加价出售,不得实施价格欺诈等违法行为。酒店、餐厅等经营者加工制作、销售粽子按照上述规定执行;与住宿费、餐费等一并结算的,应当将粽子单价及数量单独列示。

经营者生产、销售盒装粽子,应当严格遵守关于食品包装的强制性标准,不得使用贵金属、红木等贵重材料,减少包装材料的过度使用。鼓励使用绿色环保、可做其他用途的包装材料。电子商务平台要切实履行主体责任,督促、提醒平台内经营者从事盒装粽子销售时,不得通过拆分订单、虚增商品数量等方式进行销售,不得混合销售、虚标商品售价。

(来源:中国新闻网等)