

□ 记者 王飞

卫生间改造一个淋浴房，收取安装图纸费500元、电线费302元；家中更换一下阳台玻璃和窗台玻璃，8个平方米报价1.2万元……近日，多位老人向《上海法治报》反映，在适老化改造过程中存在报价虚高、乱收费等问题。对此，记者展开调查。

没安装扶手也收费

今年4月，家住虹口区欧阳街道的李阿婆向街道申请家中适老化改造。“我是独居老人，年纪大了，家中卫生间的浴缸使用不方便，想通过这次政府补贴，将卫生间的浴缸改造成淋浴房，同时把台盆也换一下。”李阿婆说。在经过工作人员上门核实通过后，确定由曲阳路一家服务商负责改造项目，双方签订了合同，总价1万余元，扣除政府补贴的5000元后，李阿婆支付5000余元。

5月10日，装修公司安排工人开始施工，工期两天，但在施工过程中，工期却一拖再拖，直到6月11日，卫生间淋浴房门还未安装。这给居住在屋里的李阿婆造成诸多不便。“他们说台盆和淋浴房门需要厂家定制，所以造成工期延误。”李阿婆对记者说。

为了详细了解工程细节，李阿婆这才认真看合同中的细节，发现其中有诸多不合理的地方，自己家没有安装扶手，但合同上收取了180元；没有安装电线也收了302元电线费。合同上，装修公司还收取了安装图纸费用500元。同时，在施工过程中，工人打爆了水管，需要工具维修，为此李阿婆还支付了100元工具费。

说起这些不合理的收费项目，李阿婆至今还很生气，“签订合同时候，我非常相信他们的，所以也没有细看合同，没想到明明没有做这些项目，他们也收费，这不是明显的乱收费吗？”李阿婆愤愤不平地说道。发现问题后，李阿婆立刻向服务商提出不合理收费的地方，并要求退还多支付的费用，但该服务商拖着不处理。最后，李阿婆只得拨打市民投诉热线

调查实录

申请适老化改造
有居民遇烦心事

服务商报价虚 换玻璃要1.2万

人大代表建议建立
打分和淘汰机制

进行投诉。6月15日，装修公司安装好淋浴房门，完成施工并退还1700多元，同时致歉。

两次测量，均开价过万

不久前，72岁的许阿婆也遇到了这方面的烦心事。今年5月，家住徐汇区华泾镇的许阿婆想更换家中的阳台玻璃和窗户玻璃，于是由居委会帮助申请，通过适老化改造平台的审核后，街道安排服务商进行上门测量并报价。

“第一家装修公司工作人员上门后，听了我的需求后，测量出需要更换的玻璃面积为8个平方米，开价1.2万元。就算扣除政府最高补贴5000元后，我自己还要付7000元。”许阿

婆说。感觉价格偏贵的她当时并没有签订合同，而是询问市面上其他的装修公司，得到的报价只需要4000元左右。得知这一情况后，华泾镇相关负责人又安排了第二家服务商到许阿婆家进行测量报价。

“第二家是同宽装饰公司，工人上门后重新测量，这次测出需要更换的玻璃竟然是10个平方米，报价1.3万元，比上一家还贵。”许阿婆无奈地对记者说，“我丈夫和儿子都因病去世，自己也是疾病缠身，家中并不宽裕，本想借适老化政策换玻璃，没想到比市场价还贵，太不合理了。”两次测量面积不同，两次报价太高，让许阿婆对这次适老化改造望而却步，“如果在扣除政府补贴的5000元后，自己出3000元，我是愿意的。”

人大代表建议：引入打分机制，淘汰不合格的服务商

今年4月，上海市民政局、上海市财政局出台了《关于优化推进本市老年人居家环境适老化改造工作的若干意见》。记者从该建议中了解到，在优化服务供给方面，市民政局定期面向社会公开征集服务商并公示名单，积极引导连锁型家居家装品牌企业参与适老化改造，同时支持兼具产品销售和改造服务能力的家居家装企业成为服务商，提供集成式服务。在规范服务行为方面，市民政局牵头制定适老化改造相关标准，对适老化改造中的服务内容、产品配置、服务时限、流程环节等作出规范。

然而，在实施过程中，第三方服务商出现报价虚高、乱收费现象时，居民没有合适的渠道反映相关问题。同时，政府部门对服务商违规行为也

缺乏完善监管机制。

上海市人大代表潘书鸿指出，针对服务商乱报价、乱收费等问题，需多管齐下建立监管机制。“首先，改造价格要透明，标准要进一步细化。杜绝价格的灰色空间，整个适老化改造的项目，如安装扶手、智能家居等都要细化，并要制定相关指导价格。”还要把进入适老化改造项目名录的供应商、采购商以及施工单位纳入统一监控，确保所有项目信息的公开透明。

其次，要建立服务商淘汰机制。潘书鸿建议政府可以制定适老化改造项目打分机制，在改造过程中，对每个环节进行评分，如报价、产品质量、施工质量、工期、收费等整个过程进行打分，并在一个周期内进行公示，淘汰排名靠后的服务商，加强制度建设。

同时，要加强第三方审计制度建设。“这个第三方不仅要和这些服务商是物理上脱钩，同时还要和职能部门互相配合，加强对整个适老化改造项目进行审计监管，让项目清清楚楚，费用明明白白。”潘书鸿说。

“在补贴的发放和支付机制上，政府还需要进行整体优化。”资金支付涉及政府补贴和百姓自付，因此补贴发放应结合第三方监管、项目质量、老百姓打分等，待项目各环节验收合格后，再向服务商拨付政府补贴，从资金端约束违规行为。最后，潘书鸿代表指出，根治乱报价、乱收费的现象，需多维度加强监管，让适老化改造真正顺民意、惠老人，让“老房子”变成更宜居安全的“好房子”，为上海老年人晚年生活增添舒适与安心。

消息树

根据2024年4月发布的《市场监管总局关于对商用燃气燃烧器具等产品实施强制性产品认证管理的公告》要求，2025年7月1日起，列入3C认证目录的电子坐便器等产品，应当经过3C认证并标注标志后，方可出厂、销售、进口或者在其他经营活动中使用。然而记者调查发现，仍有部分商家在电商平台销售尚未经过认证的产品。强制3C认证的推广，对消费者又意味着什么？

近年来，有消费者反映，部分电子坐便器曾出现电路问题，相关质量也没有保障。张女士从网络购买某品牌电子坐便器后，没出质保期就遇到了问题，且无法联络该厂家。张女士反映：“联系不上那个商家，已经注销了店铺，品牌也联系不上，打电话都打不通。现在不能冲水，语音功能也坏了。”但记者看到该品牌一直在互联网上进行销售。面对记者咨询，品牌方明确告知产品没有通过3C认证。还有的品牌号称“只有插头通过3C认证”，却依旧在卖。

山东省市场监督管理局认证认可处一级主任科员张艳峰介绍，电子坐便器近年来销量越来越高，但其使用场景非常特殊，在非常潮湿的环境下使用，内部既有电气线路，又有通自来水的管路，同时跟消费者的身体直接接触。一旦这种电器元件等出现老化问题，就非常容易发生漏水、漏电、烫伤等问题。因此监管部门将电子坐便器纳入了3C认证目录。

张艳峰说：“纳入3C认证目录之后，一方面，每一款产品在上市之前，都由国家的指定实验室对产品进行测试，对企业的生产条件进行审核，有利于提升产品的整体质量水平；另一方面，对消费者而言，选购的时候认准3C标志，避免购买到违规产品，有利于保障消费者的合法权益。”

张艳峰告诉记者，目前，生产、销售未取得3C认证电子坐便器的企业，将被处以5万元以上、20万元以下罚款，货值不足1万元的，处货值金额2倍以下罚款。

家电行业分析师丁少将介绍，像智能马桶这一类的产品，进入中国市场的时间相对其他家电品牌来说比较短，所以对其进行3C认证非常有必要，能够确保用户使用安全。

(来源：央广网)

网购智能马桶圈小心有『坑』

新规落地，电商平台仍现『无证产品』