

室内甲醛检测乱象：可随意调控检测数据 制造“甲醛焦虑”，诱导客户购买治理服务

今年2月，成都的杜兰和9岁的儿子搬到装修过的新房，担心甲醛超标对孩子身体有影响，她在搬家前花费2990元购买了全屋甲醛检测和治理服务。经工作人员治理后，现场检测甲醛浓度显示为“合格”。杜兰称，搬入新家不久，儿子开始出现头晕、胸闷气短等症状，即使没有剧烈运动，孩子都会大口喘气。她怀疑儿子的症状与室内空气有关，便又找到一家甲醛检测公司和一家具有中国计量认证(CMA)资质的检测机构重新检测。然而，两次检测结果均显示，新家的甲醛含量都不符合国家标准。

杜兰表示，她是从一家名叫“北京森家环保科技有限公司”(以下简称“森家环保”)购买的甲醛检测和治理服务，该公司在全国有不少加盟商。陈强是森家环保加盟商之一，他和同事对杜兰家进行了甲醛检测和治理。他表示，自己刚加盟时，由于几次没有调高甲醛检测数据，导致检测结果不超标，就遭到森家总部领导严厉批评。因为只有甲醛数据超标，才可能转化为治理订单，赚到客户更多钱。

对此，记者采访山西、河北、广东、四川等多个省份的森家环保加盟商。他们均表示，自己在接受森家总部培训或承接线上派单业务时，都被指导过如何调控检测数据，让甲醛检测超标，借此引导客户购买甲醛治理服务。

自6月份开始，因担心室内甲醛会对儿子身体造成更大影响，杜兰和家人搬离住了3个月左右的新家，至今在外租房居住。



森家环保总部展示的除醛设备和药剂。

4

业内人士：
部分公司制造“甲醛焦虑”，
诱导客户购买甲醛治理服务

“说透了，客户想找具有CMA资质的第三方机构复检，还找我们干什么？”森家环保总部的工作人员陈鹏说，一般情况下，森家环保的加盟商调控检测数据后，客户都会进行甲醛治理。

陈鹏介绍，森家环保与加盟商有两种合作模式，一种是成为森家环保在地方上的“经销商”，加盟费是39800元，一般每个区县地区可以有2个至3个“经销商”。另一种是成为森家环保在区县地区的“区域代理”，加盟费是58000元，每个区县只能有一个“区域代理”。

他表示，无论哪种加盟模式，如果承接森家环保总部的线上派单，要按城市级别，每年需要交纳不同额度的代运营费，一二线城市代运营费是每年15800元，三线城市代运营费是每年12800元，四线城市代运营费是每年9800元。

他称，加盟后，加盟商需要从森家环保总部采购除醛药剂，单瓶价格在100多元到200多元，每瓶药剂约可以治理70平方米室内面积。一个房间的甲醛检测成本是4元，除醛治理成本是每平方米2元至3元，一般加盟商收费价格在每平方米30元左右。

陈鹏说，如果加盟商承接了森家环保总部派发的线上除醛订单，森家总部会从每单抽取15%的提成，如果是自己接到的线下订单，总部则不会抽成。目前，森家总部线上订单每周成交额七八十万元。

“我们目的是检测吗？那个没有利润，只是个敲门砖，我们还需要足够‘专业’。”王伍说。在他看来，现在的市场环境下，客户不是没有消费能力，也不是没有环保意识，但最害怕交智商税。作为加盟商，首先要对客户面前展示“专业性”，然后要宣传包装好自己，显得公司在这个行业具有权威性。其次，加盟商还要掌握专业的沟通话术。在传授经营技巧时，王伍表示，工作人员到客户家后，一定要放大客户的“甲醛焦虑”。说着，他打开了一本厚厚的宣传手册，手册第一页是某呼吸病学专家和某室内环境治理专家谈论室内环境问题的受访截图，“甲醛‘白血病’”字样在图上被标红放大。

记者获取的森家一份内部培训资料在介绍市场切入模式时提到：“要利用一些环境污染热点事件进行炒作，扩大舆论影响。如消费者因室内环境污染遭受伤害进行投诉，一旦遇到这种非常事件，则预示着我方机会的来临。我方可以以环保专家的身份，对相关建筑进行小范围综合治理，然后邀请权威部门检测，联系当地有影响的媒体，进行深度和大规模炒作……”

“客户产生焦虑后，他们必然有解决问题的想法，那解决问题凭什么选择森家环保？”王伍说，再给客户展示森家环保服务过的大型客户。“大企业都选择了森家环保，这不就让客户觉得更有权威性？”

“现在，市场上存在一些‘假需求、假检测、假治理’的状况。”上述业内人士表示，有些公司先通过包装品牌，吸引加盟商，这个品牌出事了，再换另一个品牌，行业长期存在这种现象。

7月24日，陈鹏给记者发信息称：“山东菏泽、湖北大冶和河北保定的加盟商业务爆满，每天他们都有工装和家装治理业务。这些加盟商都是总部扶持起来的，如果你成为加盟商，总部会进行扶持，肯定有钱赚。”

据央广网

1

消费者：甲醛治理后，甲醛含量仍超国标1倍多

杜兰回忆，2023年春节前，她通过某短视频平台浏览到森家环保官方账号的带货直播，便在网上下了订单。2024年1月13日，森家环保把订单指派给成都加盟商陈强，他对杜兰家的主卧、次卧、儿童房进行了甲醛检测，3个房间的检测结果显示，主卧的甲醛浓度为每立方米0.17毫克，次卧为每立方米0.139毫克，儿童房为每立方米0.114毫克。

2023年2月1日起实施的《室内空气质量标准》规定，室内甲醛含量的标准是，在按规定关闭门窗1小时后，甲醛浓度不高于每立方米0.08毫克。

“森家环保的甲醛检测对比数据也是每立方米0.08毫克。”陈强说，他给杜女士出具的检测数据单显示，3个房间的甲醛检测结果都是“不合格”。

杜兰回忆，由于甲醛超标，工作人员

便对全屋进行甲醛治理。今年2月18日，按照服务约定，陈强对她家进行了复检，检测数据显示，客厅、主卧、次卧的甲醛浓度分别为每立方米0.03毫克、每立方米0.042毫克、每立方米0.051毫克，检测结果均为“合格”。至此，她才安心在新房居住。

杜兰称，住进去不久，儿子就出现胸闷气短的症状，医生又检查不出明确病因。今年5月份，一名从事甲醛治理行业的朋友了解这个情况后，建议她再次给房屋做甲醛检测，并给她安排了检测人员。这次检测结果显示：客厅的甲醛浓度是每立方米0.146毫克，比除醛后的数据高近5倍；主卧的甲醛浓度是每立方米0.192毫克，数据比除醛前还高；儿童房是每立方米0.088毫克，也属于超标。

此后，杜兰又按照森家总部售后工作人员的要求，联系了一家具有中国计量认证(CMA)资质的检测机构，对客厅、主卧、次卧再次进行了室内空气质量检测。今年6月1日，该机构出具的检测报告显示，3个房间的甲醛浓度分别为每立方米0.129毫克、每立方米0.184毫克、每立方米0.118毫克，均不符合国家标准。其中，主卧的甲醛含量比国家规定的室内甲醛含量标准要高出1倍多。

陈强告诉记者，他在杜兰家进行的初检、除醛、复检均按照森家环保总部讲授的操作方法完成，但甲醛检测结果依然超标，他也难以解释。

杜兰说，她将那份检测报告提供给森家环保后，对方建议她通过网购平台以“订单拍错了”为由申请退款，他们会同意退款申请。

2

加盟商：因未调高检测数据，遭森家环保总部工作人员批评

与杜兰一样，成都市温江区的王彪在短视频平台也购买了森家环保的“全屋甲醛检测”服务。检测结果显示甲醛浓度为每立方米0.145毫克。这属于轻度超标。“我怀疑森家环保工作人员调高了检测数据。”王彪说。

7月7日，记者在森家环保官方网店购买了一次“全屋甲醛检测”服务，为成都某小区的房屋进行甲醛检测。次日，上门检测的森家环保工作人员与王彪家检测人员为同一人，在他抽取空气样本期间，记者打开他带来的检测仪发现，在检测仪的一个隐藏页面中，甲醛含量的

基数已被设置成了“+0.03”。

森家环保的一名加盟商告诉记者，如果检测人员将基数设置为“+0.03”，无论真实数据是多少，检测结果都会高出每立方米0.03毫克。

森家环保在山西运城的一名加盟商表示，他曾询问森家环保总部的讲师，如果他在客户家初检时不超标怎么办，讲师说多滴显色液可以让检测数据超标，而复检时，少滴显色液能让检测数据变为合格。

“森家环保的加盟商都知道仪器可以调控。”广东东莞一名加盟商对记者表

示，森家环保总部的讲师曾现场教过他，如何通过显色液的滴数调控甲醛检测数值，即正常检测是3至5滴显色液，初检时，为了转换成治理订单，就要多滴显色液，让检测数据变高，而复检时，按正常标准使用显色液就行，这样检测数值就会偏低。

2023年8月，陈强在交纳17万元加盟费后，成为森家环保的成都市级代理商。据他介绍，自己刚入行时，因为有几家没有调高检测数据，导致检测结果不超标，被森家总部的领导严厉批评。

3

森家环保：检测仪就是个道具，你要想办法让数据超标

森家环保官网显示，该公司成立于2018年11月，总部位于北京市朝阳区某产业园区，室内环境净化治理是其主营业务。

7月17日，记者以加盟商名义接受森家环保总部的培训。据培训讲师介绍，在实际检测中，调控检测仪和控制显色液滴数的办法确实可以改变检测结果，但他更建议用显色液调控检测数据。

“有些客户知道设备可以调控，如果客户让你拿清水测一下，你就傻眼了，所以我不建议调设备。”上述讲师说，相对而言，显色液更好用，显色液滴得越多，检测出的“甲醛浓度”就越高，而且不容

易被客户发现。

随后，该讲师向记者演示了通过检测仪和显色液调控检测数据的方法。记者看到，如果想用检测仪调控数据，只需要在检测仪屏幕上连续点击3次，就会弹出一个数字键盘，点击键盘即可设置甲醛浓度的基数，当把基数设置成0.1时，即使检测试剂盒是空的，检测仪屏幕上也会显示一个甲醛含量超标的数字。而后，讲师使用显色液调控检测数据时，当试剂管中滴2滴显色液时，检测出的甲醛浓度是每立方米0.185毫克，当试剂管中滴5滴显色液时，检测出的甲醛浓度则是每立方米0.338毫克。

森家环保总部的一位讲师向记者表

示，他们的检测结果并不具备法律效力，只是为了给客户检测依据。

对于甲醛检测仪是否可以调控数值，森家总部市场部负责人王伍对记者说：“我明确告诉你，我们的仪器确实可以调控数据，但公司不主张，这属于欺诈消费者，心照不宣就得了。”

陈强告诉记者，他成为森家环保加盟商后，王伍对于加盟商是否调控数据的态度并非如此。陈强提供的一段通话录音显示，王伍对他：“其实检测仪就是个道具，你检测都不超标，他能治理吗？所以你要想办法让它超标。你检测100家都合格，还收谁治理费去？有时候需要灵活操作。”