

多部门给家电维修业戴“金箍”

明年起,家电维修要明码标价,上门维修要佩戴证件

本报记者 白雪岩 本报通讯员 孙仲军

“家电维修行业乱收费等问题严重阻碍家电维修市场的发展。”11月2日,枣庄市家电行业协会会长周长坡在规范家电维修市场新闻发布会上说。针对眼下维修市场混乱的现状,枣庄市消费者协会联合市工商局及家电行业协会共同制定出台意见,通过推行持证上岗、明码标价制度等,扭转家电维修市场混乱局面。

乱象
维修者打“擦边球”
市民经常被忽悠

民生
调查

11月3日,记者走访了市中区维修市场发现,一些家电维修点大多数为个体小规模经营户,还有的甚至将店铺开到了老旧小区的储藏室。当记者询问价格时,经营者给出的价格从几十元到几百元不等。对于维修人员是否具有从业资格证,多数经营业户面对记者的质疑时遮遮掩掩,避而不答。

家电维修市场的乱收费问题始终是投诉热点之一,记者从枣庄市消费者协会了解到,由于消费者专业知识较少,处于信息不对称的弱势一方,常常被维修方“忽悠”花冤枉钱。今年年初,市民李先生花了3800元购买的液晶电视突然出现黑

屏,维修人员上门维修更换了2个零部件,却开出了1030元的费用。李先生的电视机购买才一年多,仍然在“三包”期内,维修不应该收费,但维修人员称更换的零部件已经超出了一年的“三包”期。消协工作人员介入调查后得知,根据生产厂家的“三包”承诺,李先生购买的液晶电视的整机保修期为1年,主要部件的保修期为3年,维修人员就是以李先生的电视机超出了1年的整机保修期为由,收取了维修费用。经过调解,厂家售后维修人员退还了李先生的维修费。

据枣庄市家电行业协会会长周长坡介绍,目前枣庄市家电维修领域的经营秩序比较混乱,特别是没有登记注册的维修点或是假冒知名品牌维修黑网点随意标价、乱收费,维修质量不过关。一些家电生产厂家也常常打“擦边球”,不履行“三包”期内的售后承诺也时有发生。



漫天要价。(网络漫画)

新规

明年起,维修行业要明码标价

11月2日,枣庄市召开规范家电维修市场新闻发布会,针对眼下家电维修市场收费价格混乱、服务质量不到位现状,枣庄市消费者协会联合市工商局、市家电协会共同制定出台了规范家电维修市场的意见。

意见中提出,年底前对全市所有维修网点进行排查,清理假冒知名家电品牌生产和销售企业维修服务点以及没有在工商局登记注册的维修点,授权正规维修服务网点并向市民公示。建立家电维修经营者及从业人员数据库,消费者可通过网络查询家电维修经营者等级资质、从业人员信息。同时,要求家电维修经营者在店面显著位置悬挂

明码标价公示牌,要求维修人员上门服务携带并主动出示收费价格手册。公示牌及价格手册要在市家电协会备案,并要标注价格举报电话12358及行业价格监督电话。另外,家电维修从业人员上门服务还要佩戴由家电行业协会统一颁发的上门服务证。

据枣庄市消费者协会会长黄孝华介绍,从今年11月5日至30日,消费者协会开始对全市家电维修服务行业开展消费者满意度调查,通过问卷调查了解消费者对家电维修服务行业在彩电、冰箱、空调、洗衣机、电热水器、抽油烟机等家电维修服务质量等內容的评价。明年

初,通过各种形式向社会公示枣庄市知名家电品牌及其正规维修网点名录,包括店名、地址、联系电话、维修范围等内容。

枣庄市家电行业协会会长周长坡介绍,根据《实施意见》的要求,家电行业协会将负责对枣庄家电生产企业办事处维修网点的等级资质评定;年底前,根据维修行业上报的上门服务人员名单,经审核后颁发统一上门服务证,消费者有权拒绝未佩戴上门服务证的人员提供服务。另外,周长坡还表示,今后还要引导家电行业靠打折、砸价促销产品的方式,逐步转向做好售后服务。

●相关链接
家电配件收费
应当明示标准

2012年3月9日商务部第61次部务会议审议通过《家电维修服务业管理办法》,自2012年8月1日起施行。

《办法》第五条规定,家电维修经营者应在经营场所显著位置悬挂营业执照,明示服务项目和家电配件的收费标准、质量规范、质保期限以及投诉电话。家电维修经营者从事特约维修,须取得商标权人授权,并在经营场所显著位置明示有效期内的授权证明。获得授权的家电维修经营者应在其被授权范围内提供维修服务。

第九条规定,家电维修经营者和从业人员应恪守职业道德,不得有下列行为:

- (一)虚列、夸大、伪造维修服务项目或内容;
- (二)隐瞒、掩饰因维修服务导致用户产品损毁的事实;
- (三)虚报故障部件,故意替换性能正常的部件;
- (四)冒用家电生产者商标或特约维修标识。

第十一条规定,家电维修经营者在维修服务中使用的配件和耗材,其质量、规格应符合国家有关产品质量安全规定和标准,不得使用和销售假冒伪劣产品。

记者暗访市中区6家民营幼儿园,发现——

幼师“无证上岗”挺普遍

本报枣庄11月4日讯(记者 杨霄) 近日,关于幼师职业道德的问题频繁被媒体报道,而最近几日,记者在关于幼师现状的调查中发现,大部分民营幼儿园教师没有幼教资格证,很多幼师“无证上岗”。

11月2日,记者以“应聘”为由致电市中区6家幼儿园,当记者表示并无教师资格证时,幼儿园的管理人员均表

示“可以边工作边考证”。有的幼儿园还承诺,“只要干得好,过几个月可以转成班主任,并能增加工资。”

记者以应聘者的身份到这6家民营幼儿园进行了应聘,在回答了一些类似是否幼师专业,有无从教经验等问题后,记者直接明确告诉对方并没有教师资格证,6家民营幼儿园均表示只要面试通过了,“可以边工作边考

证”。而记者采访了几家学校附属幼儿园园长,了解到在公立幼儿园,如果老师没有教师资格证根本就进不去。在很多民营幼儿园里只有班主任有证,其他的配班老师或者保育员根本就没有证,有些小的私立幼儿园连班主任都没资格证。

市中区光明路小学幼儿园园长孙雁告诉记者,按照相关规定,幼师必须持证上岗。在考取教师资格证的过程中,幼儿成长阶段的心理特点,如何跟孩子打交道,如何处理各种突发状况等问题都有一定程度的解答。“在民办幼儿园由于没有编制,待遇低,教师流动性大,高校学生毕业后,进不到公办教师的行列中来,愿意来考这个专业的人就越来越少了。”

“手臂”真长

4日,记者在山亭区凤仪门西侧的薛河西路看到,附近一建筑工地三部塔吊的塔臂延伸至主干道上空。附近居民介绍,该工地施工至今,一直没有任何防护措施,希望有关部门加强监管,确保行人和车辆安全。

本报记者 孔红星 摄影报道



抱犊崮旅游大道
市中段将完工



2日,抱犊崮旅游大道工程组正在对安崖路税郭镇王庄村路段进行二层铺油,并将于近日通车。据介绍,抱犊崮旅游大道市中段路面工程已完成90%,其余部分预计11月下旬完成。本报记者 徐萌 本报通讯员 黄加芳 摄影报道

市立医院
聘监督员来“找茬”

本报枣庄11月4日讯(记者 赵艳虹) 3日,枣庄市立医院聘请的36位监督员正式上岗履行监督职责,对提升医院医疗服务水平,构建新型和谐医患关系建言献策。

据工作人员介绍,社会监督员聘期为三年。

(2012年),工作期间,要对医院廉洁行医、医疗质量、医疗服务、医疗收费、药械采购及基建等情况监督检查,发现违规问题或存在损害群众利益的行为,关注人民群众健康问题,维护人民群众的健康利益等对医院进行监督和指导,并提出意见和建议。