

# 70余家家电经营者被约谈

## 工商部门将开展全市家电维修售后服务专项检查，“三包”问题是重点

>>案例

### 维修不利错过保换期 售后为消费者负责

□记者 李孟霏 报道  
□通讯员 王岩

本报5月14日讯 刚买的新手机，开机后却无法正常使用，送到售后点维修，工作人员却在一个月后答复“修不了”，并声称已过15天保修期无法换新。日前，这倒霉事儿就让市区的侯先生给摊上了。

4月下旬，侯先生在新威海一家卖场买了一部手机，由于套餐业务，直到5月1日才拿到手机，可开机后过几秒竟自动关机，怎么都打不开。

5月2日，侯先生拿着手机来到卖场位于光明花园的一家售后中心咨询。可是维修之后，第二天手机又罢工了。3日，侯先生再次来到该售后中心，此次售后让侯先生把手机留下，回家等信儿。

售后迟迟不与自己联系，13日，侯先生打电话联系售后，要求换一部新手机，但工作人员却表示，“已经过了15天保换期，没法换！”

侯先生认为，是售后的失误才导致手机过了保换期，而且这部新手机从买来就没有正常使用过。无奈之下，侯先生只好拨打12315进行投诉。

14日，经环翠区工商局工作人员协调，商家最终为侯先生换了一部新手机。

及售后服务单位或者介绍不明确的行为。二是销售家电商品时，不提供有效购物凭证和“三包”凭证的行为。三是在家电商品“三包”有效期内，不按照国家“三包”规定，与消费者约定或者经营者承诺，承担免费包修、包换、包退责任的行为。四是售后服务网点不具有合法的经营资格，不具备相应的维修资质及能力；品牌定点维修网点没有厂家的相关委托证明，不按照厂家规定的维修服务准则、手册等开展维修服务，不履行“三包”规定，如约或按期进行修理，不向消费者准确说明故障，不为消费者提供维修记录，使用旧的配件；在家电商品“三包”有效期内，不依法提供维修凭证，不如实记录故障及修理后商品质量状况，修理后的商品不能达到“三包”规定的使用期限等行为。

会上，70余家家电维修企业代表签订了《售后服务行为行政约谈书》。约谈后，家电销售及售后服务单位先自查存在的问题，采取切实有效措施，并在15日内完成整改工作。

6月至8月，工商部门将开展家电维修售后服务专项检查，检查期间，工商部门将重点对不提供“三包”凭证、拒绝履行“三包”义务、售后服务网点不具有合法的经营资格，不具备相应的维修资质及能力等违法行为进行查处，有效净化家电维修消费环境。

代表签订了《规范家电维修售后服务行为行政约谈告诫书》。下月起，工商部门将展开为期三个月的家电维修售后服务专项检查工作。

威海市工商局消保科科长介绍，当前家电维修及售后服务经营行为，主要存在四方面的问题：一是销售家电商品时，不依法向消费者介绍“三包”方式

最新做的一项统计中，对随机选取的100名消费者进行调查得知，最不满意的售后行为是“收费贵，不透明”，占所有10选项的34.23%。消费者反映包修期内被收费，小部件大价钱、开机费上门费既高又不合理等情况较多。

其次是“购买产品时的承诺不兑现”，占31.64%。例如，买电视机时销售人员承诺送电饭煲，等付钱后却说送完了；承诺延长

三包期限，等到修理时却以发票上未注明不予承认……“安装、送货、维修速度慢”也是消费者不满意的一个重要方面，有29.3%的消费者对此项做了选择。

“说好当天送货却送不到”、“大热天等着装空调，等十几天也装不上”、“约好了维修时间请假专门在家等着却迟迟不来”是调查员听到的较多的抱怨。另外，“授权维修网点少，假冒网点存

在”、“安装、维修服务人员的技术水平差”、“服务热线难以拨通，服务热线人员态度、业务水平不高”也有一定数量的消费者对此不满意。

“在6至8月份的严打的过程中，我们将加大家电售后服务方面不规范的惩治力度。”12315举报中心王主任说。另外，消费者如果发现类似情况，可以直接拨打12315进行举报。



□统筹 李彦慧  
□记者 李孟霏 报道

本报5月14日讯 14日上午，威海市工商局约谈市区70余家家电维修及售后服务单位，通报全市家电维修售后服务行业存在的侵犯消费者权益的突出问题，对家电维修企业自律经营者提出了具体要求，并与70家家电维修企业



## 家电维修投诉多 占一季度总投诉四成

其中通讯器材投诉居首，达200多起

□记者 李孟霏 报道

本报5月14日讯 从威海市工商局12315申诉举报中心了解到，今年一季度，12315共接到消费者投诉1000余起，其中家电维修投诉占了四成，达到400余起，家电维修中通讯器材、电视、计算机分列前三位，所占比例为60%、25%、10%。

说起售后服务，在工商部门

最新做的一项统计中，对随机选取的100名消费者进行调查得知，最不满意的售后行为是“收费贵，不透明”，占所有10选项的34.23%。消费者反映包修期内被收费，小部件大价钱、开机费上门费既高又不合理等情况较多。

其次是“购买产品时的承诺不兑现”，占31.64%。例如，买电视机时销售人员承诺送电饭煲，等付钱后却说送完了；承诺延长

## 千名白内障患者将免费复明

□记者 许君丽 报道

本报5月14日讯 14日，记者从威海市残联获悉，今年，威海市将继续实施“威海光明行动”，计划为1000名白内障患者免费实施复明手术，手术费用由残联部门同定点医院结算，患者不承担任何费用。

据威海市残联工作人员介绍，申请白内障免费复明手术的患者，应持有威海市辖区内常住户口，患者持户口簿及身份证向所在地市区残联提出申请，经筛查适宜手术的均可享受“光明行动”带来的福祉。

为让患者享受更好地服务，今年，“光明行动”定点医院增加至7家，分别为威海市立医院、文登中心医院、威海市中医院、威海

市妇幼保健院、荣成市人民医院、乳山市人民医院、解放军第四〇四医院。手术费用由各市区残联同定点医院结算，患者不再承担任何费用。

“威海光明行动”始于2004年，是一项由威海集团捐资发起并冠名的，旨在推动防盲治盲工作的公益活动。截至2012年底，威海集团共捐出1764.95万元，帮助11548名白内障患者重见光明。其中，仅2012年，就有1639名患者免费手术，效果良好。

今年，威海集团再次捐款150万元，作为全市白内障免费复明手术的专项经费，患者向各市区残联提出申请后，各市区残联将组织定点医院专家、医务人员对患者集中筛查，适宜手术患者将到定点医院实施手术。



## 跳起来

5月，环翠区竹岛办事处组织开展“2013年竹岛街道全民健身月”活动。14日，竹岛办事处进行舞蹈比赛，共21个代表队参加。海源、金钱顶、文昌社区获一等奖，望海、富华、天翔、观海、海天等社区获得二等、三等和优秀组织奖。

本报记者 王帅 摄影报道

## 送战友

14日早，济南军区第11批赴南苏丹维和医疗队员、解放军第四〇四医院王存宝、刘金城、祝路民和王伟4名军人自该院启程赴济参加集训。四人及其63名队员将于今年7月前往南苏丹执行长达8个月的维和医疗任务。

本报记者 吕修全 摄影报道



## 21所中职获今年招生资格

□实习记者 王天宇 报道  
□通讯员 宋德才

本报5月14日讯 14日，从威海市教育局获悉，教育局日前发布《关于进一步做好2013年全市中等职业学校招生工作的通知》，通知指出，2013年威海市具有举办学历教育资质的中等职业学校共21所，共招收174个专业9174名考生。

通知指出，各市区、各中等职业学校要充分认识到招生管理工作的重要性、严肃性、权威性，要严格按照市教育局公布的《2013年威海市具有举办学历教育资质的中等职业学校及各专业招生计划》进行招生。对于未经批准，擅自突破招生计划的，超计划部分不予注册学籍。

2013年威海市具有举办学历教育资质的21所中等职业学校包括：威海职业技术学校、山

东省文登师范学校、威海艺术学校、威海市交通学校、威海市卫生学校、威海市体育运动学校、威海市会计学校、荣成市水产学校、荣成市财贸中等专业学校、荣成市好当家集团海洋学校、威海市外事翻译学校、文登市职业中等专业学校、文登外语学校、乳山市职业中等专业学校、威海市商业学校、威海市东方艺术学校、威海方正外国语学校、威海市启明外语学校、威海北洋职业技术学院、威海市中外语言学校、工业新区职业中等专业学校。

威海市教育局相关负责人补充到，各中等职业学校严禁与不具备中等职业学历教育资质的学校或机构联合招生，擅自招收的不予注册学籍，一经查出，取消相关专业的年内招生全部计划。各中等职业学校外地生源的计划需经威海市教育局批准。

## 争做威海专业体检机构排头兵

### ——卫生部原副部长殷大奎莅威海国济体检中心

□记者 王帅 报道

本报5月14日讯 “大医院没有的，我们有；大医院有的，我们要做强；大医院做强的，我们要做的有特色。”10日，国家卫生部原副部长、卫生部健康教育首席专家殷大奎在参观威海国济体检中心时，提出希望。在威海国济体检中心开业六年之际，殷大奎等一行人对该体检中心参观指导，对体检中心现状及发展历程给予肯定，并对中心的发展前景寄予厚望。

今年是威海国济体检中心开业六年年头。作为威海市唯一一家专业现代化健康体检中心，殷大奎对威海国济体检中心高起点的创办指导思想和管理理念给予了充分肯定。该体检中心的人性化管理，以医疗质量为核心的规范化服务，温馨、舒适、便捷、私密的现代化医疗环境建设等方面也得到殷大奎的赞扬。对该体检中心的发展前景，殷大奎说：“坚持信念，努力打造威海专业体检品牌机构，争取走出山东，发展全国。”他还勉励威

海国济体检中心在专业体检领域继续发挥自身优势，不断探索和创新，“争做威海专业体检机构的排头兵”。

此外，中国老年保健协会常务副会长兼秘书长、中华预防医学会原副秘书长张家喜对中心六年来参与“助老爱老”公益体检工作给予肯定，并希望该中心继续坚持“将医疗质量和顾客的满意度放在首位”的服务精神，不断改进医疗服务质量，担起社会义务的责任，促进健康体检行业的规范发展。