

家电坏了怎么修?全凭师傅“一张嘴”!

记者调查体验找个靠谱的家电维修人员有多难

文/片 记者 李梦瑶

“小病大修”“没病乱修” 咋修全凭师傅“一张嘴”

“空调拆了也没修好,还多收不少钱,后期更是联系不上了。”近日,济南槐荫区的孙先生反映,他在维修空调时遇到了麻烦。由于家里空调不制冷,孙先生通过58同城联系了“同城无忧家电维修中心”上门维修。

“接电话的是客服,她记下我的电话后,没过多久就有维修师傅联系我了。”维修师傅检查后,充了10个压力的氟,收费400元,更换一处零件收费260元,但三天后空调又不制冷。

“一开始打维修师傅电话还接,说再来看看,后期就再也打不通了。我又联系平台,平台竟然说没有我的服务记录,后来也不再接电话。”如今,事情已经过去十多天,孙先生通过查询了解到,自家品牌的空调为定频,一般情况下一次性最多充5个压力的氟,孙先生这才意识到上当受骗了。

济南市中区林祥街的李女士也遇到类似情况,家中空调出现故障不制冷,李女士找到家附近的“恒信优选家电维修中心”上门维修,修完后空调恢复制冷,师傅收费1000元。4天后,空调又出现了故障,李女士再次联系师傅上门,检修后依然没修好,之后师傅和维修中心均联系不上了。

据调查,在济南市市民服务热线中,今年6月以来,济南地区关于家电维修的投诉有上百条(包含反复投诉),投诉多围绕“没病乱修”“小病大修”,以及多收费、“收费了却没修好”等方面,不仅是空调维修有上述情况,也包括冰箱等家电维修。

记者通过多位投诉者了解,这些上门维修师傅大多没有工装,也没有提供维修价目明细表,不少师傅还收取上门费。“上门费就是不管修不修,只要维修师傅进门就要给50元。”一位消费者称。此外,天桥区市民陈先

“找个靠谱的家电维修太难了!”炎炎夏日,家电维修需求增加,然而不少消费者却遇到了维修师傅“没病乱修”“小病大修”,以及“多收费”“收费了却没修好”等维权难题。近日,记者调查济南市场发现,家门口的家电维修店越来越少,而网上家电维修平台多充当“中介”角色,还有“李鬼”维修点打着“官方品牌”旗号多收费,乱象重重。



家电维修实体店在社区内已经很难找到。

生说,修完后感觉师傅收费不合理,他曾试图索要维修票据,维修人员也不能提供。

“我们不懂技术,哪里坏了、怎么修全是师傅的‘一家之言’。”陈先生无奈地说,如果维修师傅刻意夸大问题严重性,高价更换配件或耗材来牟利,作为消费者也没啥办法。

实体店越来越少 有平台仅充当“中介”

7月25日,记者以天桥区某小区为中心,搜索附近的5家家电维修点,经实地探访发现,其中3家并不是实体店,2家是个人店面,全部门锁紧闭。

根据网页上的电话,记者先联系了一家非实体店的维修点,接线人员称她为公司信息部人员,现在是家电维修的旺季,师傅都派出去了,来网点也见不到人。留下电话和地址,稍后会有维修师傅联系,上门后如果不修会收40元上门费;如果维修,价格要待维修师傅检测后再与维修师傅具体沟通。另一家维修点情况类似,只是需收上门费50元。

一位经营家电维修的老板

称,他现在几乎天天在外面干活,客户大多通过电话、微信预约,“个人生意,不单独收上门费,维修价格要等检修后才能定。”

经二纬十路附近的“锦泽家电维修”是一家个体自营店,店主徐师傅说,“现在像我这种电器维修店越来越少了,很多同行都转行了。”徐师傅说,他经营小家电维修已经十多年了,以前在路边开店,拆迁后就租下了小区门口不到20平方米的保安室。

在徐师傅看来,网上预约家电维修平台的兴起对个人店冲击很大。“这些平台上挂出的维修价格低,顾客很容易选择,其实师傅真正去了还会收上门费、检测费等,我们个人经营的要交房租,而顾客群体都是邻居,不好意思多收钱。”

“由于经营效益不如从前,经同行介绍,我也加入过58同城家电维修平台。”徐师傅透露,其实有些平台上的维修公司并没有维修团队,这些公司充当的是“中介”角色,掌握维修师傅的信息。“公司派一次活儿会向维修师傅收‘介绍费’,所以我们上门后顾客不修,就不得不向顾客收上门费,不然这一单还会赔钱。”

官方售后门店“萎缩” 有人认为官方维修价高

买家电都有专门的品牌售后维修,为何消费者还会找其他家电维修平台呢?

据有关报道,有业内人士称,随着租金提高、运营成本增加,现在正规家电维修的门店逐渐减少。有的小品牌家电一个市仅有1—2个正规的售后维修点,人手十分有限,派不出人以及需要长时间排队等待维修等问题较为突出。

与之相比,数量多、分布广的自营家电维修平台却铺天盖地,并投放大量广告。此外,还有“李鬼”维修点经常打着“官方品牌”旗号多收费,让消费者对方售后也产生质疑。济南市民孙先生则称,空调已经过了“三包”期,没想过选择官方维修,他认为官方维修价格更贵。

“随着家电技术迭代,家门口的家电维修师傅技术水平很有可能跟不上发展了。此外,师傅换配件时为了多赚利润可能选劣质产品。”山东财经大学经济管理学院副教授张晴表示,大型家电维修起来复杂,而官方品牌家电售后服务是有保障的,且收费明细可以和平台核对。一些非官方维修平台服务既没有为消费者解决问题,有的可能给家电使用埋下安全隐患。

格力空调售后客服表示,消费者在选择售后维修服务时,不管是否在保修期内,都可以联系他们上门。“保修期内,因产品质量问题导致不制冷,师傅维修不会收费;如果非质量问题,挂机补加冷媒收费100元/次,充氟100元/次……都会有具体的价目表。师傅上门后顾客选择不维修,才会收取50元上门费。”

美的空调的售后人员也提醒,家电维修要选官方售后服务,建议从产品说明书或售后服务手册上查找官方售后联系方式,或直接联系当地的该品牌电器经营者。

记者 李梦瑶

“以前家门口就有维修铺子,现在越来越难找了。”记者在采访中,听到不少市民这么说。

去年,徐师傅个人经营的“锦泽家电维修”挂上了“华联社区十分钟生活服务圈”的牌子,“现在通过社区网格群,居民家中的小家电坏了都会送到我这里来”。徐师傅坦言,这是目前的一部分稳定客源,有了“官方认证”,街坊邻居又都互相熟悉,信任感也更强。

此处生活服务圈其实是近年来济南积极推进“便民生活圈”建设的实际探索。据了解,去年,济南市自然资源和规划局发布《济南市15分钟生活圈专项规划》阶段性成果(社会公示与征求意见),计划划定455处15分钟生活圈。2023年济南市政府工作报告提出,济南将新打造20个“一刻钟便民生活圈”,并确定为2023年重点工作之一。

今年2月,商务部也呼吁,让“小修小补”规范有序回归百姓生活,为百姓生活带来更多实惠与便利。在张晴教授看来,这些小修小补店将满足市民对小家电如电饭煲、吹风机、收音机等维修需求。

目前,济南不少社区以“圈里缺什么补什么”为出发点搭建“便民圈”,可以预见的是,未来家政服务、厨卫清洗、洗衣理发、缝纫剪裁、家电维修等服务,市民也能从家门口找到。

推进『便民生活圈』建设 让『小修小补』有序回归

围绕完善乡村医疗卫生体系,济南政协开展“商量”

记者 李梦瑶

完善乡村医疗卫生体系,是全面推进健康中国建设的迫切要求,也是全面推进乡村振兴的应有之义。近年来,济南不断加强乡村医疗卫生体系建设,但对标中央的要求、对标乡村医疗工作先进城市、对标基层群众的期待,还有很多需要完善的地方。

2023年6月份以来,济南市政协完善乡村医疗卫生体系 让基层群众更有“医”靠专题商量调研组先后到莱芜、商河、章丘、平阴等区县调研,到山东第一医科大学计于青年学子,并赴上海、厦门考察学习。围绕乡村医疗基础设施保障、人才队伍建设以及体制机制完善三个方面展开“商量”。

“高度概括的一点感受,就是‘缺’。”经过前期对济南部分区县的调研,山东省政协委员、省康复研究中心主任张斌表示,“缺标准化的场所、缺部分简便易行的设备、缺人才,有的地方还缺药,最重要的是缺资金。”乡村医疗卫生体系建设县域之间是不平衡的,城乡之间,特别是大城市和农村末端之间不平衡。

十三届全国人大代表、济南市人民医院针灸推拿科主任刘英才表示,现在大部分乡村卫生院都有上级医院对口资源,可以充分利用上级医院医生下基层,促使名医名科精准下沉,来为基层服务。

此外,张斌提到,卫健系统下面有乡镇卫生院、有村医;民政系统下有养老院、幸福院,或者日间照料中心;残联系统方面,有如康

家园,专门服务于残疾人。实际上这三条线上的末端分支机构都有医疗康复的成分。“能不能把这三条线资源整合,政策叠加,或许在提高基层医疗服务能力上有一些效果。”张斌建议。

在前期调研过程中,商量调研组关注最多、讨论最热烈的问题,就是人才的问题。济南市的乡医年龄结构老化、待遇偏低,基层医疗机构留不住人才,这是当下的一个突出问题。

章丘区辛寨镇卫生院支部副书记、院长李德水建议,是否能出台村卫生室建设补助制度,提高村卫生室的建设水平,让老百姓享受到更好的医疗服务。

济南大学二级教授朱孔来表示,可以降低中心卫生室的村医

准入门槛,不把大专以上学历作为强制要求,从而充实村医队伍。平阴县孔村镇卫生院院长杜延喆建议,是否能将乡村医生到大医院短期培训改为长期培训。

此外,济南市卫生健康委基层卫生处处长韩超表示,目前济南对下基层的医务人员在职称晋升的时候有一定的补偿机制,而村一级下沉是下一步补偿机制改革完善的主攻方向。

据了解,济南市正在积极打造紧密型县域医共体,长清区、章丘区、济阳区、平阴县、商河县5个区县正如火如荼开展,共组建9个县域医共体,覆盖10个二级及以上医疗机构,以及2022个社区卫生服务中心(站)、镇卫生院、村卫生室。

“建议在制定出台医共体政

策方面,避免一把尺子量到底。”平阴县人民医院院长尹燕东说,像平阴,每个乡镇到县城的车程不到半小时,在这种情况下,县医院就没有必要派大量专家下沉,以免造成人力资源的浪费。

朱孔来建议控制县医院的扩张,中心卫生院改为县医院整体托管或者变成县医院的分院,在乡镇卫生院过多的地方要进行卫生院的合并。李德水表示,建议加强各系统之间的互联互通,避免造成重复劳动和信息浪费。

针对委员提出关于社区康复不报销的问题,济南市医疗保障局医保中心党总支书记、主任王伟表示,随着居民医保基金支撑能力的增强,下一步可能会将更多的诊疗项目纳入我们的报销范围内。