

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。”

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问计于青年学子，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

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，让消费者对官方售后也产生质疑。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，家门的家电维修师傅技术水平很可能跟不上发展了。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

记者手记

“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。

这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、家电修理等服务，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

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。