



# 讲诚信 促消费 惠民生

主题专刊

上海市工商行政管理局 上海市消费者权益保护委员会 新民晚报社 联合主办

## 推出实实在在服务 保障平平安安生活

——市消保委家电专业办公室开展便民利民活动

文 肖嘉

2012年,上海市消保委家电专业办公室以中消协年主题“消费与安全”为重点,充分发挥家电维修专业办公室专家队伍作用,增加维权调处力量;继续抓好消费者服务工作,协调家电企业,推出服务举措,便民利民。



晓以利害,张先生终于认识到超龄家电的危害性,最终接受了家电维修专业办公室的建议,准备购买新的燃气热水器。

### 关注超龄空调外机支架安全

市消保委家电办十分关注空调外机支架安全这一社会热点问题,专门邀请专家志愿者实地考察了普陀区万里、徐汇区漕东等老旧小区的空调支架情况,进行空调外机支架安全性问卷调查。在漕东居委会,市消保委家电办专家为社区居民上了“超过安全年限空调外机支架的危险性”一课,提醒注意空调外机支架使用年限。市消保委家电办还组织相关企业,由专业维修人员接受预约,上门服务。

90岁高龄的李老伯家,十几年前安装了空调,用到现在,听说小区里有“超龄空调支架安全保障服务”,便找到了消保委工作人员咨询。当场,市消保委家电办工作人员马上为李老伯进行了登记。隔了两天,维修工带了新支架就上门了,为李老伯家里的空调支架进行了调换,解除了存在的安全隐患。考虑到李老伯夫妻属于高龄老人,维修工按照公司规定的优惠条款,还免去了零件费和服务费。李老伯很高兴,称赞消保委办了一件好事。

### 专家志愿者解决疑难杂症

市消保委家电办手中有一批专家志愿者,经常上门为消费者解决疑难杂症,即为消费者解决了问题,也消除了企业的一些困惑。

去年冬天,陈老师购买了一台1.5匹的空调,从12月份开始使用起就发现制热效果一直不理想,把控制温度调到最高30摄氏度,但开机4个小时后,指标温度始终维持在22摄氏度,而房间温度也只在12-14摄氏度,以至于老人在空调房内还不得不紧裹棉衣。于是他多次向空调公司售后服务反映了这些情况,公司也按时派出工作人员上门进行检测,但每次检测,得出的结果均是进风口温度正常!

市消保委家电办受理投诉后,与专家一起到陈老师家中实地检查。在仔细测量室内外温度、房间面积后,均没有发现异常。最后,专家发现陈老伯在空调外机旁放置了遮挡物,终于找到影响空调性能的主因。在市消保委家电办工作人员和专家的帮助下,陈老师清理掉了空调外机旁的杂物,终于享受到了空调暖风。

### 联手企业进社区送服务

市消保委家电办除了认真解决消费者生活中会遇到的实际问题,还结合工商部门红盾维权进社区活动,经常到一些社区举办讲座和服务活动。2012年,在日晖新城、虹二居委会、湖南街道和天平街道等十几个社区举办公益讲座,有“消费与民生维权知识讲座”,就《消法》、《消条》规定的消费者权利予以详细讲解;有“关爱老年人”专题宣传座谈会,对当前家电维修陷阱、“黑家维”猖獗等问题提醒广大老年人“谨防李鬼,避免上当”;有“消保委帮您找——家用电器售后服务”推广讲座,将一些平时忽视的家电维修常识通俗易懂地进行讲授;还创新形式,开展知识竞赛、小品表演,由于内容贴近百姓生活、群众喜闻乐见,取得了良好的宣传效果。市消保委家电办充分发挥企业积极履行社会责任的作用,联手上海苏宁电器有限公司深入社区,开展“消保委帮您找,家电服务社区行活动”,为消费者排忧解难。活动共为本市市民家中的11384台空调和870台热水器进行了保养维护服务,为消费者提供了实用的服务。此外,还为沪上100户孤寡老人、低保户、军属等特殊家庭提供免费帮扶服务,在保证提供优质服务的同时不收取任何费用(包括人工费、零配件费用)。



本版图 IC

### 发现家电维修业“李鬼”

市消保委家电办针对近年来一些“李鬼”利用百度搜索和114查询、假冒品牌公司特约维修欺骗消费者的情况,在市消保委官网(www.315.sh.cn)上开设“消保委帮您找”家电维修服务平台,提供给消费者。同时,还通过投诉处理,向消费者宣传。

2012年夏天,周先生家中的冰箱突发故障,情急之下他立即上网去寻找维修公司,经搜索,他在许多家自称是专业家电维修的公司当中挑选了一家,打电话报修。维修人员上门看了一下,便说是压缩机坏了,简单“操作”一番后,要求周先生支付各项维修费用共计1000多元。到了晚上,周先生发现冰箱仍然不能正常使用,遂致电那家公司,但对方始终无人接听。

市消保委家电办受理投诉后,多次拨打这家公司维修公司的电话,始终无人接听。随后,工作人员根据周先生提供的地址实地走访后发现地址竟

然也是假的,原来这是家“李鬼”公司。市消保委家电办考虑到天气如此炎热,消费者家中如果没有冰箱,食品很容易变质,于是便找到了苏宁公司,请他们派维修人员尽快修理。苏宁公司立即派出维修人员去周先生家专门服务,查看后马上就找出了问题所在,换了一个小零件,冰箱即刻正常运行了起来。

### 排除超龄热水器隐患

市消保委家电办针对家用电器所涉及的安全问题,开展专项服务,为消费者排忧解难。2012年11月,专门组织“超龄家电安全保障月活动”,有1万多户居民报名,市消保委家电办都一一给予了处理,受到消费者好评。

张先生家中的某品牌燃气热水器发生了故障,他遂致电厂家特约维修部报修。特约维修部技术人员上门检修后,确认了故障,但同时告诉张先生,这台热水器已使用了12年,早已超过热水器的正常使用年限,且根据检查,该热水器内

部多个零件均已老化,存在安全隐患,所以根据规定,不能为他做维修服务。对此结果,张先生表示无法接受。当他看到市消保委家电办推出的“超龄家电安全保障月”便民服务通知后,就来到市消保委家电办请求帮助。

市消保委家电办工作人员先是与那家特约维修部进行了沟通,了解到这是因为公司有明确规定,考虑到安全因素,对于超过使用年限的家电产品原则上都不予修理。于是市消保委家电办便邀请了专家志愿者,一起走访了张先生的家。专家向张先生表示:“根据《家用燃气热水器具安全管理规定》规定,燃具从售出当日起,人工煤气热水器的判废年限为6年,液化石油气和天然气热水器判废年限为8年。如果消费者家中的燃气热水器已临近或超过判废年限,这些热水器燃烧时,燃烧效率、安全系数大大降低,往往会产生火焰发黄、冒烟、漏气等不正常现象,并排放大量废气,从而会危及消费者的人身安全。所以,特约维修部的不修理决定是正确的,消费者应当理解。”经过专家耐心沟通,