超龄空调多病 报修业务猛增

专业人士提醒市民应提前防范空调"罢工"

夏令热线 对话·把脉

每到夏季，空调保修量剧增已经是这个行业的惯例。一位业内人士给记者举了个例子:平时一天也就是一二十张报修单子,可只要气温一攀高，报修单可能就一下子蹿到一天2000张,让维修人员应接不暇。

近段时间,申城持续"高烧不退"。记者遇到空调维修行业人士,听到最多的话就是"焦头烂额"。昨天,来自上海日立家用电器有限公司用户中心的胡敏军作为嘉宾来到热线值班,谈起热、空调与维修工的故事。

报修量百倍增长

记者:概括地说,空调维修行业有什么特点?

胡敏军: 空调维修行业是一个"靠天吃饭"的行业。每年工作的忙和闲,与天气有着密切的关系。

实际上,我们每年就是忙三个月,夏季的7月、8月和冬季的12月15日至次年1月15日。这个时间段里,我们的维修业务基本上是超负荷运转，而这个时段之外，我们又处在"吃不饱"的状态。

记者:一到夏天,市民经常抱怨,打了电话,维修人员左等右等不来?

胡敏军: 以日立公司为例，在全市有20多个维修站,三四百个维修工。乍一看,实力还算不错,可到了大夏天,确实有点吃紧。一般都是从早上6时开始,一直忙到晚上9时、10时,有时候查找不出原因还要反复上门。按照我们的规定,接到电话报修后24小时之内应该上门,可是到了旺季则难以做到,一般要48小时,希望用户能理解。

10年对空调是个坎

记者:现在的空调品牌多、品种杂、毛病烦,维修并不是光靠力气就能解决的。

胡敏军:你说得很对。我个人认为,空调维修工是个"复合型人才"。一个品牌的空调都有很多系列产品，他们既要熟悉电机产品原理,又要懂焊接,还要会建筑行业的高空作业技巧,身体素质还要好。这个活儿不是什么人都能干的。

记者:有消费者说,打电话报修,师傅来一次搞不定,来两次搞不定,为什么?

胡敏军: 这里面的原因很复杂。我们发现,安装方面的遗留问题越来越多。

比如有些新式高层小区,为了美观,空调外机都安装在固定的围合式小空间里，不利于散热。解决问题的最好办法是移机。又比如现在生活条件改善了，用变频空调的家庭越来越多了，个别安装工装空调时没有考虑到电器干扰,导致故障发生。谈到责任,因为空调的安装量大面广,厂商无法做到全部承担。

记者:什么样的空调容易出问题?

胡敏军:老的空调,尤其是使用时间超过10年的空调，刚安装好的空调以及去年修过的空调也容易出问题。因为这三类空调,要么就是问题还没暴露，要么就是有段时间没有使用,一旦出现故障,修和换都显得很仓促。

空调使用10年以上,我个人建议用户可以在使用高峰前更换。空调使用10年后,制冷制热效果都会打折扣，空调的能耗也较以前会增加,所以有消费者感叹"当年买的1匹空调,用电量都赶上现在的1匹半空调了"。

记者: 从用户角度来看，如何防范空调"罢工"风险?

胡敏军: 普通用户可以在天气变热变冷前,试着开启一下空调,看看效果如何。发现问题,立即可以联系维修人员。那个时候正好错峰。

防"李鬼"和乱收费

记者:家电维修行业的"李鬼"一直为市民所诟病,你们有什么措施?

胡敏军:消费者应从公司的官方网站、家电卖场的促销员处获得正规渠道的修理信息。

记者: 家电维修行业的收费也是个老问题,如何避免"狮子大开口"?

胡敏军: 现在行业内的大多数企业有共识,维修人员上门要出示上岗证、出示收费的规范文件、出示盖公章的收费标准。

记者: 消费者遇到问题后的投诉渠道怎么样?

胡敏军:无论是消保委的热线投诉,还是质监系统的投诉，或是12345转来的电话投诉,我们都认真处理,及时回复,遇到难题,维修站的骨干人员和厂家的技术人员也会上门,帮助排查问题。 本报记者 **陈杰**

宜居城市我的梦 **值班嘉宾** 胡敏军 上海日立家用电器有限公司用户中心

赤日炎炎似火烧,空调少不了。如果说送水行业夏季业务量比平时翻番的话,空调维修行业在高温季节的业务量比平时要增加几十倍甚至上百倍。如今,空调已成了普通家庭的"标配",愿每位用户都在酷暑中有个"清凉梦",有个恒温、恒湿、净化的环境。

微博微信网友谈『陋习』

噪声问题最让市民反感

本报"夏令热线"推出"文明居住大讨论"活动两天来，许多市民和读者积极通过微博微信参与进来，吐槽身边各种不文明行为，呼吁大家营造一个安全和谐的居住环境。

微博微信平台上,市民和读者最反感行为中,噪声问题出现频率颇高。"MU-MU大西瓜"说:"噪声扰民太讨厌了,特别是广场舞大妈的高音喇叭。"而"米驮佛"则认为:"一些人晚上回家不顾邻居睡熟,大声喧哗,开关门声大。"

有些微友、博友还有其他讨厌的情形:"华華樣"列出了他心目中最反感的四大关键词：痰、狗屎、真空睡衣秀和内衣大巡回;maggielizhen认为最反感的是高空抛物，宠物扰邻，她说:"我家隔壁邻居宠物在楼道里撒尿,真恶心!"

志愿者 **刘逸之**

车辆杂物占道 影响居民出行

南昌路136弄弄堂的主干道一侧停了好几辆车,有的地方堆放了不少杂物，整条主干道只剩下了一半可以通行,对居民出行影响较大。

记者 **陈梦泽** 志愿者 **朱筱萱** 摄影报道

夏令热线 百姓关注

买错热水器退货成难题 买来新冰箱毛病修不好

随着三伏天的到来,申城气温居高不下,而本报"夏令热线"接到的有关电冰箱和热水器的投诉也日趋增多。

只想洗个舒服澡

"我现在每天洗澡,只能拿个桶,盛点水到卫生间将就着洗，我们家现在住的三个都是老年人,我母亲已经90几岁了,我们只想舒舒服服地洗个澡",这是静安区胶州路庄女士的心声。

庄女士6月底在苏宁易购买了一台万家乐牌的燃气热水器，万家乐的安装师傅到庄女士家一看,就指出:"你买错型号了,装在卫生间需要装平衡型的,不然不安全。"

但退热水器却让庄女士非常烦心。苏宁易购和厂家万家乐之间一直相互推脱，经过庄女士的多次催促，苏宁方面给庄女士的答复是,已经和厂家联系好会上门去拿货,但一个星期过去了,也没有人来。

冰箱越修越心烦

徐汇区小木桥路的葛女士，去年3月购买了一台东芝冰箱，回家使用一周后发现冰箱声音异常，多次报修后直到今年的1月才检测出是压缩机的故障,3月份电冰箱被返厂维修,4月份拿回来没多久又出现问题，又被返厂维修，其间商家为其提供了一台备用冰箱暂用。维修好后,到了7月份,冰箱再次出现了问题,甚至有一次还彻底罢工。

目前,冰箱冷藏室的温度保持在15℃左右,而冷冻室也只能保持在0℃左右，葛女士一家只能暂时将冷冻室当做冷藏室用。现在葛女士觉得冰箱维修无望,希望可以退货,而东芝的客服则表示,退货需要向领导反映之后才能够有结果,但是至今葛女士也没有得到回复。

本报记者 **张欣平** 志愿者 **朱筱萱**

夏令热线 今日投诉

来电投诉(12319)>>>

黄浦区沈女士 新昌路87弄104号水泵房堆放了一百多根房梁,无人清理,存在安全隐患。

青浦区李先生 奉城镇东新四村朝阳712号的村民在农田内搭建大棚和围墙，同时还在农田内铺设石子准备铺设成水泥路。

微博投诉(@夏令热线)>>>

@把回忆当晚餐88 杨浦区关山路沿小区人行路面地砖破损严重，小区垃圾房门口地面垃圾遍地,臭气熏天。

@在无言行动 闵行区红松路近518号小商品市场旁人行道盲道上，长时间停留着一辆外地牌照的小汽车设摊卖西瓜，影响市民和盲人的正常行走。

微信投诉(夏令热线)>>>

微信名:张黎 浦东东明社区金橘新苑对面配套的尚博菜场经营不善，无菜可买,平时需要去很远的地方买菜。前段时间尚博菜场突然动工了，结果没几天就成了烂尾,建筑垃圾和生活垃圾堆在一起,更加脏乱差了。

微信名:Nelson 虹口区溧阳路上四川北路街道办事处门口，非机动车道上长期停满各种车辆,造成该路段拥堵。

短信投诉(18918901189)>>>

手机尾号3021的市民 普陀区灵石路1082弄(沪太物业管理有限公司对面)有4棵大树被铁丝缠绕三五年之久，现铁丝已嵌入树干之中，若遇台风暴雨很可能折断,危及行人安全。

手机尾号4008的市民 闵行区华漕镇纪东村高家浜东86号民居内开了洗涤厂，异味和满天飞舞的细布线危害周围百姓的健康。

邮件投诉(xlrx@wxjt.com.cn)>>>

奉贤区张先生 南桥镇环城东路绿地南桥新苑Ⅰ期、Ⅱ期与附近小学交界十字路口处,游乐设施长年失修,夏日傍晚儿童时去玩耍,危险极大。

闵行区的张先生 秀文路335号以东路段，黎安四村有居民私破围墙，毁坏绿地,拔除绿篱矮树,为私家所用。

志愿者 **陈骅 张兵** 整理