

评论1+1

“统保”可让“李鬼”无从钻空子

■王国荣

空调的保险丝坏了,无证无良维修人员却说变压器坏了。这是我市有关部门开展无照家电维修市场整治中“暗访”的一个镜头。随同记者发现,家电维修行业普遍存在无照经营、无证上岗、小病大修乱报价、维修人员技术良莠不齐等乱象(详见本报1月15日第5版报道——编者注)。

现在的家用电器更新换代快,好多是高科技电子产品,不像以前性能单一的普通电器,哪个零件坏了还能看出个一二,而且更换也比较方便,修理费用也不高。现在不行了,像空调、电脑之类的家电一旦发生故障根本弄不清到底哪里出了毛病,只得叫维修人员上门检修,就像人看病,只能听医生的,如果碰上个无良医生“小病大处方”,也只好自认倒霉。

那些靠一张小广告招揽生意的无证无良维修点人员,就是钻了消费者不懂相关知识以及配件价格等行情的空子,乘机宰一刀、赚一票。甚至如报道中说的,有维修人员在第一次维修时特意给你留点小毛病,让消费者不得不二次报修,牟取更多非法利润。无奈,有

时候有些家电的故障真的是急煞人的,比如冰箱突然不制冷了,怕时间一长冰冻食品变质;微波炉不转了,里面灯却亮着,贸然打开怕有辐射;电脑突然黑屏或罢工,怕丢失正在运行的文件……这时只得“病急乱投医”,记者随机调查的50位网友及市民中有27人选择就近维修点,就是一个佐证。

并非选择就近维修点不好,问题是现实中“李鬼”比“李逵”还多。据不完全统计,瑞安目前正规执证经营的维修店铺30余家,而无照经营的维修点则多达五六十家,让急需修家电的消费者一时无从选择,更难以判别谁是“李逵”谁是“李鬼”。这也从一个侧面反映,相关的民生服务功能还不尽健全与完善。

一时的整治虽然能起到一定的作用,但是当“游击队”多过“正规军”时,你要让前者统统消亡是不现实的,这里关停一家,那边又冒出一家,就像城管赶无证占道的小贩。更何况商务部门早年出台的《家电维修服务业管理办法》,并不具备法律的强制性,对市场管理效果有限。因此笔者以为,要想让楼道等维修广告失去宣传效

果,让“游击队”维修点没有或者少有市场,还是要靠“正规军”雄起,去有效覆盖并牢牢占领整个家电维修市场。

这支正规军可以有多支部队,有全市规范的家电维修统保队伍,有各个品牌的厂家售后维修服务队伍,有经工商等相关部门核准登记的社会维修队伍。作为企事业单位,可以工会福利的形式,或者视实际情况由单位和个人按比例分摊费用,给职工统一购买“统保卡”或家电维修优惠卡,这样用户要急修家电时,只要一个电话,维修人员就会佩证上门服务,而且有单有据、有反馈有回访,也不需要用户去查验维修者的资质或证照。这样,维修市场自然会规范。

据笔者所知,多年来杭州很多单位实行的统保卡服务反响都不错。不少城区还结合社会化养老服务实施“统保”工程,给符合条件的居家老人免费提供统保卡,其中江干区民政局去年8月为辖区1.5万老年人发放统保卡,保修内容包含家庭日常生活中的所有大型家电及部分常用小家电。对此,我市是否也可以借鉴尝试?

评论1+1

从指示牌出错看职业素养

■金粟

一块交通指示牌上14个字里竟有2个错别字(详见本报1月12日第6版报道——编者注),这该是多大的疏漏啊。

我国早在2000年10月31日就公布了《中华人民共和国国家通用语言文字法》,并于2001年1月1日起施行。该法规定,“国家推广普通话,推行规范汉字”,公共场所的设施用字“应当以国家通用语言文字为基本的用语用字”。交通指示牌上出现错别字,显然有悖于“推行规范汉字”的法律精神。

2008年12月,我市通过了国家三类城市语言文字工作达标评估验收;2012年12月,又通过了国家三类城市语言文字工作评估整改“回头看”验收。此项工作显示,我市已经基本实现了普通话的推广普及和规范字的大力应用,并将以复评验收为契机,深化语言文字工作内涵,不断提升瑞安城市品位。交通指示牌上出现错别字,显然有损于我们的城市形象。

我们不知道错误发生在哪一个环节,或者是监制者的问题,或者是制作者的问题,或者是监制者与制作者之间的交流出了问题。不管问题出在哪里,总要有人为此负起责任,总要有人好好反省一下自己的职业素养了。

从业首先要“懂业”,掌握与职业有关的基本常识、技能与技术,这是前提条件,不具备则不能从此业。把“镇府路”打印成“政府路”,前鼻音与后鼻

音不分,普通话不过关;把“莘阳大道”打印成“辛阳大道”,是不了解这个路名的由来,可能也不知道“莘”“滕”二字是怎么写的。网友“生根发芽开出果”说:“这种小错误可能是一时疏忽造成的,负责设置的部门能及时改正也是很好的。”过而能改,确实很好,但毕竟浪费了纳税人的钱。再说,小错不断,难保不酿成大害,任何工作,任何时候,都不能掉以轻心。可是,在我们的就业现状里仍有一些陈旧的东西,即,有知识的人往往不愿做技术活儿,做技术活儿的人偏偏可能没有多少知识。让缺乏知识的人去制作交通指示牌,发生文字错误的可能性就大。城市建设与经济建设需要两类人:一是有知识的技术工人,一是有技术的知识分子。

从业更其要“敬业”,这是社会主义核心价值观的一个价值目标。每一份职业都有两个层次:第一,守住规章制度所要求的底线;第二,追求职业道德所期待的高度。突破底线,就是不称职;时有高度,就是能敬业。每一份职业也都有两个目的:第一是做好事,第二是拿到钱。因为目的不同,所以各行各业里就产生了四种人:第一种人“乐业”,做多少事不管拿多少钱;第二种人“敬业”,做多少事拿多少钱;第三种人“守业”,拿多少钱做多少事;第四种人“负业”,拿多少钱却不曾做好多少事。“负业”者,辜负职业也,其结果自然是“失业”。

指示牌出错值得反思

■施蓓蓓

对于指示牌出错,大家都已经屡见不鲜了,全国多地都曾发生过道路指示牌、公交线路牌、LED显示屏出错等事件,出错方式也五花八门,有汉字书写错误、拼音书写错误、英文翻译错误、指示方向错误等等,而“错字事件”带来的“错字效应”也层出不穷,令人啼笑皆非。

对于这种错误,市民普遍持两种观点,一种认为不就是几个错别字么,改正了就好;另一种认为,这是不容忽视的细节问题,影响城市整体形象。笔者认为,作为城市标志的各类指示牌出错着实不该,一方面百姓出行无小事,另一方面指示牌出错不仅仅是细节问题,

更关乎城市形象,容不得半点马虎和轻视。

指示牌出错实际上是相关部门对道路标志的不重视,更何况14个字就错了2个,引起公众热议也就无可厚非了。那么,如何才能避免这些错误?笔者认为,一方面要进行全面地毯式大纠错,通过自查自检、开通统一反映平台等,及时整改因书写错误、未及时更新等原因造成的错字;另一方面相关部门在授权给责任公司制作广告牌时,要选取有相应资质证明的优质公司,避免发生低级错误。当然,最先到纠正的,不是指示牌上的差错,而是相关部门对待错误的态度。

别用“科技黑箱”欺诈人

■西小米

家里电器坏了,自然要找人来修。但是,有些无良的维修人员借机小病大修、提高要价、强卖零件,叫人防不胜防。这分明是利用“科技黑箱”来欺诈消费者呀!

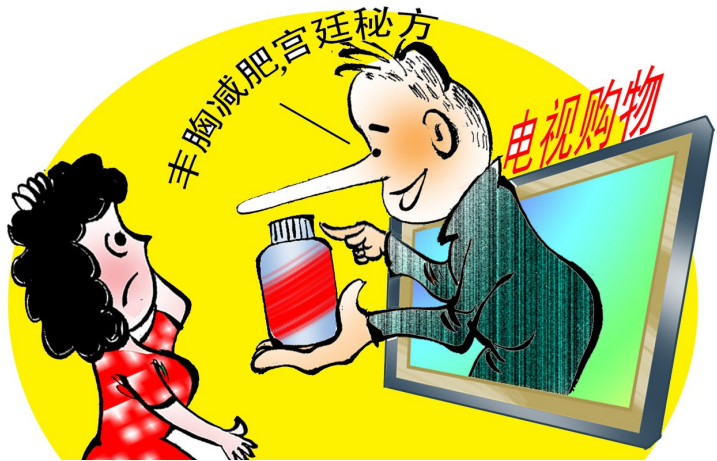
那么,什么叫“科技黑箱”呢?上网搜索一下便可知,所谓科技黑箱,就是指能满足需求的商品或服务,其中的科技知识和其他要素被集成于某种框架之中,消费者对此并不知晓,如同面对黑箱,只需按规程操作便可得到预期的输出。举个例子,比如我们手头的一只苹果手机,只要稍有相关知识与动手能力的人,就能够利用手机打电话、发短信、刷微信、玩游戏,但他其实并不懂得手机的制造方法、设计原理与维修技术,

因为他所使用的根本就是一个叫做手机的科技黑箱。

俗话说,“隔行如隔山”,对于外行人来说,每一个行业都是一个科技黑箱。我们购买并使用电冰箱、电视机、空调、汽车之类的科技产品,这些产品给我们的生活带来了极大的便利,但有关这些产品的知识我们了解得并不多,也没有必要了解很多,能用就行。用坏了,就叫专业人员来维修,不一定非要自己动手。古代就有“三百六十行”之说,现代社会,分工更细,何止“三千六百行”,行行都要了解,那是不现实的。“行外人”只能依靠“行内人”,从这个意义上讲,现代人相互依存的程度比古代更高。

问题是,科技是一把双刃剑,有正面的作用,也有负面的作用。比如人类发现了铁这种金属,有人用来制造农具,有人用来制造兵器,用农具发展生产,用兵器保家卫国,这是正面作用,如果拿兵器去伤害他人,或者侵略别国,那就是负面作用。

电器维修人员掌握着一定程度的维修技术,本可以用自己的“知”帮助顾客的“不知”,用自己的“能”弥补别人的“不能”,然后公开收取合理的服务费用,这也算得上是利人利己的大好事。可惜,偏偏有人不守本分,捂着“黑箱”弄虚作假,欺诈消费者,实在是既不规范也不道德的害人勾当。还是不要利用“科技黑箱”欺诈消费者了吧。



丰胸减肥神药打出“宫廷秘方”、“百年祖传”旗号……中国商业联合会媒体购物专业委员会日前揭露监测发现的电视购物乱象,建议对包括电视购物、网络购物、手机购物在内的媒体购物行业进行事前鉴定,统一监管。

(陶小莫画)