

## 家电维修迎来旺季,“山寨”维修坑害消费者

## “山寨维修”乱象丛生,家电“正规军”去哪了?

《工人日报》刘兵

进入酷暑季节,空调、电冰箱和热水器等家用电器高负荷运转,很多居民家中的电器出现需要维修的状况。随着维修需求的增多,“山寨维修”问题日益凸显。一些“山寨维修”服务既没有为消费者解决问题,又使消费者遭受经济损失,有的甚至可能给家电使用埋下安全隐患。

“山寨维修”乱象丛生,家电维修“正规军”去哪了?近日,记者采访发现,受多种因素影响,家电维修“正规军”正在萎缩,且规模有限、质量参差不齐,导致“山寨维修”攫取了大量市场份额。

## “山寨维修”问题多

近日,家住北京市昌平区的小靳维修空调时遇到了麻烦。由于家里的空调制冷效果不理想,他通过网络平台找到维修人员来加氟。加氟的4台空调中,两台制冷效果有所提升,但另两台空调加氟后没有效果。“当时维修的师傅说,半个小时以后就好了。但一直到晚上,空调还是不制冷,第二天也还是不行。我联系维修店,他们却说没时间来看,让我先等着。”小靳支付维修费一共650元,他向维修人员索要维修凭证及票据,维修人员却并未提供,也没有明确的收费价格表。回想起来小靳顿生怀疑,“怕是遇上了山寨维修”。

高价更换配件、耗材,是“山寨维修”宰客的常用手段。由于家电维修涉及专业知识,消费者不懂技术,“山寨维修”往往看人下菜,漫天要价。不少山寨维修店,还会刻意夸大家电故障问题的严重性,过度维修,进而从中牟利。

“山寨维修”不仅使消费者蒙受经济受损,甚至可能给家电使用埋下安全隐患。北京海淀区海尔电器官方售后维修点的负责人告诉记者,在涉及一些核心配

件的维修更换时,“山寨维修”为了节约成本,常常使用来路不明的小作坊配件,售后无法得到保障不说,可能还会引起电器更严重的问题,甚至威胁消费者人身安全。

## 家电维修“正规军”萎缩

通过官方售后维修点的正规维修,一般有较规范的收费标准,对维修责任和质量可以溯源。然而,为什么很多消费者并不选择正规维修,而选择“山寨维修”呢?

首先,图方便省事是很多消费者的普遍心态。“我也不知道维修到底正不正规。但坏个空调,几年也碰不到一次,过了三包期后,随便在网上查找一个电话或者在小区附近找一个维修点就修了。”小靳告诉记者。

而在“便民性”上,一些正规的售后维修远不如“山寨维修”。记者了解到,有的家电品牌一个市辖区仅有1—2个正规的售后维修点,甚至全市范围也仅有几个,人手也十分有限,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,“山寨维修”数量多、

分布广,其广告宣传、承揽业务也是不遗余力。

“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。正规维修缩水,所以很多市场份额让给了‘山寨维修’。”中国家用电器服务维修协会理事会主席团副主席郭赤兵告诉记者,随着家电产品质量的提升,三包期内正规家电维修后的维修量已大大减少,只占家电产业利润的很小一部分。加之消费观念变化,家电产品如今流行“以换代修”等因素,正规的家电维修正在萎缩。

## 正规维修待重振

为了规范家电维修市场,2012年起施行的《家电维修服务业管理办法》明确规定:家电维修经营者应在经营场所显著位置悬挂营业执照,明示服务项目和家电配件的收费标准、质量规范、质保期限以及投诉电话。但近年来,“山寨维修”的“版图”不断扩充,正规维修亟待重振。

有业内人士表示,现在很多品牌在官网公布的维修点虽明确标注了某电器公司,但实际上这些售后点的规模、实力参差不齐。为此,专家建言,生产厂家应对指定维修点加强监管,增强力量,创新售后服务方式,比如建立直营的“快修快赔点”等。同时,各级商务管理部门应当加强对相关市场的监管力度,对损害消费者权益的“山寨维修”重拳整治。

中国家用电器服务维修协会提醒消费者,要擦亮眼睛,警惕“山寨维修”。对于上门服务的维修人员需预先出示配件价目表,告知需要收费项目。如果维修人员没有预先告知,消费者应主动询问相关收费项目。

## 长护险:49个城市试点 保障更多失能老人

新华社 彭韵佳 赵丹丹 陈弘毅 龚雯

近日,四川省成都市发布《关于开展新一轮长期护理保险改革的实施意见》,明确城镇职工基本医疗保险、城乡居民基本医疗保险参保人员纳入保障范围。

长护险作为一项社会保险制度,为失能人群提供护理保障和经济补偿,惠及大量失能老人。2016年启动试点,目前已覆盖全国49个城市,1.45亿人。这项正在稳步推进的政策,让更多失能老人能够享受有尊严、有质量的晚年生活照护。

## 试点6年覆盖1.45亿人

86岁的寇素静家住吉林省长春市,由于患有脑血栓,生活无法自理,老人子女长期照料母亲力不从心。老人于2021年入住一家定点医疗照护机构,日常生活得到照护。根据长春市长护险政策,每月5000余元的护理服务费用,长护险基金支付近3000元,她自己支付2000余元。

目前,我国失能、半失能老人约有4000万人。长护险是针对失能人群推出的一项制度安排,为被保险人在丧失日常生活能力时提供护理保障和经济补偿。类似寇素静这样的重度失能人员,正是长护险的优先保障对象。

2020年9月,国家医保局会同财政部印发《关于扩大长期护理保险制度试点的指导意见》,在2016年启动首批长期护理保险制度试点基础上,新增14个试点城市(区),试点城市达49个。

“目前试点总体运行平稳。”国家医保局待遇保障司司长樊卫东介绍,试点城市明确了失能评估标准、保障项目范围与待遇标准、支付方式、管理运行等规定,政策框架基本搭建完成。

6年间,随着试点城市数量增加,长护险的覆盖面也在不断扩大。在初期,多数试点普遍以职工长护险为切入口,目前逐步扩展到城乡居民和灵活就业人员等。

樊卫东介绍,长护险试点6年来,全国已覆盖1.45亿人,累计待遇享受人数约172万人,人均报销水平约每年1.6万元,基金支付占到个人基本护理费用负担的70%左右。

## 提供生活照料、医疗护理两类服务

在试点城市,长护险筹资主要包括按比例筹资和定额筹资两种方式。

以长春为例,试点阶段,职工长期护理保险按比例筹资,单位和个人缴费按同比例分担,比例各为0.1%,职工年人均筹资约130元;起步阶段,城乡居民长期护理保险缴费标准每人每年12元,其中个人缴费10元,财政补助2元。

江苏省南通市市长护险属于定额筹资,职工和居民筹资标准均暂定为每人每年100元,其中个人缴纳每人30元、医保统筹基金筹集每人30元、政府补助每人40元。

据了解,在试点初期,各试点地区整个筹资中医保基金占了将近九成。试点过程中,各地在国家医保局指导下,在待遇设置上充分考虑基金承载能力等因素,优化调整筹资结构。如今试点地区筹资比例中,医保基金已经降到六成左右。

记者采访发现,各试点地区长护险主要为长期失能人员提供两种保险服务,包括基本生活照料和与基本生活照料密切相关的医疗护理。随着长护险运行逐步成熟,各试点地区也在积极调整长护险涵盖的服务项目。

上海市为长护险服务对象提供27项基本生活照料,以及鼻饲、压疮伤口换药等15项常用临床护理;长春为首批4000余户失能家庭提供上门生活照料和相关医疗护理服务,内容包括10项家庭自行护理较难开展的生活照料项目和8项需求度较高的医疗护理项目。

记者在多地采访了解到,长护险试点为护理机构提供了政策和资金支持,推动了一二级医疗机构转型发展养护养老服务,优化了现有医疗资源配置。

樊卫东介绍,据不完全统计,近年来,全国为长护险提供服务的机构新增了近5000家。试点起步阶段从业人员不到8万人,现在直接提供长护服务的从业人员已接近30万。

## 进一步统一评估标准

2022年政府工作报告提出,稳步推进长期护理保



险制度试点。经过多年的探索实践,长护险试点工作成效明显,但在多渠道筹资机制、评估标准落地、服务有效供给等方面仍待优化。

全国大部分试点城市建立了单位、个人、医保基金、财政等多渠道筹资机制,但医保基金仍被过多倚重,且筹资水平地区间差异明显,国家层面需进一步规范。

长护险失能等级评估标准是长护险待遇享受和基金支付的重要依据。但许多地方失能等级评估标准评定内容简单、形式单一,分级临界点易产生争议,如何确保失能评估的公正和客观成为当务之急。国家医保局、民政部于2021年8月印发《长期护理失能等级评估标准(试行)》,2022年1月印发配套操作指南,为推动建立全国统一的长期护理失能等级评估标准,为统一护理等级评定、服务质量评价等标准打好基础。

解决失能老人照护问题是一个系统工程。这既需要充分发挥基金战略购买作用,同时也需要市场能够提供专业、优质的照护服务,让失能老人能够享受有尊严、有质量的晚年生活照护。

专家建议,应当尽快制定全国统一的长期护理保险服务项目清单和指导目录、长期护理保险服务质量评价标准,明确并规范服务项目的内容与标准。同时,鼓励试点地区将城乡居民纳入长护险保障范围,并借助第三方监管机构的力量,加强对险金使用、服务质量等进行有效评估。