

电梯维保岗位为何长期“无人问津”

《工人日报》唐殊

智能电视

《半月谈》韩振 周思宇

近日,北京一超市电动扶梯发生惊险一幕,一名顾客掉进电梯内部,下半身被卡住不能动弹,消防救援人员联合电梯维修人员,经过破拆部分电梯部件成功将顾客救出。

作为居民“出门第一步,回家最后一程”的交通工具,电梯的安全关系到千家万户。数据显示,近年来我国电梯保有量不断增长,2021年全国电梯保有量达879.98万台。与此同时,维系电梯安全运转的维保人员却面临几十万人的缺口。电梯维保从业者为何一直缺人?记者就此展开采访。

不分昼夜,24小时待命

2月16日上午9时,在位于安徽省合肥市蜀山区一栋办公楼的电梯间内,80后电梯维保员汪小扁和他的90后搭档金华与往常一样正在进行日常保养工作。电梯机房的主机柜和操控板上布满了密密麻麻的线路、开关以及各种指示灯。

“电梯是机电一体的特种设备,每台电梯有上万个零部件,维保人员要掌握一定的电气知识,还得认真仔细,哪怕掉落一个小石子都可能会导致电梯出现故障。”汪小扁打开工具箱,扳手、老虎钳、万用表、卷尺等塞得满满当当,光螺丝刀就有6把不同的尺寸。

维保工作不仅是技术活,还要进行扫灰、爬高等体力劳动。从业5年来,每天爬三四十层楼对汪小扁来说是家常便饭,有设在楼顶的电梯机房,还需要通过爬垂直的天井才能到达,“感觉腿都在发抖”。

按照相关规定,像这样的日常保养每15日要进行一次。通常来说,日常保养和急修值班各有班次分工。然而,由于人手不足,汪小扁和金华也要负责所在区域的急修任务。

“无论是刮风下雨还是节假日,急修人员都24小时待命,半夜爬起来接电话是常有的事。”金华说,接到电梯发生困人等故障的报告后,维保人员需在15分钟内到达现场实施救助。为了防止堵车耽搁时间,他一般都是骑电动自行车穿梭于单身宿舍和维保现场。

“由于工作性质特殊,年纪大了就不适合在一线维保了,只能做技术支持。公司也在不断招新,但是很多年轻人不愿意干这行,脏苦累,还没有休息,有的干一两个月就走了。”汪小扁说。

高风险低回报,人员在流失

“电梯工这个职业一直都是缺人状态。”一位广东的电梯从业者表示,这行人员流失的多半是有经验的老师傅,在一些维保公司,好多新人半路出道就要被安排再带新人。

江苏常州人王文已从业近20年,如今,退居二线的他在四川成都一家电梯制造企业的维保团队从事技术管理。他认为,很多人不愿意干主要是因为薪资待遇和劳累程度不成正比。“除了一线城市,各地工资待遇差不多,普遍在五六千元左右,也有少数技术支持或管理人员月薪过万元,维保是电梯行业里工资最低的工种。”王文说。

汪小扁所在的维保站点站长胡程鹏透露,基层维保人员待遇上不去,其中一个重要原因是市场利润太薄,近年来电梯维保市场持续恶性竞争,一些维保企业通过压低维保费用来抢占市场。“一台十层的厢式电梯正常的月维保费用是600元,但一些维修公司可以将价格压到150元左右,有的物业公司为了省钱就会选择报价低的维保公司。”胡程鹏表示,按常规来算,每名工人月均维保电梯大概在30台,而打价格战的公司月均维保超70台,难以保障维保质量,甚至带来安全隐患。

多位受访从业者表示,维保工作不仅具有一定的危险性,还要面临用户的投诉、不理解。尽管已经尽最快速度处理故障,用户还是会觉得太慢,常常抱怨电梯为什么总坏。“干这行得脾气好,有耐心。”王文说。

规范市场,提升维保人员待遇

“有很多年轻人理解不了这个行业,这一行还没有得到相应的尊重。”从安徽安庆老家来到合肥的汪小扁还想继续在电梯维保行业深耕,在他看来,这是一门技术工种,是手艺活儿。与此同时,他也希望行业乱象能得到整治,市场更加规范,维保人员的待遇得到提升。

国家市场监督管理总局去年印发的《电梯质量安全提升行动方案》提出,要引导电梯维保行业健康发展,形成优质优价的维保市场,促进电梯维保质量水平提升。2022年11月,深圳发布新规,电梯维保单位发生现场维保数量一人超过30台/月或按需维保数量一人超过60台/月的,所在辖区市场监管部门应当启动专项监督检查。2022年12月底,国家市场监督管理总局还就鼓励推广应用“保险+服务”“电梯养老保险”等电梯安全保险模式等公开征求意见。

中国劳动关系学院劳动关系与工会研究院研究员曹荣建议,一方面,要提升一线电梯维保人员工资待遇和加强安全保障,另一方面,应探索电梯维护人员的晋升方式,建立适合该行业的技能培训体系,通过技能等级的提升,有效增强维保人员在劳动力市场的议价能力。此外,对于一线电梯维保人员工作压力大的情况,企业和相关部门要对这一群体,尤其是年轻的一线人员给予更多关注和关怀。

一则反映电视乱收费现象的视频近期走红网络。记者发现,当前不少电视App存在“套娃式收费”、影视资源不互通、订阅容易取消难等现象,部分消费者在“自动续费”等模式诱导下支出高额会员费。

买电视就要几千块

收费处更是坑要不断交钱

四川成都的王女士说,家里电视除了可以看基本频道外,几乎所有的功能都要充值续费。王女士也发现点播节目时存在诱导下载App的现象,如果不是电视基础库里的节目,一旦点开就开始自动下载App。

记者调查发现,当前智能电视上收费乱象屡见不鲜,种类繁多的视频软件普遍收费高昂、使用不方便,甚至刻意营造陷阱,诱导消费者支付不必要的费用。

记者随机点开电视App,发现一个显著的剧目推介,其中5个是新剧(新片),3个是儿童动画,2个是互动游戏,另1个也是针对年轻人的动画片。逐个点开这些节目,均为收费节目。在一款App的收费明细里显示,连续包月收费每月29元,季包每月22元,年包每月19元。值得注意的是,这些包月到期后均“自动续费”,“签约期内提前取消,需按月功能费对未使用月份赔付”。

在首页边框的左下角,记者看到“精选免费”专栏,但进入后发现,这些片子普遍比较陈旧,可看性不强。时下相对热门的影视节目,则需要成为VIP会员或单个付费点播。

记者了解到,部分消费者在未充分了解条款或根本不知情的情况下,家中电视就开通了自动续费,想要取消却非常麻烦,已支出费用往往不能全额退回。家住浙江嘉兴的钱一静(化名)表示,自己没看清是自动续费,曾冲着优惠价充值电视App会员,次月收到一张账单,发现视频软件已按原价续费。

“套娃式收费”等消费陷阱多

重庆市消委会相关负责人表示,当前智能电视让人眼花缭乱的App,一定程度上满足了受众个性化的需求,但同时存在收费不透明、内容不共享、使用不便利等问题,给受众造成困扰。

——“套娃式收费”,信息不透明。“即使成为会员,部分节目也要付费观看,甚至限时3天内看。”王女士告诉记者,有的节目需要看90秒至120秒的长广告才能正常观看,有的则需要再次付费,部分节目付费后甚至要求3日内限时观看。

——影视资源不互通,跨屏重复收费。“很多片子是独家版权,逼你必须开会员,一年电视App会费要花六七百元。”重庆市民于韬(化名)说,自家电视开了多个App会员,每一个App包年费用都在240元左右。“很多电视App和手机不互通,换个名字收两次钱,消费者也是有苦难言。”于韬说。

——开通容易取消难,霸王条款难以申诉。“也不知道怎么回事,稀里糊涂就充了会员,想取消特别麻烦。”四川遂宁的陈先生前段时间因电视扣费发了愁,他突然发现家中电视充上了App年会员,由于找不到在线取消渠道,最后只能去运营商营业厅取消,工作人员却告诉他“要满6个月才能停”。

复旦大学法学院教授季立刚表示,消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者,自主选择商品品种或者服务方式,自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。“各类视频App通过‘默认勾选’‘默认续期’等强制搭售商品或服务的销售方式在法律层面属于‘垄断搭售行为’,该类行为背离了市场交易的诚信原则,更侵犯了消费者的知情权和选择权。”

加强监管,畅通维权渠道

针对当前智能电视收费乱象,受访专家和群众建议:

——加强监督管理,畅通投诉维权渠道。当前电视节目收费乱象在不少地区处于监管盲区,建议各地市场监督管理局主动介入,对此类现象进行分析研判,加强相关行为的梳理认定及对相关企业的监督管理,引导行业协会建立标准和规范,加强行业自律;同时,进一步畅通群众投诉渠道,确保维权方便快捷、切实有效。

——查处打击强行搭售行为,促进在线视频行业健康发展。季立刚表示,经营者搭售涉及反垄断法、消费者权益保护法、电子商务法等多部法律法规的规制范围,建议加大对该类视频平台或App强行搭售行为的查处打击力度,维护消费者的合法权益,同时对其他同类经营者起到警示作用。

——优化会员定价策略,保障消费者合法权益。受访群众期盼,同一视频软件在不同端口上不再重复收费,实现“一次缴费,全屏互动”,会员账号在电视、手机、电脑、平板等电子设备上通用。此外,相关企业应充分保障消费者的自主选择权和知情权,对于“自动续费”等营销模式中的重点条款作突出展示,明确告知如何取消订阅等。

喊渴

?

