

一个月修了6次,格力中央空调怎么了?

购买未滿一年,使用不足一个月,价值15600元的格力中央空调在等待第7次检修,至今投诉人王先生仍不了解故障原因是什么。记者调查发现,在多个对格力中央空调的投诉中,售后都是问题的关键。

中央空调三分靠质量,七分靠安装。但现实是格力的售后网点基本是经销商自带,安装质量参差不齐,这时常令消费者苦不堪言。

现代快报+/ZAKER南京记者
何玥颐 杨菁菁/文
欧阳鹏飞/制图

格力中央空调一个月内修6次没修好

家住徐州新沂的王先生搬了新家,然而刚刚启用的格力中央空调出现了故障。

3月15日,王先生启用格力中央空调,面板出现E2标识,经销商建议其断电后重启。此后,面板再次出现E2标识,经销商两次派人查看,分2次把空调外挂机的百叶窗拆除。

4月6日,检修人员表示空调外机安装位置不对。“是他们安装的,现在说安装位置不对,是谁的责任?”王先生对此表示质疑。

4月7日,面板依然显示E2故障,王先生拨打格力官方客服电话400-836-5315,通过客服安排上门的检修人员仍是经销商此前安排检



江苏省家电维修行业资质证书(示范图)

查的人员,此次维修人员表示空调需要添加氟利昂,王先生照做。

4月10日,面板依然显示E2故障,上门维修人员表示自己的电脑和机器不匹配,需要售后安排徐州的格力维修人员来检测。

4月13日,在拨打400电话后维修人员上门检测,没查出具体问题,这次格力安排的依然是新沂售后维修人员。

值得关注的是,以上六次维修,王先生及家人均未收到书面的维修单。这在售后维修中本是必须双方签字确认的一项文件。

“有两批不同的人维修六次,一直没完全修好。”王先生家人多次电话联系格力售后400,只得到了0516-87660070的回电,表示4月14日继续安排新沂维修人员来查看。

沟通中,王先生家人回绝了

0516-87660070的电话安排,并给格力售后400致电,“格力维修人员没有告诉我E2到底是什么问题,他们最后说氟加多了,可这氟是同一批人在第四次维修时加进去的。”

格力售后与经销商踢起皮球

按照国家相关法律法规,王先生购买空调至今未滿一年,维修已六次,可以要求商家换货。但王先生的正当要求带来新一轮“踢皮球”——“售后让我找经销商换新机,经销商说检测出来有问题才能换新机,售后表示只负责修不负责换。到底该谁来解决呢?”

记者发稿前,王先生通过当地12315电话投诉后获得回复。“新沂市场监督管理局已联系格力徐州售后,要求格力售后再派人来修一次。这次要把维修单双签字,拍照留存。

要再出现问题,由市场监管局协调解决。”王先生说。4月14日晚,格力客服与王先生取得联系,说4月15日安排人上门检测。

格力中央空调由经销商负责安装

4月14日,现代快报记者致电格力客服400电话进行采访。记者首先问了王先生最关心的问题,中央空调控制面板显示E2究竟是指出出现什么故障?对此,格力空调售后表示,E2是指故障代码,具体是什么故障需要专门人员上门检测后才能知晓。记者追问为何投诉者维修6次问题仍未得到解决,售后未再回复。对于格力有没有制定统一的服务标准?格力客服也未做正面回复,仅表示中央空调的安装是由经销商根据用户的安装环境来安装的。

然而,中央空调三分靠质量,七分靠安装。一位业内人士对记者表示,格力的售后网点基本都是经销商自带的。“这个应该是安装问题。”

江苏省家用电器协会秘书长徐学录表示,王先生遭遇的情况极有可能是安装不到位所致。“消费者在初次购买中央空调时,首先需要查看经销商是否具备由江苏省家用电器协会颁发的‘资质等级证书’。”徐学录表示,该证书每两年复审一次,帮助消费者甄别经销商是否合规经营,出售家电是否有售后保障。

“确认经销商有安装售后资质证书后,再选购产品。更重要的是,在进行中央空调安装时,需要跟经销商就安装环境进行细致沟通,再由专业安装人员设计施工。”徐学录说。

徐学录提醒消费者,在选购中央空调时,需要开箱检验产品是否具备国家出具的产品合格证书,家电售后安装资质等级证书,如果没有,消费者有权要求退换。

徐学录说,上门维修人员是格力签约网点的售后服务人员,但6次维修都没有提供正规的书面维修单,也说明格力在管理上存在疏忽,在人员管理上存在疏忽。

事实上,由于格力售后网点是经销商自带,没有统一服务标准,存在着不规范不专业等问题,对此,消费者也有投诉。如在“黑猫投诉”搜索“格力中央空调”有25条显示结果。这些投诉主要集中在售后相关。

律师:国家相关规定明确保护消费者权益

江苏钟山明镜律师事务所主任律师许辉表示,在《部分商品修理更换退货责任规定》(也是俗称的国家电器三包规定)中,第十一条明确,在三包有效期内,修理两次,仍不能正常使用的产品,凭修理者提供的修理记录和证明,由销售者负责为消费者免费调换同型号同规格的产品或者按本规定第十三条的规定退货,然后依法向生产者、供货者追偿或者按购销合同办理。

本案中,王先生可以向销售方出示两次维修记录,要求销售方更换同型号的空调或者按照第十三条规定退货。销售者接受消费者的退换货后,可以向格力空调要求换货。

对于王先生的投诉,现代快报将继续关注,如果您也有类似的遭遇,可以致电(025)96060与我们联系。

“世界读书日”快到了,南图19项活动喊你参加

年度优秀读者评选、阅读节主题云论坛、线上书展、作家见面会、免费送书……今年4月23日是第25个世界读书日。南京图书馆将在4月至5月期间集中推出内容丰富、形式多样的19项阅读推广活动,给所有爱书人、读书人打造一个盛大的节日。

现代快报+/ZAKER南京记者 阿里亚



扫码填写《南京图书馆优秀读者申报表》



读书节活动全部改为线上

南京图书馆相关负责人告诉现代快报记者,今年的世界读书日活动丰富多彩,而且都是采取网上参与的形式。

4月15日起至5月31日,南图将举办“掌阅精选”全国共度最美书评大赛。读者可以通过阅读好书,撰写优质书评赢取大奖。“满城书香经典‘悦’读”活动也于近日起启动。参与者进入“畅知经典诵读”微信小程序,选择感兴趣的主题模块进行诵读,诵读完成后可提交为参赛作品。点赞排行榜前20位的参与者可获得一份精美礼品。

4月17日至4月23日,南图将举办阅读马拉松。完成7天连续在微书房打卡,并将打卡界面截图连同阅读感想发送至朋友圈,朋友圈截图发送至“中文在线文化书香”公众号即可获得小礼品。

近日,南图荐读台将发布第七期推荐书目,配合荐读活动,南图还将组织三场主题阅读云分享会。

著名作家见面会在等你

南图的优秀读者评选活动已持续了10年。今年的“南图2019年度优秀读者评选”活动于4月10日启动,5月31日截止。读者可扫码填写《南京图书馆优秀读者申报表》或者登录南图官网下载申请表,填写后将表格以电子邮件形式发送至ntdzfw@126.com。评选结果7月份公布。据相关负责人介绍,将给优秀读者颁发“南京图书馆2019年度优秀读者”证书并赠送价值

300元的图书。此外,自获奖之日起,优秀读者一年内享受每次外借十册中文图书的待遇。

4月23日读书日当天,南图将公布第九届“南京图书馆陶凤图书奖”获奖图书。

现代快报记者了解到,读书节期间,南图将推出丰富的线上展览,同时还推出免费送书服务,4月、5月各赠送一次。

值得期待的是,4月底,南图还将与江苏省作协合作举办作家见面会。著名儿童作家祁智,将到南京图书馆为广大读者带来以“阅读有法”为题的讲座。由于疫情防控需要,讲座形式为线上直播。读者可关注“南京图书馆”公众号了解直播时间和观看直播。

少儿活动精彩不停

读书节期间,南京图书馆将举办少儿书香系列读书活动。

搜索微信公众号“江苏图书馆”,点击“少儿阅读”,进入“英文原版图书”,可以借阅2000多本电子书。

4月20日至4月26日期间举办的“4.23魔法乐读节”线上活动。南图还将呈现由国内多家图书馆联合推出的绘本创意辅导直播课。各项活动具体时间和参与方式可关注“江苏图书馆”微信公众号。

4月23日至8月31日,读者可在线聆听学习董浩、鞠萍等名家演播的经典童话有声作品。5月份,南图将组织小读者参加由中图学会主办的“我听·我读——第四届少儿读者主题朗诵作品征集活动”。

30多位作家联名号召拯救实体店

快报讯(记者 郑文静)新冠肺炎疫情对于实体店冲击巨大,无论是民营书店还是国营连锁书店,销售额都大幅度下降,有些书店甚至资金链断裂,不得已关门裁员。为此,白岩松、刘震云、王蒙、周国平、董卿、六六等30余位作家近日联名号召拯救实体店,受到关注。

对于拥有众多人气书店以及世界文学之都称号的南京来说,这份倡议同样意义非凡。

散布在城市各个角落的书店,对爱书人来说,像一座座指路明灯,静默但不可或缺。然而,据中宣部印刷发行局调研组的统计,参与抽样调查的1021家实体店书店中,有926家因疫情暂停营业,占比达90.7%。停业期间,许多中小型书店尤其是民营书店,仍然面临高额的店面租金、管理费用和员工薪酬,不堪重负,同时又产生了图书积压、物流不畅、库房封库、货款拖欠等一系列问题。即使疫情好转逐步恢复营业,短期内的经营预期也并不乐观。

相对电商而言,实体书店的优势原本在于为读者提供阅读和互动的空间,以及一系列生活美学体验,疫情却极大地削弱了它们的线下聚集功能。它们,不该就此与我们告别。

很多出版人、作家也都希望能为实体书店的生存发展提供支持。白岩松作为一名“专业阅读

者”和“业余写作者”,在过去20年间,几乎遍访中国大大小小的实体店书店,亦多次以全国政协委员的身份交出相应提案,以支持实体书店的生存发展。这一次,他再次身体力行,率先倡议,联合国内知名作家及文化人士,表示愿与那些备受读者喜爱的实体店书店举办一系列主题活动,帮助它们聚拢人气,渡过难关,亦引领疫情中习惯于独守的人们走出精神孤岛,回归阅读生活。

该倡议一经发起,响应者众多。作家毕淑敏、周大新、熊召政、刘恒、刘震云、郑渊洁、张炜、池莉、严歌苓、张翎、尹建莉、六六、学者阎崇年、周国平、单霁翔、马未都、李玫瑾、蒙曼、媒体人敬一丹、倪萍、马东、高晓松、康震、康辉、朱迅、董卿、王芳、王凯(凯叔)、尼格买提,漫画家林帝浣,演员马德华、刘晓天、六小龄童、蒋雯丽、关晓彤等,皆表示愿意为此尽一己之力。

记者获悉,曾出版白岩松《白说》等作品的北京长江新世纪文化传媒有限公司,将与北京联合出版公司、中信出版社等联手发起线上活动,落实该倡议,助力实体店书店走出困境。该活动预计持续三个月,目标是在作者、出版社、书店、读者的互相支持中,让书店恢复往日的人气,重新成为城市的文化避风港。