

服务质量追踪

客户:防水材料质量差 师傅:质量没问题,价格也实惠

8890现场调解 解决一起服务纠纷



记者俞晓赞报道 9月1日开始,8890便民服务平台对加盟商实行积分制管理,对被投诉的加盟商严肃处理,服务质量进一步得到提高。但是不少加盟商反映,服务过程中,部分市民提出的要求不合理。

近日,因被怀疑使用的防水卷材质量太差,加盟商张师傅被李先生投诉。8890便民服务中心对张师傅扣分,张师傅连连喊冤。7日晚,8890便民服务中心召集双方调解,在场的还有记者、调解人员、8890话务中心人员。

防水材料质量问题起纠纷

由于顶楼天台漏水,李先生8月底向8890打来求助电话。防水施工类加盟商张师傅接下了该服务单。

原防水层老化严重,最好是铺一层新的防水卷材。当晚,张师傅上门查看情况,并向李先生说明,施工时将使用某牌子3毫米厚的防水卷材,施工费用按每平方米45元收取。李先生认可施工方案,约好了施工时间。

3天后,张师傅上门施工。施工进度很快,当天中午,工程就只剩下30平方米未完成,但是突然被李先生叫停。

张师傅用的防水卷材太差,与我的要求有较大差距。李先生向8890便民服务中心打来投诉电话。

8890牵头,双方理性沟通

接到李先生投诉后,8890便民服务中心工作人员立即前往现场了解情况,并召集双方进行调解。

张师傅使用的防水卷材是垃圾产品,材料质量和45元每平方米的施工价格不匹配,我无法接受。李先生说。

李先生介绍,他上网查询过该品牌,发现张师傅使用的卷材是厂家一系列产品中质量最差的一种产品,其标注的使用寿命仅有1至3年。

我用的防水卷材绝对没问题,价格也是极其优惠的。张师傅认为,每平方米45元的施工费用包括了材料费和4个施工师傅的工资。而且李先生家是木质楼梯,卷材过重根本无法抬上去,只能通过绳子吊到顶楼,这部分的人工费没有收取。

当然,我承认比这好的卷材市场上有,但价格远远高于施工费用。张师傅说,好的防水卷材材料费每平方米就要60多元,如果再

算上人工费,客户会认为价格不合理。

当场试验,师傅承诺质保五年

因对防水卷材质量问题的认识存在较大分歧,双方在现场进行试验。

防水材料店教了一个区分质量好差的方法:差的容易撕破,质量好的较难撕破。李先生说着拿起施工中使用的—小块卷材,双手用力,卷材被撕出了一个口子。在场人员相继试着撕开卷材,男性用力均能撕开。

张师傅也做了另一个检验质量的实验。他用打火机分别点燃了两种卷材。较差的卷材点着后,沥青立刻熔化。但是较好的卷材,烧了近一分钟还没熔化。

好的卷材有双层金属面。张师傅说,当时李先生对比后选择了较好的卷材,这类防水卷材不仅火烧不坏,而且防水性能好,使用寿命可以保证至少五年。

言语欠文明,张师傅扣分警告

经过8890便民服务中心调解人员1个小时的调解,双方达成和解:李先生当场结清施工费用,张师傅则承诺其所使用的防水材料质保可达五年,五年内若出现漏水问题由张师傅负责维修。

调解结束后,李先生告诉调解人员:实在不好意思,这事竟然弄得这么麻烦。其实如果当初现场协商时,张师傅态度好一点、语气文明一些,当时就能够解决。

调解人员调查后得知,张师傅在协商和调解过程中情绪比较激动,确实存在言语不文明的现象。8890便民服务中心对张师傅进行警告,并扣除积分1分。

这1分我扣得没有异议,下次一定要注意说话方式,积极配合工作。张师傅表示。

现场调解提升服务,将公开化

通过现场调解的方式,双方各说明理由、陈述自己的观点,便于调解人员不偏不倚合理调解。经过调解,一起争执不下的服务纠纷得到公正处理,不仅让争议双方满意,更有助于8890服务质量的提升。

在推出积分制严格管理加盟商的同时,8890便民服务中心将积极做好加盟商与市民之间争议调解工作。8890调解将进一步向社会公开化,邀请加盟商同行、市民代表等更多人参与现场调解,增加市民对8890了解,也为其他加盟商提供借鉴。

家具修补
衣柜螺丝孔
不露痕迹补好

188*****32施女士来电:需要师傅帮忙给家具填补窟窿和补漆。

记者俞晓赞报道 要不是杨师傅及时帮忙,差点耽误顾客装修。近日,从事衣柜设计的施女士为杨师傅点赞。

前段时间,施女士根据客户喜好设计了两个衣柜。一个月后,厂家把衣柜送到了店里。

令施女士措手不及的是,客户临时想改变衣柜的设计。由于装修布局的需要,客人希望把衣柜的平开门改成无门设计。施女士说,拆门不难,棘手的是原先固定铰链的位置会留下螺丝孔,很难看。

掩盖螺丝孔有两个方法:给衣柜装上装饰线条,或找专业的师傅帮忙填补螺丝孔、打磨、补上油漆。施女士说,第一个办法她自己店里就能做,但是需要从厂家购买配套的装饰线条,至少一个星期后才能修补好。

第二个办法只要一天,但是没有这样的师傅。施女士有些焦急。

8890的杨师傅接下了这件服务单。看过施女士发来的衣柜照片后,他表示可以修补。

次日一早,杨师傅便上门服务。经过一天的努力,杨师傅成功修补好了8个螺丝孔,新上的油漆色差不明显。次日,杨师傅又免费上门帮忙修补了2个螺丝孔。

次日,衣柜送上门,客户很满意。

空气质量检测
装修好7年
甲醛仍超标5倍

138*****58汤女士来电:需要师傅上门检测甲醛。

记者王伟建报道 经济开发区汤女士家装修好已7年,但是卧室里一股异味让她觉得很不舒服。

房子刚装修好的时候,有异味很正常,但是都过了这么久了,还有异味,我就觉得有些不对劲了。汤女士说,在卧室待久了会头晕。她怀疑空气质量不合格。

你先关紧卧室的门窗保持4小时以上,检测数据会更准确。上门服务前,8890的卢师傅告知汤女士。

卢师傅抵达汤女士家后,用空气采样仪采集了她家卧室的空气。3天后,检测报告出来了。汤女士家卧室里甲醛含量为每立方米0.10毫克,超出每立方米0.02毫克的国家标准整整5倍。

我看你家里的衣柜、桌子等家具的材料都是人造板,人造板中含有不少胶质物,会散发甲醛。卢师傅提醒汤女士,甲醛持续性释放,会随着时间的推移逐渐减弱,让室内空气多流通可以降低室内甲醛浓度。

营业执照遗失公告

5634 遗失永康市工商行政管理局2013年12月10日核发的注册号为330784611190701的营业执照(正、副本),声明作废。

永康市大坎山沿市场开发服务部
2015年9月16日

营业执照遗失公告

5634 遗失永康市工商行政管理局2013年8月20日核发的注册号为330784611184019的营业执照(正、副本),声明作废。

永康市大坎山沿市场开发服务部
2015年9月16日

营业执照遗失公告

5634 遗失永康市工商行政管理局2012年12月6日核发的注册号为330784611167736的营业执照(正、副本),声明作废。

永康市大坎山沿市场开发服务部
2015年9月16日

营业执照遗失公告

5634 遗失永康市工商行政管理局2012年12月12日核发的注册号为330784611168147的营业执照(正、副本),声明作废。

永康市大坎山沿市场开发服务部
2015年9月16日

营业执照遗失公告

5634 遗失永康市工商行政管理局2013年8月20日核发的注册号为330784611183899的营业执照(正、副本),声明作废。

永康市大坎山沿市场开发服务部
2015年9月16日

营业执照遗失公告

5634 遗失永康市工商行政管理局2012年12月12日核发的注册号为330784611168155的营业执照(正、副本),声明作废。

永康市大坎山沿市场开发服务部
2015年9月16日

营业执照遗失公告

5634 遗失永康市工商行政管理局2012年12月6日核发的注册号为330784611167664的营业执照(正、副本),声明作废。

永康市大坎山沿市场开发服务部
2015年9月16日

营业执照遗失公告

5634 遗失永康市工商行政管理局2012年12月6日核发的注册号为330784611167728的营业执照(正、副本),声明作废。

永康市大坎山沿市场开发服务部
2015年9月16日

营业执照遗失公告

5634 遗失永康市工商行政管理局2013年8月20日核发的注册号为330784611184002的营业执照(正、副本),声明作废。

永康市大坎山沿市场开发服务部
2015年9月16日

营业执照遗失公告

5634 遗失永康市工商行政管理局2013年9月13日核发的注册号为330784611185659的营业执照(副本),声明作废。

永康市大坎山沿市场开发服务部
2015年9月16日

营业执照遗失公告

5634 遗失永康市工商行政管理局2013年9月13日核发的注册号为330784611185659的营业执照(副本),声明作废。