## 独居老人家中空调臭味七年解决不了

# 社工四次与厂商谈判 问题空调终于得到更换

独居老人张师傅家的一台空调一开机便有一股刺鼻的臭味，他每年用空调都要打售后电话，可每次维修人员上门都查不出问题。于是，年年用空调年年查找售后，时间一拖就是7年，问题却一直没有解决。最近，张师傅的烦恼在社工朱红梅的帮助下圆满解决了。朱红梅前后5次上门查看，4次代表老人与空调厂商谈判，最终厂商答应更换一台新空调。

“7年来的空调问题都成了我的心病，真的多亏了小朱，不然我一个老头子真不知道怎么办才好！”昨天，张师傅给东城社区居委会送去锦旗，并向朱红梅当面致谢。

### A 空调有臭味7年查不出问题

张师傅今年75岁，家住鄞州东城社区锦绣东城小区，平时家里就他一个人住。2011年，张师傅在小区附近的专卖店买了3台品牌空调，其中2台安装在卧室，1台安装在书房。书房的空调和卧室的型号不一样。卧室的2台没有任何问题，但书房这台一开机就有一股刺鼻的臭味。“像是橡胶烧焦的味道，特别难闻。”张师傅说，第二年他觉得实在无法忍受，便联系售后人员检查维修，没想到漫长的“马拉松维修史”开始了。最初几次上门的维修人员非但没有查出任何问题，还坚持称“没有异味”。后来，有维修人员建议长时间开空调，同时开门窗换气。张师傅如实照做，却于事无补。再后来，几名上门的维修人员建议换零件，并依次换了内机、风扇等多个零件，依然没有任何效果。最后，再上门的维修人员实在没招了，用空气清新剂喷一喷就离开了。

张师傅将7年来的空调维修交涉过程都记录在纸上，总共19条，记了满满四页纸。

### B 社工5次上门4次联系厂商交涉 终将问题空调换成新空调

在去年年底一次志愿者活动中，张师傅随口向社工朱红梅说了空调维修的事。朱红梅一听便上了心，她与社工小董马上登门，亲身体验，证实空调开启后确实有难以忍受的异味。接着，朱红梅便开始与空调生产厂商总部联系。朱红梅说，她把自己社工身份以及张师傅的情况跟对方说清楚了，然后强烈要求尽快解决问题。

次日，张师傅便收到售后的消息，说经厂商授权，愿意给张师傅换一台新空调。张师傅连连称“好”。

随后，朱红梅又多次联系厂商负责人上门，催促赶快落实更换空调事宜。最后那位负责人亲自上门检查空调，并协调更换一事。朱红梅和小董代表张师傅与对方谈判，对方承认异味是空调质量问题所致，然后双方达成了一致意见：更换一台新空调，正常保修；之前的维修均是无用功，所以所有的维修费共计500元全部退还给张师傅。

次日，维修工上门给张师傅家换上了一台新空调。

朱红梅的工作日记上详细地记录了她参与此事的进展：每一次上门的时间、每一次电话联系厂商的结果等。记者发现，她为此事往张师傅家跑了5次，与厂商联系了4次。

记者 殷欣欣 通讯员 董波

志愿者郭志卿（右）向社工换取美德券。 通讯员供图

## 存进去的是爱心和善意 取出来的是商家优惠券

# 镇海这家“美德银行”交关赞！

**本报讯（记者 马涛 通讯员 徐超 贝顼 罗梦圆）** 做好事、换积分、得实惠——最近，镇海招宝山街道总浦桥社区推出了“美德银行”，志愿者郭志卿成为该社区第一个“吃螃蟹的人”，在附近超市里成功兑换到了一瓶沐浴露。

郭志卿是名志愿者，前天一大早，她就来到了红星小区的垃圾房旁，督导居民们的垃圾分类投放。只见她将每袋垃圾都仔细翻看后，再分类投放至四色垃圾桶里。一个小时过去了，她处理了十多袋垃圾，额头上渗出了细密的汗珠，原先有些没有正确分类的垃圾都在她的细心分拣下对号入座。

这一切，片区网格长黄芳都看在眼里。“郭阿姨，你的美德储蓄卡呢？我给你记录。”黄芳走上前来，要过了郭志卿的美德储蓄卡，将当日的垃圾分类桶边督导时间和积分记录下来。算上之前的积分，郭阿姨的储蓄卡上已经有20个积分了，按照1元1分的换算标准，这20个积分就值20元钱呢。

“我们这个美德银行是这样的，无论是垃圾分类做得好，还是平时有爱心捐款、楼群议事、见义勇为、助人为乐、调解矛盾等，都可以计分，积分存入美德银行。”黄芳告诉记者，美德储蓄卡是由个人保管的，积累到一定分数后，就可以领取优惠券，去一些合作商家消费。

“这就可以兑换东西啦？那我去试试。”郭阿姨听说后，到附近一家超市选了一瓶沐浴露。“这瓶得付多少钱？”“您不是有优惠券吗，正好20元，不需要再付钱啦。”听收银员这么一说，郭阿姨挺高兴：“我原本以为有保底消费什么的呢。”

据了解，郭阿姨是总浦桥社区第一位凭美德银行储蓄卡积分兑换商品的居民。“美德银行成立约一个月，不仅得到了社区居民的响应，附近许多商家也很支持这一项目。”总浦桥社区党委书记孙薇说，社区内集聚了镇海老城几个重要商圈，大大小小商户有千余家，成为该项目最大的支持力量。

“到现在，已经有屈臣氏、新乐惠大食堂、三江超市等10多家加入进来了，以后会越来越多。”孙薇介绍，推广美德银行这一活动的初衷很简单，就是发动大家一起来奉献爱心、释放善意，最终达到和谐邻里、共建美德社会的目的。

记者也注意到了积分标准，比如，公益服务（垃圾督导、志愿奉献等）每小时可获5个积分，爱心捐款10元可获2个积分，成功调解各类纠纷矛盾可获10个积分……总之，鼓励居民尽最大善意，社区也会予以最大肯定，无论是兑换物资还是兑换现金，任由居民选择。

存进去的是垃圾分类督导的时间、慈善捐款的金额、社区议事的次数，取出来的却是十余家大小商铺通用的抵扣券。总浦桥社区的美德银行目前在招宝山街道甚至镇海区也成了“网红”。该街道相关负责人说，将社区、商家、居民“三力”汇于一“行”，为社区治理激发新动能，值得好好借鉴和学习。

## 5亿膨胀红包到位、10亿以旧换新补贴……

# 618，上苏宁就对了！

618来了。5月15日的“618年中大促媒体发布会”上，苏宁易购总裁侯恩龙接连向行业抛出“深水炸弹”：万达百货正式更名为“苏宁易购广场”，服务工程师再扩4万人，苏宁易购APP改版做减法，“下沉”县镇、社区全覆盖……除此之外，还有哪些和老百姓息息相关的福利？以下是划重点时间。

**1、以旧换新再加10亿补贴：**本次618，苏宁围绕以旧换新，推出升级：覆盖到家电、3C多个品类；家电品类支持全国165城24小时上门回收；手机品类提供到店、上门免费邮寄服务。

**2、1小时服务圈上线：**618期间，苏宁物流推出付费准时达，只需加3元钱，就能让用户包裹准时送货上门，早到晚到都赔钱，打造3公里1小时服务圈。

**3、基地直采、冷链配送、进口水果亲民价：**618启动前，苏宁生鲜团队远赴泰国尖竹汶省，包下当地2000万颗榴莲、2000万斤山竹……线上下单最快半天达，线下最快半小时达。

**4、5亿膨胀红包已到位：**“10天10夜”短视频项目、三大榜单打造全民选择，5亿元现金红包，最高膨胀100倍。苏宁小Biu系列智能新品上线青春“全家桶”，

不到一万元就可购买含6件新品在内的“智能全家桶”。

**5、这些“重要日子”请记好：**89元的“啤酒+小龙虾”套餐，68元一个的金枕头榴莲……在此提醒读者，关注以下几个日子——5月22日超级拍档日；5月26日会员日；5月31日将万券齐发，专属福利限时发；6月6日超级抢购日；6月8日超级拼购日。消费者要做好当锦鲤的准备。想要买家电的用户，可在6月10日巅峰家电日上车。

值得关注的是，6月2日凌晨3点的欧冠决赛，苏宁小店上海、武汉、郑州、南京等10个城市的100多家门店，在1日晚10点到2日晨7点进行夜间营业服务，为球迷提供啤酒、小龙虾、零食、宵夜等看球套餐。

# 宁波二百甜蜜表白季，一起为爱狂购

“520”近在眼前，各位准备好给TA的礼物了吗？据悉宁波第二百货商店将在5月17日至5月20日之间推出一系列精彩活动。

此次宁波二百“520”活动期间，购床上用品、男女服饰、鞋履、运动休闲、童装童鞋等系列商品折后累计实付满520元立返52元（券）……以此类推，上不封顶（满返现金券除床品可累加使用外，其余单件商品限用52元券一张）。购黄铂金、镶嵌、翡翠饰品、手表，凭二百贵宾卡折后再享98折（以上活动部分明示商品除外）。其中一楼通灵珠宝镶嵌饰品满1000元减50元；二楼沙驰皮鞋5折封顶；三楼ONLY、V.M、JACK JONES、SELECTED部分满500元减200元；六楼博洋、维科家纺2.5折起；蓝牧牛皮席3折起，特推款头层本色牛皮席1380元/条。

5月19日14:00宁波二百将要举行一场精彩的彩绘达人秀。届时，品牌LOGO与彩绘图案有机结合，由绘画师在年轻女性身上彩绘，现场观众可以参与品牌互动有奖竞猜，还有书画家现场手绘美女。感兴趣的市民朋友可以过去看看。