

# 线上“客服”不接地气 老人蒙圈难修电器

## 经本报协调问题得以解决

**本报讯** 近日,青岛80岁的冯国胜因为一台制氧机的“售后服务”搅得心烦意乱。他买的一台鱼跃牌家用制氧机“闲置”了4年多,前段时间因身体不适想拿出来使用时,却发觉不能正常工作了,售后服务电话一直联系不上。经记者辗转与厂家取得联系后,已为冯先生圆满解决问题。

冯先生介绍,商家当时留了两个售后服务电话,第一个

电话显示为“空号”,第二个电话有人接起来问是哪家的产品,当冯先生告知品牌后,对方回答“不是我们厂生产的不负责修理。”这让冯先生很诧异。他再次拨打这个好不容易打通的电话继续追问,对方给了他另一个号码,说你打这个试试看。当他拨通第三个号码时,对方询问是哪年买的,当得知购买年份时直接告诉他“你的制氧机已超过了使用寿命,不值得修了。”这让冯

先生很不解,“说明书上没写使用寿命,坏了还不能修,这可是好几千块钱的东西啊。”

据记者了解,冯先生拨打的是经销商而并非生产厂家的电话。经销商一旦有变,电话就打不通了。记者仔细查看了冯先生提供的产品使用说明书及保修卡,并尝试拨打上面的电话。拨通后,听到的大部分是语音提示,要求先关注厂家微信号,再根据需求进一步咨询。在辗

转多次联系后,记者终于帮其联系上客服。

冯先生与新的售后服务取得联系后,已就维修一事达成协议。与此同时,记者也帮冯先生关注了厂家微信号,以后遇到什么问题可以直接在微信号里留言。冯先生对此十分满意,“谢谢你们的帮助,终于和他们联系上了。不管怎么说,该维修,该换换,总算是有了解决办法。”(记者 王丽洁)

## 保健品能治病? 3万元险“打水漂”

**本报讯** “快帮帮我们吧,我老伴叫人忽悠了,买了3万元的保健食品!”近日,一对80岁的张姓夫妇来到青岛市崂山区中韩市场监管所投诉。

经了解,原来是张先生体检出重病,老伴张女士四处求医问药。在一场讲座中,听信了店员宣传的一款胶囊类保健食品对各种老年病有奇效的说法,加之现场还有一位82岁老乡现身说法,称可以治疗癌症。张女士当场就购买了30盒胶囊,共计3万元。“3万呐,差不多一年的退休金,我们回去退货,人家说我们是自愿买的,不给退。”老先生又气又急。

针对老人反映的商品讲座现场虚假夸大的宣传行为,监管人员约谈涉诉商家负责人,并结合消费者权益保护法、广告法进行法律法规宣讲。经过耐心细致、有理有力的沟通调解,商家同意退款。

(记者 崔佳佳 通讯员 孙莎)

队伍共开展活动6场,分发宣传资料356份,触达270人次。

聚焦“一老一少”重点人群,着力提升金融素养。该行通过“营业网点+老龄化社区”“营业网点+老年大学”宣传方式,着力打造老龄化权益生态圈,通过现场讲解、播放视频以及案例分享等形式,使老年朋友及时了解新兴诈骗手段和非法集资套路。市南支行携手市南区老年大学开展公益课堂活动,向学员们详细介绍存款保险制度、防范电信网络诈骗、非法集资、个人信息保护等内容。

## 聚焦老年人群 提升金融素养

### 渤海银行青岛分行维护好消费者合法权益

育服务专区摆放“金融伴我成长”、敬老服务手册读本,由厅堂人员担任金融知识小讲师,向前来营业网点办理业务的客户主动发放宣传材料,针对不同客户群体开展差异化宣传;三是在营业网点举办了多场金融知识普及公益讲座活动。

以各类场所为支点,不断延伸金融知识宣传触角。该行秉承“精准定位、服务到家”的理念,315期间在辖内

网点组建了消费者权益保护骑兵队伍,深入石老人海水浴场、金家岭社区、马濠公园、利群超市及金狮广场等开展金融知识普及活动。活动现场,工作人员向群众发放宣传折页,向群众宣传了3·15消费者权益保护宣传内容,讲解了金融消费者权益保护法和金融消费者基本权利,重点宣传了存款保险、征信、防范电信诈骗等与金融消费者权益密切相关的内容,此次轻骑兵

## 别样女神节,情暖老人心 城润家颐养社区妇女节丝巾沙龙成功举办

3月8日上午,城润家颐养社区多功能活动厅内笑声郎朗,气氛温馨,现场数位老人在主讲老师的带领下,学习丝巾系法、互相欣赏作品,沉浸在丝巾沙龙的乐趣中。



### 节日祝福,关注老人精神健康

为庆祝三八妇女节,丰富社区老人精神生活,3月8日上午10点,城润家颐养社区在多功能活动厅举办“城润家妇女节丝巾沙龙”,活动吸引了几十位老人参加。

“大家记住啊,丝巾三分系,七分整……”主讲老师一边演示丝巾系法,一边帮前排的老人整理作品,简单的丝巾在主讲老师手中变成一朵朵“玫瑰花”。在主讲老师和现场工作人员的指导下,老人们很快进入状态,成功完成了属于自己的

作品。活动结束后,工作人员为老人们送上节日鲜花,献上节日深深的祝福。

“活动挺好的,以前带丝巾只是简单打个结,现在知道了,原来丝巾还可以系出各种花样来,我们这些老同志一起相互交流,更加有乐趣。”82岁的李阿姨说。

据了解,城润家颐养社区每月都会根据节庆日组织不同形式的主题活动,在具有仪式感的节日里给老人送去温暖和惊喜。同时,每周固定开设老年大学课程,老人们根据兴趣报名参加,体验丰富多彩的文娱生活。

### 精彩活动,打造文娱养老空间

城润家颐养社区公共活动区域设施丰富,公共活动空间超过总面积的60%,除了多功能活动厅,还配备有字画室、棋牌室、影音厅、阅览室、乒乓球室、台球室、手工艺活动室等多个文化娱乐空间,随处都有可供老人聊天、会友的小会客空间。

“我平时喜欢跟老同志打打麻将、下下象棋,也会去旁边的字画室画画。”88岁的宋阿姨退休前是一名教师,兴趣广泛,入住社区一年多,宋阿姨的兴趣爱好也没有落下,在字画室创作的工笔画作品经常受到老人们和工作人员的好评。

社区多样化的文化娱乐空间,满足老人们日常社交需求的同时,也设计了多项趣味性极强的益智保健活动和主题活动,鼓励老人们发展兴趣爱好,提高生活品味,在多样化生活中感受家的温暖。“在这里吃的、住的都舒服,管理的也很正规。”85岁的刘阿姨刚刚入住社区一个月,聊到入住感受,

刘阿姨给出了满意的答复,“平时有兴趣的活动会来看看,感觉各方面都挺好的,吃的更是不错,各种肉、鱼、菜、粥,不用担心营养不够,口味也很好。”

### 医养结合,全面搭建“享老”场景

配备专门的医务室和专职医护人员,开辟老人就医的“绿色通道”,为每一位老人量身打造个人健康档案

……城润家颐养社区通过完善专业化的医疗卫生服务体系,确保“医疗+养老”相结合的颐养模式落到实处,细致呵护入住老人的生理、心理等全方位身体健康。

在日常照护中,城润家的照护人员会定期对老人们进行身体检查,关注老人们的身体情况和情绪变化,提醒老人们就医或者用药。“年纪大了爱忘事,吃药都得别人提醒,要不然就会忘记”,李阿姨说,“入住之后,每餐工作人员都会提醒我用药。”

除了来自专业团队的“软服务”,城润家白沙精典颐养社区还配备了康复健

身区等“硬件”服务。配备各种先进的康复设备,聘请专业的康复师为老人提供个性化的康复训练。“除了身体的健康,我们也高度关注长者的心理健康,社区会定期邀请心理学专家到院举办心理健康讲座,为老人们提供细致的健康咨询服务。”工作人员表示。

传统的养老方式是给长者提供一张床,城润家的养老理念是给长者一个家。城润家颐养社区欢迎广大市民参观体验。电话:0532-81151199/81156699 地址:青岛市城阳区三零八国道397号(黑龙江中路与白沙河交汇处)



信息真实性由  
提供者负责,请  
读者慎重选择。

启事

●本报所选部分稿件、图片作者姓名及地址不详,敬请相关作者与本报编辑部联系,以便寄送稿酬。