

大屏手机现在已是绝对主流,烦恼是手机总是掉,屏幕总是碎。维修不仅费时费力,价格不透明,以次充好也让人头痛。从阿里云辞职创业的张玉彬,在北京启动了“换屏哥”手机上门维修服务项目,两年多时间,服务区域覆盖全国21座主要城市。明年初,“换屏哥”将进军佛山,届时,市民维修手机只需呼叫一个离自己最近的“换屏哥”维修工程师,即可享受上门服务——

“换屏哥”明年来佛山

张玉彬从阿里云辞职,创业“换屏哥”手机上门维修服务项目,已覆盖21个城市,明年起佛山市民可享受“换屏哥”的便捷上门服务

半途出家创业 希望规范手机维修行业

2014年,张玉彬从阿里云辞职,开始了自己的创业路。一开始,张玉彬和几个朋友在自己熟悉的移动应用、云计算等方向着手创业项目。“遇到不少困难,竞争压力都比较大。”张玉彬觉得,创业不能一蹴而就,需要静待一个机会。

2015年下半年,张玉彬因手机屏幕摔坏,辗转找到了一个规模比较大的电子数码商城,结果却遭遇了黑维修。“找手机维修店和花在路上要两三个小时,维修时间要两三个小时,小半天就被耽误没了。张玉彬表示,多数私营手机店都存在维修过程和价格不透明的情况,部分甚至还存在强买强卖,恶意掉包原装零配件的行为。

“何不投身改变这个行业呢?”经过和几个合伙人的市场调研,张玉彬最终决定进军手机维修行业,他决定颠覆行业,打造一个可靠的、便捷的手机

维修平台——“换屏哥”。据张玉彬介绍,目前“换屏哥”的服务流程主要包括通过APP、微信公众号、小程序点击下单,手机维修工程师联系客户约定上门时间,准时上门检测维修,完成维修客户在线支付等。

与传统维修手机方式相比,客户可以节省大量浪费在路上和等候的时间。“自助下单后,工程师将于1小时内上门为客户服务,加上检测、维修一般总耗时不会超过2小时。”张玉彬表示,维修过程中工程师必须保证在客户眼皮底下,进行全透明维修,同时现场配置全称录像,方便客户回看。

如今,手机上门维修行业如雨后春笋,出现了比较激烈的竞争,部分线下实体店铺也提供上门维修服务。“只有创新才能让行业整体不断向前健康发展,提供更优质的服务才能立于不败之地。”张玉彬表示。



自助下单后,“换屏哥”工程师将于1小时内上门为客户服务。



维修过程中工程师必须保证在客户眼皮底下,进行全透明维修,同时现场配置全称录像。



“换屏哥”手机维修工程师联系客户并约定上门时间,准时上门检测维修。

明年进军佛山 市民可享上门服务

目前,“换屏哥”的业务已经拓展到北京、上海、广州、深圳、杭州、天津、西安、成都、重庆、苏州、南京、厦门、武汉、合肥、郑州、长沙、青岛、宁波、无锡、沈阳、大连等国内21座城市,拥有专业手机维修工程师超过150名,基本能覆盖到城市核心区域。

2016年中旬,“换屏哥”不断拓展自身业务范围,现已增加了电脑、平板等其他电子产品维修内容,皆取得不错口碑。

张玉彬介绍,2018年初将进军二三线城市,其中佛山就是当选之地。“在二线城市,我们会继续提高服务质量和效率,为客户提供便捷的上门服务。”张玉彬表示,未来将于佛山启动“换屏哥”首家线下旗舰店,进一步提升品牌效应。

撰文/吴泳 图片由受访者提供

正确服药率提升 候诊时间缩短

南海经济开发区人民医院举行优质服务擂台赛

随着人们的要求不断提升,现在医院要有好口碑,不仅要疗效,还需要服务。为进一步改善患者就诊体验,12月20日,南海经济开发区人民医院(下称南开医院)联合狮山镇社区卫生服务中心,举行了首届优质服务管理擂台赛,共有13个项目、200名医院工作人员参与本次比赛。

特写

“送药到床”变“送药落肚”

南开医院服务管理科副主任范永泰告诉记者,本次比赛于今年6月启动,13个参赛项目经过半年试行、改进、现场验收后,最终来自南开医院中心院内科的“细节关爱提高患者正确服药率”项目获得了最佳价值奖。

作为基层医院,南开医院中心院的患者中,60岁及以上的老



在现场验收环节,科室工作人员向评委介绍参赛项目的实施情况。(通讯员供图)

年患者占约6成,当中部分老人由于听力衰退、记忆力下降、行动不便等原因,经常不能严格按医嘱服药,从而影响了治疗进度。

针对这一问题,中心院内科科室以病房为突破口,对过去的送药机制进行了改进。过

去护士送药,一般只是送到床头,而现在则带上温开水和水杯,确认病人吞服药片再离开。“为了确保落实,我们对医护人员进行了额外的培训,并设计了相应的考核机制。该项目实施半年来,尽管发药花费

的时间多了,但住院病人正确服药率从79.3%上升到93.6,效果显著。”范永泰说道。

计划

打造南海医疗志愿服务标杆

在本次擂台赛中,许多项目尽管形式各异,但都充分体现了现代医疗服务的人文关怀。

比如官窑院区妇产科,通过增设自助设备,把量身高体重、量血压等简单项目变为自助式,有效减少了孕妇候诊时的非增值时间。而针对定时到医院检查的孕妇,医生把部分检查项目前置,提前开好检查单,下次产妇到医院时,可直接排队接受检查,这同样缩短了无谓的等候时间。除了老人、孕妇,儿童也是重点关怀的对象。为方便儿童患者及家长,

小塘院区试行了“建有爱儿科就诊区域一体化”项目,把挂号、接诊、治疗集中在儿科区,让家长少跑了不少腿。

范永泰表示,本次擂台赛其实是南开医院优质服务体系建设的一部分,比如建立了一支专业的内训师团队,他们不仅会带领各个科室优化服务,也会在监督医护人员的日常,并针对问题提出改进意见,协助医院持续提升对患者的服务意识和人文关怀。”

范永泰表示,“服务提升没有最好、只有更好,我们计划在明年的擂台赛中,加入医务社工、志愿者等元素,希望通过不断完善医院的志愿者服务,在未来打造出南海区医疗志愿服务的新标杆。”

撰文/郭炜 通讯员 王丹萍