



N 新华

说是免费安装实际不免费、高空费材料费“套娃”收费……近日,不少消费者在社交媒体反映,自己本是高高兴兴换新家电,却被安装费“刺中”,有的安装费甚至高达商品本身价格的四成。

专家建议,随着“以旧换新”政策的持续推进,家电企业应同等重视安装等售后服务,努力为消费者提供更好的消费体验。

建隆制图

现象 2000元的水器 安装费花了754元

“买的时候没说安装要收费,结果上门后2000元的水器安装费花了754元。”湖南永州市道县的吴女士提起这段历时仍感不悦,“收得太多了,还不知道去哪投诉。”

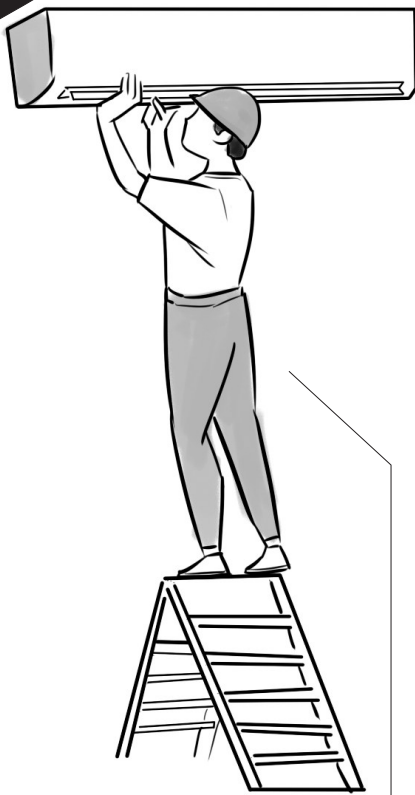
北京的贾女士也有糟心体验。“正是看到这家空调线上店铺写着‘透明化收费’,才敢下单,结果还是被多收了几百块的高空作业费。”后来问客服,贾女士才被提醒页面下方有小字:收费标准根据当地及安装环境情况进行协商收费。“大热天的师傅确实不容易,我着急用,只能先这样。”

记者调查发现,类似的问题并不鲜见,甚至已经成为“行规”。在小红书等社交平台,搜索“家电安装”等关键词,大量“避坑”帖就会出现,热水器、空调、抽油烟机成为消费者“吐槽”的集中品类。

据广东消委会的统计,仅过去一年,家用电子电器投诉件数同比增加37480件,其中售后问题投诉最多的情况就包括“安装收费混乱”。

家电安装费竟成刺客?

说是免费安装实际不免费、高空费材料费『套娃』收费……



新型家电安装 容易“踩坑”

中国家用电器服务维修协会副会长赵捷介绍,家电安装、维修、清洗都属于家电售后服务。记者采访了解到,就目前中国的家电市场,无论是线下卖场,还是线上网店,售后与销售都是分开的。通常销售完后,会给售后结算费用,用以覆盖安装和三包有效期内的售后服务。

针对上述家电安装收费不规范问题,华东政法大学经济法学院教授任超认为,安装费作为家电销售的附属收费,属于市场调节价,法律层面没有明确的限制。但从保护消费者权益的角度来看,经营者应当做到在显著位置明确告知消费者收费细则,并尊重消费者自主选择安装服务提供者的权利。“滑到最后屏才能看到的小字、不按标准执行等,显然都是不太合理的。”

此外,新型家电的出现,也给家电安装带来了新问题。一位西门子品牌经理说,嵌入式家电对安装要求高,尺寸稍有不妥,要么装不进去,要么无法正常工作,且牵涉橱柜制作方等,更容易扯皮。“一些消费者对扫地机等新型家电的安装还较陌生,也容易‘踩坑’。”安徽某家电销售经理介绍。

追问 家电安装“糊涂账” 成因何在

记者了解到,目前,市面上提供的家电安装服务主要有三种方式。一位京东家电家居事业群的产品经理介绍:“要么是销售商负责安装,比如京东对某些签订了协议的家电厂商可以做到‘送装一体’,要么家电企业自己在接到订单后负责安装,或是交由第三方安装。”

然而,无论是上述哪种方式,对并不精通家电知识的消费者来说,安装服务提供者无疑是更拥有信息优势的一方。加之名目繁多的收费项目、含糊不清的配件费用,让本该公平透明的服务成了一笔“糊涂账”。

售后师傅同样有苦难言。有着15年家电行业从业经验的杨彦朋给记者举了个例子,当一位师傅安装完成,收取人工费150元、配件10元时,有的消费者会感叹人工费太高。但有时候师傅换用一个零组件,收取更高额的配件费时,消费者却会觉得很值得。“实际上,消费者有时并不太了解售后服务中的技术价值。”赵捷表示。

导致家电安装服务不尽如人意的一大原因是一些家电企业对售后问题的不重视。苏宁易购吉林地区管理中心公共事务部总监王晓超说:“虽然目前市面上规模较大的家电品牌都有着较为完善的售后服务体系,但并不代表所有品牌对此都有保障。”

家电售后服务的人工成本越来越高,但实际上安装结算的费用却增长滞后。“部分企业外包安装费的结算标准至今还保持在2008年的水平。”赵捷也证明了这一点。

业内人士认为,安装费问题的成因来自多方面。中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说,家电安装客单小、服务商流动性强、监管难度大、消费者投诉困难多等原因都影响着问题的解决,“本质上看还是行业不够规范、诚信”。

多管齐下补足家电售后服务短板

□ 声音

早在2006年,由国家发展改革委制定的《家用电器维修服务明码标价规定》就已实施,其中明确要求家电维修服务的一项服务可分解为多个项目和标准的,应当明确标示每一个项目和标准,禁止混合标价或捆绑搭售。2023年,北京市发布《北京市家用电器维修服务明码标价规定》。

针对家电维修服务问题,各地各部门也在持续行动。上海从8月起,集中力量进行夏季家电维修市场专项整治;中消协发布家电以旧换新消费提示,提醒消费者选择正规渠道购买家电,售后才能得以保障……

在陈音江看来,解决问题的关键,还是在于家电企业要打破重销售、轻售后的发展思路,重视自身的品牌建设。无论是谁来提供安装服务、如何收取安装费用,都需要家电企业将售后服务和销售本身当作同等重要的事情来看待,确保为消费者提供优质的服务。此外,数字化手段的应用也可以大大降低信息差,通过在线支付、验收、评价,消费者可更直观地了解服务全过程。

多位受访人士表示,家电维修行业的良性发展离不开一个更好的标准体系。中国家用电器服务维修协会从2002年开始一共牵头起草了4个国家标准、24个行业标准。但就整个家电维修业来说,这个标准体系还不够完善,更需要与时俱进。

针对具体的收费标准,任超建议,未来可进一步探索明确安装费这类附加收费的认定标准,根据不同地区、不同行业、细分领域的情况,授权地方、行业协会或消费者保护组织来确定执行规范,引导市场良性竞争。

消费者也应增强自我保护意识,如遇到权益受损,及时与经营者协商解决,也可向消费者协会或有关部门投诉。对此,中国政法大学经济法研究所所长、教授张钦昱说,关键还是要保留好商家的承诺、购货发票、安装清单和支付记录等证据。

海峡都市报 分类广告 2024年9月2日

0591-87811583

农民工工资结清公示

由我司承建的西郊坊下南地块旧屋区改造项目及杨桥西路兰尾村旧屋区改造项目于2021年12月31日竣工验收,并已结清全部农民工工资。现对支付情况进行公示,即自公示之日起30天公告期内,如有疑异,请拨打电话:0591-87729558。特此公示

福建九鼎建设集团有限公司 2024年9月2日

福州市陶瓷商会遗失开户行为民生银行福州温泉支行的开户许可证,核准号:J3910020710701,账号:691998380,特此声明即日起作废。

受委托,我司定于2024年9月9日上午10时在中拍平台(http://paimai.cai123.org.cn)采用电子竞价方式公开拍卖以下标的:1.车辆闽K17881,参考价3600元。有意竞拍者请于2024年9月6日下午5时前自行将保证金存入我司账户(以银行到账时间为准)并携带有效证件和银行回执到我司办理竞买登记手续。

看样时间:2024年9月4、5日。联系电话:0591-87871130;13799386349。联系地址:福州市鼓楼区五四路239号7层。福建省思进拍卖有限公司 2024年9月2日

房地产租赁权拍卖公告
兹定于2024年9月25日(星期三)上午9时30分在福建省福州市鼓楼区五四路210号国际大厦20层拍卖厅举行房地产租赁权拍卖会。拍卖标的:福建省福州市鼓楼区观风亭街35号观风亭新苑、屏西路98号省直屏西小区、五凤街道江厝路70号省直厦湖前小区、北二环西路525号保利天悦A区、华屏路25号屏东城、华林路128号屏东写字楼共计27项房地产租赁权(标的逐项拍卖)。标的详细信息详见本公司网站。有意竞拍者,请于2024年9月12日-13日,标的物现场与本公司办理竞租人登记手续。★展示时间、地点:2024年9月12日-13日,标的物现场★联系电话:18120881598金经理、18120887278苏经理、0591-87810107★联系地址:福建省福州市鼓楼区五四路210号国际大厦20层★网址:http://www.fjhxpmh.com/★公司微信号:fjhxpmh1995 福建省海峡拍卖行有限公司 2024年9月2日

体彩开奖公告									
中国体育彩票7星彩第24101期开奖公告 开奖日期:2024年9月1日 本期开奖号码:6 2 5 0 3 3 + 6					中国体育彩票福建31选7附加第24235期开奖公告 开奖日期:2024年9月1日 本期开奖号码:03+04+06+10+15+16+30 26 本期出球顺序:15+30+06+10+04+16+03 26				
奖项	中奖注数	单注奖金	应派奖金合计		本期全国销售金额:16016506元。	本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	本期开奖号码:03 11 15 18 19	本期出球顺序:11 15 19 03 18	本期销售金额:98324元。
一等奖	0注	---	0元		261392413.64元奖金滚入下期奖池。	本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	特等奖	0注	0元
二等奖	13注	21,619元	281,047元		本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	本期开奖号码:03 11 15 18 19	一等奖	132注	50元
三等奖	33注	3,000元	99,000元		本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	本期出球顺序:11 15 19 03 18	二等奖	2,295注	6元
四等奖	1,274注	500元	637,000元		本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	本期开奖号码:03 11 15 18 19	特等奖	0注	0元
五等奖	19,522注	30元	585,660元		本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	本期出球顺序:11 15 19 03 18	一等奖	132注	50元
六等奖	743,185注	5元	3,715,925元		本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	本期开奖号码:03 11 15 18 19	二等奖	2,295注	6元
合计	764,027注	---	5,318,632元		本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	本期开奖号码:03 11 15 18 19	特等奖	0注	0元
奖项	本地中奖注数	单注奖金	应派奖金合计		本期全国销售金额:16016506元。	本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	特等奖	0注	0元
一等奖	0注	0元	0元		261392413.64元奖金滚入下期奖池。	本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	一等奖	132注	50元
二等奖	0注	0元	0元		本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	本期开奖号码:03 11 15 18 19	二等奖	2,295注	6元
三等奖	14注	1,200元	16,800元		本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	本期出球顺序:11 15 19 03 18	特等奖	0注	0元
四等奖	72注	200元	14,400元		本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	本期开奖号码:03 11 15 18 19	一等奖	132注	50元
五等奖	1,937注	20元	38,740元		本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	本期出球顺序:11 15 19 03 18	二等奖	2,295注	6元
六等奖	15,584注	6元	93,494元		本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	本期开奖号码:03 11 15 18 19	特等奖	0注	0元
合计	17,523注	---	112,234元		本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	本期开奖号码:03 11 15 18 19	一等奖	132注	50元
奖项	本地中奖注数	单注奖金	应派奖金合计		本期全国销售金额:16016506元。	本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	特等奖	0注	0元
一等奖	0注	0元	0元		261392413.64元奖金滚入下期奖池。	本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	一等奖	132注	50元
二等奖	0注	0元	0元		本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	本期开奖号码:03 11 15 18 19	二等奖	2,295注	6元
三等奖	14注	1,200元	16,800元		本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	本期出球顺序:11 15 19 03 18	特等奖	0注	0元
四等奖	72注	200元	14,400元		本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	本期开奖号码:03 11 15 18 19	一等奖	132注	50元
五等奖	1,937注	20元	38,740元		本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	本期出球顺序:11 15 19 03 18	二等奖	2,295注	6元
六等奖	15,584注	6元	93,494元		本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	本期开奖号码:03 11 15 18 19	特等奖	0注	0元
合计	17,523注	---	112,234元		本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	本期开奖号码:03 11 15 18 19	一等奖	132注	50元
奖项	本地中奖注数	单注奖金	应派奖金合计		本期全国销售金额:16016506元。	本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	特等奖	0注	0元
一等奖	0注	0元	0元		261392413.64元奖金滚入下期奖池。	本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	一等奖	132注	50元
二等奖	0注	0元	0元		本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	本期开奖号码:03 11 15 18 19	二等奖	2,295注	6元
三等奖	14注	1,200元	16,800元		本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	本期出球顺序:11 15 19 03 18	特等奖	0注	0元
四等奖	72注	200元	14,400元		本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	本期开奖号码:03 11 15 18 19	一等奖	132注	50元
五等奖	1,937注	20元	38,740元		本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	本期出球顺序:11 15 19 03 18	二等奖	2,295注	6元
六等奖	15,584注	6元	93,494元		本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	本期开奖号码:03 11 15 18 19	特等奖	0注	0元
合计	17,523注	---	112,234元		本期兑奖截止日:2024年10月31日,逾期作弃奖处理。	本期开奖号码:03 11 15 18 19	一等奖	132注	50元