

免费成噱头 家电安装收费不规范问题如何解?



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。



家电安装收费不规范问题较为突出

“买的时候没说安装要收费,结果上门后2000元的热水器安装费花了754元。”湖南永州市道县的吴女士提起这段经历时仍感不悦,“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”。

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。“滑到最后一屏才能看到的小字、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,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。



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150元人工费、配件10元时,有的消费者常常会感叹人工费太高。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,安装费用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,“本质上看还是行业还不够规范、诚信”。



多管齐下补足家电售后服务短板

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》。

针对这一问题,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,家电服务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。

新华社北京9月1日电

北京今年电子计价秤综合整治以来 查处违法案件109件

新华社北京9月2日电(记者 阳娜)北京市市场监管局2日发布消息称,今年以来,北京市场监管部门推进电子计价秤综合整治,全方位打击“缺斤短两”违法行为,共检查集贸市场、商场超市、其他经营商户等2743家,检查电子计价秤16999台,查处电子计价秤计量违法行为案件109件。

在北京市市场监管局披露的典型案件中,海淀区市场监管局今年6月在对一便民市场检查中发现,一经营商户使用的电子秤存在作弊功能,执法人员现场将500g标准砝码放在涉案电子秤上发现称重显示为600g。根据当事人操作,按电子秤上的“M1”键后,把500g标准砝码放到涉案电子秤上,称重显示为550g,按电子秤上的“M2”键后,显示为600g。相关市场监管部门依据《中华人民共和国计量法》及《中华人民共和国计量法实施细则》相关规定,责令当事人改正违法行为,没收涉案电子计价秤及违法所得,并处相应罚款。

除以上案例外,朝阳区市场监管局根据线索开展调查发现,某农贸大厅水产摊位非法将电子秤改造成作弊秤,以欺骗消费者,市场监管部门对当事人作出没收计量器具、没收违法所得并处罚款的行政处罚;密云区市场监管局对某市场海鲜摊位进行现场检查时发现,一商户使用的电子秤称重显示数据超过国家规定的允许误差,市场监管部门对当事人作出没收计量器具并处罚款的行政处罚。

辽宁整合优化 吸纳就业补贴 和扩岗补助政策

新华社沈阳9月2日电(记者 白涌泉)近日,辽宁省人力资源和社会保障厅与辽宁省教育厅等部门联合印发《关于进一步做好高校毕业生等青年就业创业工作的通知》,提出整合优化吸纳就业补贴和扩岗补助政策,完善青年就业见习补贴政策等一揽子政策措施,进一步完善高校毕业生等青年群体就业创业服务体系。

对招用毕业年度及离校2年内未就业高校毕业生及16岁~24岁登记失业青年,签订劳动合同,并按规定为其足额缴纳3个月以上的职工养老、失业、工伤保险的企业,可申请享受一次性扩岗补助,补贴标准为每人不超过1500元,政策执行至2025年12月31日。继续面向2025届毕业学年高校毕业生开发院校类见习岗位,优化见习补贴政策,非院校类单位开发的见习岗位见习期限为3至12个月,见习期满留用率50%(含50%)以下的补贴标准为每人每月1500元,留用率超过50%的补贴标准为每人每月2300元;院校类见习单位开发的见习岗位见习期限为3个月,补贴标准为每人每月1150元。对距见习协议确定的见习期不足三分之一时,与见习人员签订劳动合同实现稳定就业的,可按协议确定的最长期限给予剩余期限见习补贴,政策受理期限截至2025年12月31日。

鼓励符合条件的高校毕业生参加职业技能培训评价,参加3至6个月的专业转换及技能提升培训的,按规定给予每人每月500元至2000元培训补贴;参加不低于30学时的企业新录用职工岗位技能培训并取得合格证书的,按照每人300元标准给予企业培训补贴;新型学徒制培训期满取得职业资格证书或职业技能等级证书的,按照每人每年中级工5000元、高级工6000元标准给予企业培训补贴。