

记者调查家电售后安装市场免费安装、0元安装乱象—— 说好的“免费”，咋花了1000多元？

买家电、装家电，是每一个布置自己新家的消费者都要经历的过程。在客服介绍家电售后服务时，通常会说：“我们的安装都是免人工费的。”还有的推出安装优惠，甚至“0元安装”。

但真正体验过之后，很多消费者感到被“刺伤”。“0元安装”并不是真0元，免掉了人工费、上门费、调试费，但是还有高空费、拆除防护网费以及一大堆辅材费。

揭秘

自主报价权 暗藏安装工收入

据记者了解，北上广深的安装辅材费上调，安装工人拥有一定的报价自主权，都与家电安装行业的收入构成有关。表面上，家电安装号称“免人工费”，但一线安装工人的费用需要有人支付。

中国家用电器服务维修协会(以下简称“中服协”)副会长赵捷告诉记者，安装人员的收入，一般由制造企业支付的安装结算费和安装过程中产生的配件、辅材费构成。“部分家电产品(空调、热水器、吸油烟机)有着‘三分产品、七分安装’的说法，这些产品需要专业技术人员按照规范要求安装后才能正常使用。消费者购买家电产品后，一般由销售企业或制造企业安排专业安装人员上门安装。”

一般情况下，需要进行水、电、煤气等管道连接的家电产品和嵌入式、壁挂式家电产品，要由专业安装人员上门安装。房屋结构和用户需求不同，家电安装环境也不同，因此可能会产生超出标配的管材、电线等配件和辅材，需要额外收取费用。根据用户需求的安装位置不同，可能会产生安装支架等辅材费用。涉及室外高空作业(特种作业)的空调安装服务，会根据安装环境适当收取高空作业费。

记者自行联系家电安装公司，结果发现，某平台不同公司、不同电话，拨打过去其实是同一公司接听。尽管有一个266元的安装费统一报价，但具体辅材以师傅上门时提供的报价为准。可见，北上广深上调的辅材费，实际上支付了上浮的人力成本。

不过，中服协不建议消费者自行联系家电安装，这类安装人员没有统一的收费标准；对产品特点不了解，导致无法达到预期效果，甚至可能存在安全隐患；无法提供售后服务保障，可能会因为无正规的发票或服务工单，导致法律责任不清或无人承担，损害用户权益。

赵捷说：“按照《家用电器维修服务明码标价规定》，正规家电企业已做到明码标价。有些非正规服务企业可能存在乱收费或不实行明码标价的情况。按照国家规定，服务收费价格实行市场调节价，由市场主体(企业)根据服务成本测算服务收费价格，因此，服务收费价格由各企业决定。”

据《北京晚报》

刺客 免了上门费 没免安装材料费

晓丽刚刚装修完一套房子，这是她十年来第二次装修。这次装修经历，让她感觉有些不一样。现在家电商家宣传的“免安装费”，和晓丽理解的“免费安装”，完全不是一个概念。

“我记得十年前那次装空调没花钱，真正意义上的免费安装，打孔都不要钱。”因为打孔不要钱，晓丽还在没装空调的房间，让安装工人也打了孔，以备以后使用。

但现在，墙上的每个孔都有价钱。“您家是混凝土墙，100块钱一个孔。”当安装工人报出打孔价格的时候，晓丽心里一紧。她仔细核对了相关条款，所谓“免安装费”，只是免上门费、人工费。但是安装期间仍会产生一系列费用。

这些费用包括但不限于：打孔

费，根据墙体材质不同，每个孔60元到150元；高空费，4层及以上收费，100元/台，一般300元/户封顶；特殊场景，如拆除防护网，一般70元/个；还有一系列安装辅材费，如室外机支架、加长管线等。

工人安装好两台1匹挂式空调，给晓丽递上来一张安装收费单，上面手写了各项明细：高空费100元/台，两台一共200元；加长连接管530元；室外机托架160元；还有保护管10元/个，20个共200元。总计一共花费1090元。

“最让我生气的就是这个保护管。安装工人说空调装在阳面，怕晒，最好用保护管，10元钱一个。我以为就用一两个，结果用了20个。”这1090元的安装费，足够买一台崭新的空调了。

空调还只是开始，燃气热水器的安装费也不少。商家表示燃气热水器“免安装费”，但是有前提条件。比如水路、电路、气路铺设到位，预留接口完整，预留接口距离机器安装位置在60厘米内等。

安装完燃气热水器，安装工人给晓丽传来一张工整的明细单，显示安装使用的各种管、接头、弯头等一共花费了513元。“这里最贵的是两个豪华三角阀，一共130元。师傅说美观耐用，现在想想完全没必要。”513元，也能买一个小型的燃气热水器了。

之后又是洗衣机、电视机、冰箱等，安装完所有家电，晓丽最“喜欢”的是冰箱。“完全免费，因为冰箱自己能立得住，不用支架，也不用接管，深得我心。”

调查 辅材差价大 “免费安装”有条件

在社交媒体上，像晓丽这样被家电安装费“刺伤”的消费者也有不少。“在客服那儿问，都是免安装费。实际上师傅一上门，还要收材料费。”

频频刺伤消费者的家电品类，集中在燃气热水器和空调上。有消费者安装一台燃气热水器，花费了980元。有消费者安装一台空调，光接管就花费了1000多元。

记者在网购平台上分别研究了十几个品牌的燃气热水器和空调，发现除个别小店铺，其他官方店铺的收费明细都已经公示，明码标价。

具体到各种服务和辅材的收费，各品牌间会有不同。比如高空费，一般4楼及以上，每台收100元，每户300元封顶。也有更细的，4层到10层，每台收100元；11层到14层，每台收150元；15层及以上，

每台收200元。

其他辅材的价格，比如空调支架，有的品牌从40元/套到150元/套，有的品牌从40元/套到350元/套。

因为安装“刺客”名声在外，很多品牌推出了安装费优惠，比如“399封顶价”，甚至“0元安装”。但是仔细查看小字部分，会发现优惠都是有条件的。

比如某品牌推出的至高可省600多元的“0元安装”，必须满足一系列条件：打孔仅限一个，墙体厚度不能超过60厘米，也不能是大理石、玻璃等特殊墙体；加长管路不超过2米；不包含拆装防护网等服务；部分偏远省份不参与此活动。

在有些品牌的安装明细表中，强调辅材的收费标准全国统一，但北上广深上调30%。有一个空调品牌给了安装工人较大的自主权，可根据当地市场行情调整，幅度不超

过20%。

安装工人的自主权也让消费者难以捉摸。兰兰在安装洗衣机的时候，加装了1根加长进水管、1根加长排水管，共计110元。结账以后，她发现这个收费比品牌店铺公示的价格多了60元。于是，她投诉到客服，最终由安装工人退了60元。

兰兰很不解，她在网上查询，辅材价格并不会因地区不同存在差异，“网店上的加长进水管，全国统一售价，北京也一样。”而且，网购的辅材价格，要比安装工人提供的便宜很多。1米的加长进水管才卖12元。

于是，有些消费者开始尝试自己购买辅材。但是，绝大多数家电店铺会强调，自购辅材导致之后的使用问题，店铺不负责。而且即便是自购辅材，安装时也要收费。比如有空调品牌，对消费者自购铜管，收取20元/米的“加工费”。

沈阳举行“勿忘九一八”撞钟鸣警仪式

这是9月18日拍摄的“勿忘九一八”撞钟鸣警仪式现场。

今年是“九一八”事变爆发93周年。9月18日上午，“勿忘九一八”撞钟鸣警仪式在沈阳“九一八”历史博物馆残历碑广场举行。

新华社记者 潘昱龙 摄



国家外汇局：8月我国跨境资金流动更趋稳定

新华社北京9月18日电(记者 张千千 刘开雄)国家外汇管理局18日公布的数据显示，8月份，我国跨境资金流动更趋稳定，企业、个人等非银行部门跨境收支顺差153亿美元。

“8月我国主要渠道跨境资金流动总体向好。”国家外汇管理局有关负责人介绍，我国外贸发展态势持续向好，8月货物贸易项下跨境资金净流入环比增长11%；境外机构继续净增持境内债券，外资配置人民币资产意愿保持稳定。