

说是免费安装实际不免费、高空费材料费“套娃”收费……

家电安装维修收费乱象如何解?

家电安装维修免费成噱头。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,还不知道去哪儿投诉。”

北京的贾女士也有槽心体验。“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”等相关

关键词,大量“避坑”帖就会出现,热水器、空调、抽油烟机等成为消费者“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。通常销售完单后,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。一名西门子品牌经理说,嵌入式家电对安装要求高,尺寸稍有不当,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。

► 家电安装服务“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。一名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,当一名师傅安装完成,收取150元人工费、配件10元时,有的消费者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一大原因是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

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,“本质上讲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。

多名受访人士表示,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。但就整个家电服务业来说,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。

新华社记者李明辉

暑期档电影票房为116.43亿元

新华社北京9月1日电 国家电影局1日发布数据,2024年6月1日至8月31日,我国暑期档电影票房为116.43亿元,观影人次为2.85亿;国产影片票房为84.81亿元,占比为72.84%。其中,《抓娃娃》《默杀》《异形:夺命舰》《云边有个小卖部》《死侍与金刚狼》位列暑期档票房榜前五位。

现实题材是今年暑期档电影市场的“主力”之一。例如,《抓娃娃》是对教育议题的反思,《逆行人生》聚焦外卖骑手的生活日常,《云边有个小卖部》呈现青年的坚持与奋斗,《来福大酒店》再现普通人的守望相助……

对此,有关专家认为,近年来,越来越多的电影创作者深入生活、扎根人民,从火热的生活实践中汲取营养,从大家可以感知的身边人、身边事出发,描摹寻常巷陌的人间烟火。

“现实题材影片呈现出多元化的发展态势。”中国电影评论学会会长饶曙光说,“《逆行人生》是温暖现实主义表达,《走走停停》带有浓厚文艺片性质,《抓娃娃》披着喜剧外衣……这些影片的情感表达都能引发观众的情感共鸣。”

不少创作者也借助各种新技术、新手段,不断追求视听语言创新,更好展现光影艺术魅力。

电影《解密》讲述了拥有数学天赋却孤僻脆弱的容金珍投身密码事业的故事,向隐蔽战线的奋斗者致敬。影片采用IMAX特制拍摄,既呈现了扣人心弦的密码破译过程,同时向观众展现宏大的视觉奇观和强烈的色彩冲击。

“我希望为观众呈现一部具有震撼视听效果的大制作,拍摄出具有时代特色的国产大片,展现中国电影工业化的新发展。”导演陈思诚说。

在动画电影《白蛇:浮生》中,主创团队创新讲述观众耳熟能详的“白蛇传”传说,通过多种技术手段呈现富有南宋韵味的画面,实现了对于中华优秀传统文化的创造性转化和创新性发展。

在影评人李星文看来,今年暑期档影片在叙事手法上也有一定突破:“例如,《从21世纪安全撤离》把青少年的奇思妙想具象化呈现,《负负得正》展开了一个光怪陆离的爱情故事,两部影片的故事讲述都具有一定的意识流色彩。”

王鹏