

# 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爽，“收得太多了，还知道去哪投诉。”

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就同比增加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为陌生，也容易‘踩坑’。”安徽某家电销售经理介绍。

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”。



新华社发

## 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。但就整个家电维修行业来说，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 记者李明辉 孙逸轩 尹一如）

## 同意临时停火！ 加沙开始为儿童接种脊灰疫苗

据新华社耶路撒冷9月1日电 巴勒斯坦加沙地带9月1日开始大范围对儿童接种脊髓灰质炎疫苗。

法新社援引国际援助人员的话报道，巴方8月31日举办了疫苗接种启动仪式，大范围接种从9月1日开始。据美联社报道，在南部城市汗尤尼斯的纳赛尔医院，大约10名儿童8月31日接种了疫苗。

新一轮巴以冲突去年10月爆发后，以色列对加沙地带的军事行动造成大规模人员伤亡，引发严重人道主义危机。

世界卫生组织驻巴勒斯坦被占领土代表里克·皮佩尔科恩8月29日宣布，以色列与巴勒斯坦伊斯兰抵抗运动（哈马斯）同意9月1日开始临时停火，以便为大约64万名10岁以下儿童接种脊灰疫苗。以色列总理府8月31日强调并未实施“全面停火”，以方仅开通“人道主义走廊”和“安全区”，在特定时间段内供接种使用。

## 台风“珊珊” 在日本造成7死127伤

据新华社东京9月1日电（记者胡晓格）据日本总务省消防厅9月1日发布的消息，台风“珊珊”在日本已造成7人死亡、127人受伤、1人失踪，超过1800栋民宅受损。

日本气象厅说，“珊珊”已于1日中午减弱为热带低气压，但部分地区强降雨天气仍在持续，需继续防范泥石流、河水泛滥等灾害。

## 美国一架小飞机撞上民房 致3人死亡



一架小型飞机8月31日上午在美国俄勒冈州坠毁，撞上地面民房，造成机上和地面共3人死亡。图为消防员在坠机现场工作。新华社/美联

广告·热线：66810888



校园用户专享

移动好礼再升级 热门终端畅快领

存话费

领价值2599元

平板电脑

存1999元话费，领4重精彩好礼

一重礼

领价值2599元中兴W202DS平板电脑一台

二重礼

分月返还20个月话费

三重礼

2年云电脑服务（云电脑配置8核+16G内存+180G数据盘）

四重礼

每月只需29元，领129元动感地带芒果卡套餐权益

\*参与本次活动，需用户约定在网两年。

\*本页面内容不构成要约，具体活动详情请到当地移动营业厅或拨打10086咨询为准。