

高空费材料费“套娃”收费 有的安装费甚至高达商品本身价格四成 家电免费安装成噱头

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。

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。



拒绝安装刺客——电器安装辅料整理 618买电器省...

07-30 440



终于迎来热水器安装刺客了 热水器安装材料 754...

195



盘点六大电器安装刺客 装修时有很多电器的安装...

663



这是某社交平台上关于家电安装“被刺”的经验帖截图。

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，“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。

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。（据新华社）

新版铁路 旅客运输规程公布

记者从中国国家铁路集团有限公司获悉，9月1日，2024版《中国国家铁路集团有限公司铁路旅客运输规程》正式公布。2024版国铁集团客规主要变化如下：

一是修订车票改签规则。将2023版国铁集团客规“火车票在开车前48小时以上，可以改签预售期内任意车次，开车前不足48小时以及开车后，仅可改签乘车日24小时之前列车”改为“旅客在开车前和开车后当日均可改签预售期内车票”，进一步放宽了限制，扩大了车票改签办理范围。原改签范围内“开车前48小时以上的”“开车前不足48小时以及开车后，改签乘车日期之前（含当日）车票”仍不收取改签费。新增：改签乘车日期之后车票的，根据办理时间梯次核收改签费，即开车前24小时以上、不足48小时办理的，核收5%改签费；开车前不足24小时办理的，核收15%改签费；开车后办理的，核收40%改签费。此项措施已于2024年1月15日起实施。

二是修订报销凭证条款。2023版国铁集团客规对购票、退票报销凭证做出了规定，购票报销凭证可通过车站售票窗口、自动售票机开具，退票费报销凭证可通过车站售票窗口开具。2024版国铁集团客规规范了“报销凭证”定义，统一了凭证式样，增加了改签服务报销凭证相关内容，明确旅客在购票、改签、退票后均可通过车站售票窗口、自动售票机获取报销凭证，报销凭证仅可开具一次、不能重复开具。

三是增加实名制购票有效身份证件类型。2024版国铁集团客规将军士证和警士证纳入实名制购票有效身份证件类型，此项措施已于2023年6月25日实施。适用于自动售票机购票的有效身份证件增加中华人民共和国护照、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证，此项措施已于2020年起陆续实施。

四是修订学生优惠票核验和购票条款。在2023版国铁集团客规“学生应到车站指定售票窗口或自动售票机办理学生优惠资质手续”基础上，2024版国铁集团客规增加了学生优惠资质线上核验途径，仍保留线下核验渠道，此项措施已于2023年2月6日起实施。将学生优惠票发售区间规则由“近径路”修订为“相对近径路或合理径路”，学生旅客安排行程更加灵活方便。

五是修订联程车票使用规则。2024版国铁集团客规进一步完善了联程车票概念，以联程车票的方式为旅客一次出行的出发地与目的地间提供更多购票选项，考虑到按照列车运行规律，联程车票可在24小时内完成接续换乘，将接续时间明确为不超过24小时。

六是修订越站乘车条款。在2023版国铁集团客规“在列车具备运输能力时，如旅客到站后需要继续旅行，列车工作人员可为其办理补票”基础上，2024版国铁集团客规新增了“无运输能力时，列车有权拒绝旅客补票和继续乘车”规定，主要考虑是防止列车严重超员引发各类风险，有效保障列车运行安全秩序和旅客乘车体验。（樊曦）