

# 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。

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。

## 家电安装 “糊涂账”成因何在

记者了解到，目前，市面上提供的家电维修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年家电维修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。

导致家电维修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尧超说：“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。”

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 补足家电维修售后服务短板

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；中消协发布家电维修以旧换新消费提示，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。

新华社北京9月1日电

■广告

## 关于对我市部分道路热力阀门进行 维修改造的通告

为消除热力管网安全隐患，确保今冬全市供暖任务顺利进行，京能大同热力有限公司将于2024年8月30日至2024年9月30日对南环路与文兴路交口西侧、西京街太和路口北侧、西京街太和路口东侧热力阀门及井室进行维修改造，期间对施工路段实施一定范围内占道封闭。工期为30天，具体封闭时间以发通告之日为准。请车辆、行人途经施工路段，服从交警或交通管理人员指挥，减速慢行，礼让通行，或选择绕行路线通行，注意道路交通安全。

特此通告

大同市公安局  
2024年8月30日

■广告

**便民信息** 5105678 2023122  
地址：平城区永和路恒安街7号（大同市政务审批中心正南方）大同日报传媒集团广告公司  
敬告：大同日报传媒集团未授权任何互联网上通过微信、400咨询电话承揽《大同晚报》、《大同日报》所有广告业务。请广大市民谨防上当受骗。

本版只提供信息，不作为法律纠纷依据，因广告审查仅涉及《广告法》要求的相关规定，使用本信息时请核实相关证件，注意自我保护（注：声明中出现的企业名称均为行政区划调整前的名称）

<p><b>出售</b></p> <p>E家公寓精装房，50平、68平各一套，三中十四校学区，即买即住。联系电话 18635299628</p>	<p><b>古井贡酒 年份原浆</b></p> <p>经销地址：大同市平城区铂金郡商辅A122号 订酒热线：0352-2299999, 18835255555 我和朋友有个约会 古20为胜利干杯</p>	<p><b>低价售房</b></p> <p>现有迎宾街永康路小区7号楼81平米二手房一套，大同六中、平城区十四校学区，房东低价出售。联系电话：18603528232</p>	<p><b>出租</b></p> <p>大庆路2号桐城怡景西苑内底商AN-111号房产(217.98平方米)，毛坯房，价格面议。联系电话：13603525094 郭经理</p>
--	---	--	--

**魏都惠购中秋系列产品特惠**

<p><b>原平子干酥梨</b></p> <p>细嫩酥脆，皮薄汁甜，果实大小均在7cm以上。现在开始接受预定，预计9月12日现摘现发，每箱5公斤 <b>40元</b>，10箱以上享受团购价。市内免费送货。省外订购运费以顺丰实价为准。</p>	<p><b>原平子干玉露香梨</b></p> <p>水嫩多汁，皮薄肉厚，脆爽可口，果实大小均在6.5-8.5cm左右。现在开始接受预定，预计9月12日现摘现发。85果径精装每箱3.5公斤 <b>70元</b>；65果径简装每箱5公斤 <b>45元</b>。10箱以上享受团购价。市内免费送货。省外订购运费以顺丰实价为准。</p>
--	--

订购热线：0352-2503915

请扫描二维码进店选购