

免费安装实际不免费，高空费材料费“套娃”收费……

高高兴兴换新家电，却被安装费“刺中”

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。



▲这是一家线上家电店铺的宣传页截图
▶这是某社交平台上关于家电安装“被刺”的经验帖截图



袁隆平孙女 入读中国农业大学

8月30日，中国农业大学举行了2024年新生开学典礼。

校长孙其信在讲话中透露，袁隆平的孙女今年也来到了中国农业大学，是2024级的新生之一。此消息引发关注，9月1日，相关话题冲上热搜第一。

孙其信介绍，今年，中国农业大学共录取各类新生9543人，其中普通本科生3687人、研究生新生5369人（其中硕士新生3989人，博士新生1380人），是建校119年以来招生规模最大的一届。

孙其信提到，今年在现场签发录取通知书的时候，问同学们为什么报考中国农业大学？有同学说是在中学时学到了袁隆平爷爷的事迹，所以要沿着袁隆平爷爷走过的路，为实现中华民族伟大复兴贡献青年的磅礴力量。

“那么，向大家透露一个消息，袁隆平先生的亲孙女，今年也来到了中国农业大学，是我们2024级的新生之一。”孙其信话音未落，现场掌声如潮。

中国农业大学开学典礼会场，布置了4个字“禾下乘凉”，这是共和国勋章获得者、世界杂交水稻之父袁隆平的两大梦想之一。

袁隆平先生有两个梦：第一个梦是“禾下乘凉梦”，追求水稻的高产、更高产梦；第二个梦是杂交水稻覆盖全球梦。

他怀着“禾下乘凉梦”，研究水稻半世纪，为解决粮食问题作出卓越贡献；耄耋之年仍躬耕田间，只为“把饭碗端在自己手里”。

2023年10月14日，2023年超级杂交稻单季亩产1200公斤超高产攻关测产验收会举行。最终测定3块田平均亩产1251.5公斤，创造了杂交水稻单季亩产的世界新纪录。2018年，袁隆平提出每公顷18吨（亩产1200kg）的产量目标，历时5年，终于达成！

今年是袁隆平诞辰94周年，9月7日是他的生日。

据北京日报

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爽，“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，家电维修、维修、清洗都属于家电维修售后服务。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—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。“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“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年家电维修行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。”

家电维修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，家电维修客单小、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。

据新华社

刘谦团队食物中毒

官方通报：18人已全部自行离开医院，涉事饭店暂停营业

又有演出取消的事故了，这一次轮到了表演魔术的刘谦。

8月31日刘谦·Live全国巡演杭州站主办方发布紧急公告，因刘谦团队演职人员集体食物中毒，原定于当晚的演出，延期至9月2日（星期一）晚；而原定于9月1日（星期天）晚的演出照常进行。

到了演出现场，才被通知演出临时取消。据悉，刘谦当晚亲自出面解释，演出取消的原因竟然是因为自己的演出团队成员食物中毒了。

8月31日晚演出取消后，据大麦网的数据显示，9月1日剩余门票也被抢购一空。购买了原8月31日场的观众，在没有退票的前提下，依然可以凭原票入场观看9月2日场的加演，位置区域和座位号保持不变。

9月1日，#刘谦团队集体食物中毒#正式冲上热搜第一。

对此，记者采访到了本次演出的主办方，主办方的工作人员表示，公司跟杭州某餐厅预订盒饭外卖，“是统一的工作餐，餐标为30元，我们其实8月28日、29日已经连吃两天了。”而在30日的午饭吃完之后，大家陆陆续续出现了症状。“快的人一两个小时，慢的人夜里才发作，发烧、上吐下泻都有。比较严重的，甚至打了120急救。”

8月31日中午，演出团队原本坚持继续演出，但是直到下午四点半，才最终确定无法上台，“因为刘谦魔术表演最重要的三个助演，情况比较严重，确实无法完成演出。”也因此，造成了部分观众到了现场，才面临演出取消的情况。

主办方告诉记者，剩余的盒饭已经交由市场监督管理局，“我们也在等待一个化验结果。”而最终观众的赔偿方案，也正在商讨制定中。

9月1日晚些时候，杭州市西湖区就“刘谦团队食物中毒”发布情况通报：

浙江医院三墩院区接诊18例腹泻病例，已全部自行离院，涉事饭店已暂停营业。据都市快报