

安装费竟比产品贵、不付费服务就打折扣，消费者直呼—— 家电安装咋让人如此窝火

如今的家电价格不算贵，但是一些家电产品却有一个特点——需要安装。这种安装型家电，消费者买回家只能说是“半成品”，不能直接使用。于是，有些厂商就打起了安装的主意，消费者买产品付了钱，安装同样要付钱，而且价格还挺贵。更让人气愤的是，在购买时如果不使用厂家的配件，相应的安装服务就极有可能被打折扣。近日，不少消费者向记者反映他们在购买家电后安装时让他们心里很窝火。为什么会出现这样的情况？记者进行了调查采访。

现象一：安装费竟比产品还贵

北京市朝阳区的消费者侯先生买了一台燃气热水器，该热水器的售价仅为869元。然而到了安装时，侯先生却大吃一惊：该热水器安装下来的费用竟高达905元，比该产品的售价都贵。侯先生告诉记者，厂家的工作人员安装时也不是“乱收费”，因为都有价目表，并给侯先生开具了收费清单。其中不锈钢排烟管1.5米×50元=75元，专用“三通”1个×30元=30元，铜对丝4个×10元=40元，阀门5个×50元=250元，加上其余几项费用，所有安装费用合计为905元。记者了解到，其实现在燃气热水器大多都是裸机销售，安装时几乎无一例外地都要另外购买安装材料，而且厂家提供的配件价格高于建材市场上的售价。

此外，记者还发现，目前市场上需要上门安

装的家电如洗衣机、吸油烟机、燃气热水器、壁挂式空调等，消费者往往需要二次购买相应的配件产品，洗衣机要买配套的水龙头，吸油烟机要买防风罩，空调要买插头……

北京市消费者协会的一项调查显示，在市场上销售的11个品牌的30余个空调型号中，100%的品牌2匹空调都未配备电源插头，消费者需另行购买，价格则从20元至50元不等，且普遍是在消费者询问后才告知。厂家往往对此解释称柜机功率较大，消费者家的线路情况各不相同，可能会因电路环境问题造成安全隐患。

当记者致电厂家询问为什么不将配件一次性卖给消费者时，这些厂家都回答说，由于每位消费者的需求不一样，如果一次性卖给消费者，极有可能造成浪费。但事实上，又有哪位消费者的空调不需要插头，电视不需要支架，高清电视不需要高清线？当然，消费者可以选择自己在市场上购买便宜的配件安装，但是，有不少配件只供某品牌专用，往往不在市场上流通，这已成为安装工人的“独门秘籍”。

现象二：不付费后就打折扣

家住北京市海淀区的一位消费者购买了一台吸油烟机，安装时加装防风罩要加收90元。但是这位消费者所住楼房已经在建造时整体加装了防风罩，于是就没有购买。但当安装人员走后，一开吸油烟机，排烟管便从墙壁的窟窿中反

弹了出来，差点砸到人。当该消费者询问售后服务为什么会这样时，得到的回答是“不购买安装防风罩就不能固定排烟管，只有与其相配套的防风罩才能将排烟管固定在墙上”，并建议消费者如果还是不买防风罩，用破布把排烟管与墙体的缝隙堵住就可以了。

这位消费者投诉时指出“为什么不买防风罩就不能将烟囷固定在墙体上？排烟管需要固定在墙体上这一点无论是制造商还是售后安装企业都应该知道的，不给固定，随便往墙上的窟窿里一放肯定是不行的。很显然这是变相收费，这种行为太不负责任了。”

据业内人士透露，安装时消费者付费，安装人员、售后服务企业才有积极性。由于一些安装问题消费者一时是看不出来的，至少短期内看不出，而当厂家电话回访的时候，消费者回答说很满意，一旦出现问题，吃亏的往往是消费者。

专家揭秘：安装收费是厂家利润重要来源

家住北京的李老先生打电话向记者询问：“我15年前开始用燃气热水器，现在用的是第三个了，前面两个安装都不收费，为什么现在收这么多钱？”

10年前，相对于燃气热水器产品报价而言，其安装费用几乎可以忽略不计。那为什么安装

费用上升得如此之快呢？

据了解，目前很多家电制造商已把上门安装业务外包出去了，制造商或家电零售商只向外包公司支付免费上门安装的劳务费。家电包装以外的材料使用费则一般由安装公司向消费者收取，而厂家提供的品牌配件已事先批售给家电零售商或安装公司。“整批零售”这部分安装材料已成为安装公司的重要盈利来源。

有业内人士向记者透露，随着原材料价格的上涨，像电视支架、底座成本也在增加，厂家不愿意承担这部分费用，所以就推到了消费者的身上。而某家电品牌的相关负责人表示，目前有些家电的安装配件获得的利润已经超过了家电本身。

据介绍，利润是收费的核心问题，就拿热水器来说，10年前质量好的热水器也要1000多元，现在也差不多这个价钱，那企业靠什么生存？利润从哪里来？一方面是靠技术更新、材料更新，另一方面就要靠开源，于是配件就成了新的利润增长点。

对于热水器等家电产品安装材料费过高的问题，上海市小家电行业协会秘书长李富春表示，目前行业内没有就这笔费用设定所谓的指导价，很难断定是否存在暴利，而所谓免费安装其实只免人工费，应视作商家在销售时的不当宣传，“制定统一的标准实际上很难操作”，李富春这样表示。
(据《中国消费者报》)

荣鑫达
大家庭
Happy Family




感恩现在 畅想未来

荣威 & MG 钜惠 5万



活动时间：2012年11月24-25日

最终解释权归安阳市荣鑫达汽车销售服务有限公司所有

感恩现在-畅想未来 荣威&MG钜惠5万

一个企业的诞生，不只是时间的历练，更源自每位消费者的无尽支持。至此感恩节到来之际，安阳荣鑫达荣威MG 4S店特举行“感恩现在-畅想未来”活动即将开启。情深意切时，礼上更添礼，您的全力支持，我们以无上礼遇感谢倍至。欢迎加入荣威MG大家庭，幸福再度超级，未来以你辉煌！

鹤壁市荣鑫达汽车销售服务有限公司
地址：鹤壁市107国道与九州路交叉口东南角
销售热线：0392-6851777 服务热线：0392-6851999

安阳市荣鑫达汽车销售服务有限公司
安阳市文昌大道与东风路交叉口东北角
销售热线：0372-2222111 服务热线：0372-2222555