整机才三千元,安装耗材竟花了五百多

买得起装不起,家电“免费安装”套路深

“免费安装”几乎是所有家电品牌的标配服务承诺,可到了实际操作,往往变成“基础安装免费,其他事项变着花样收费”的文字游戏。

从一个螺丝到整段管线,都可能成为安装工人上门后加价的理由。明明是服务承诺,为何反倒成了消费陷阱?面对五花八门的额外收费,消费者该如何维权?



“免费安装”成了家电“刺客”

“免费安装”不免费

不少市民在选购燃气热水器时,常被商家“免费安装”的宣传吸引,可实际安装时,却会遇到耗材额外收费的问题。山西太原的马女士就遇到这样的困扰。

“前段时间家里装燃气热水器,商家说是免费安装,实际上门时确实免了人工费,但是排烟管、角阀、燃气管这些耗材收了五百多元,还包括打孔的费用。虽说理论上消费者可以自备这些耗材,但是并不清楚哪种管材、配件适配自家的设备,所以只能从安装师傅那里购买。”马女士认为,整体价格也偏高。“这台设备整机才三千元,光安装耗材就花了五百多元。”

年初时,内蒙古呼和浩特的王先生装修新房,买了多款家电。蒸烤一体机无需额外配件,扫地机器人因家里已有软水系统没有产生附加费用,其余的家电在上门安装时,都或多或少收取了耗材费。“大部分家电是在线下购买的,但销售并没有告知安装还需要额外收费。”

除了家电安装环节的耗材收费,家电售后保修的相关规则同样让不少消费者摸不着头脑。山西吕梁的成先生在冰箱售后上门时,被要求支付上门费。“我2023年3月初买的冰箱,今年年初冰箱出现异响,我第一时间联系品牌客服反映情况,对方表示,冰箱整机保修一年,零部件保修三年。即便还在零部件保修期内,师傅上门检修也要收上门费,我就放弃了让他们上门检修。”

“安装刺客”的套路

为了帮助消费者明白消费,看清“安装刺客”的套路,山东省消费者协会发布了一份消费避坑指南。山东省消费者协会工作人员李倩表示,家电安装收费不透明、套路多,是较为普遍的一个痛点,他们发布消费指南,主要是想破解信息不对称,引导理性消费,助力行业规范。

李倩介绍,家电“免费安装”主要有三大套路:一是免费安装缩水,即免基础人工费,辅材、特殊工况费不提前告知,有的还以影响质保为由强制推销一些高价配件;二是文字套路,用页面小字模糊标注收费条款,信息不透明;三是空跑费、勘察费,安装前没有告知,无法施工时才临时收费,侵犯了消费者的知情权。

李倩介绍,目前空调、热水器、油烟机、灶具问题较为集中,因为工序复杂、辅材多、工况差异大,消费者的辨识能力不足,属于高发领域。净水器、嵌入式家电、大屏电视等安装也存在类似问题。消费者如果遇到相关问题,要注意留存关键凭证。

“遇到未提前告知的项目,应该第一时间拨打企业官方售后去核实相关的收费项目与标准,不轻信安装人员的口头说辞。遇到问题可以先与商家协商解决,如果与商家协商无果,可以通过12345政务服务便民热线、全国消协智慧315平台或者是属地消协进行投诉。如果遭遇恶意欺诈,还可以通过司法途径进行维权。高效维权的核心是留存完整证据链,重点保存商家宣传页面、沟通记录、收费付款凭证,现场实景资料及事前费用确认记录等完整的凭证,能大幅提升维权效率,快速理清纠纷责任。”李倩表示。

推动服务标准化透明化

家电行业分析师洪仕宾认为,所谓“免费安装”常伴随人工免费但物料费、打孔费等额外费用不清的问题,导致消费者在安装后才知晓隐性成本。针对“免费安装”背后的隐性收费顽疾,首先需要进行行业规范,其次才是品牌的治理。

洪仕宾表示,如今不少品牌将免费安装当作盈利项目,应当杜绝在宣传噱头上打擦边球的行为。

李倩进一步解释,家电安装外包模式是行业乱收费的一个因素,加上部分企业重销售、轻售后,缺乏完善的第三方考核机制,导致服务不规范的问题频发。

“我们提出两项规范建议,一是压实企业主体责任,统一公示安装收费标准、辅材明细和特殊工况费用,健全第三方服务商准入考核和黑名单退出机制。二是规范上门服务流程,推行事前报价、全程透明、事后溯源的服务机制,杜绝临时加价。”李倩表示,下一步将通过风险提示、案例点评去倒逼企业主体及第三方服务商整改,同时联动相关部门推动完善家电安装服务标准和收费公示规范,压实企业的主体责任,推动行业服务标准化透明化。

图文据中央广播电视总台中国之声

某旅游平台上架太空游产品

花510万元“上天”,能飞到哪里

近日,某旅游平台上架一款共6天行程的太空旅行产品,售价每人510万元起。行程中包含了太空港探秘、模拟舱内训练、全面预演和太空启航等内容。旅客将搭乘维珍银河的空射宇宙飞船,体验90分钟的次轨道太空飞行。

次轨道太空飞行,能飞到哪里?又能欣赏到怎样的景色?为何旅客经过简单模拟训练就能出发,不用像航天员那样进行严格的训练和严苛的身体选拔?未来,我们有机会“蹲”一波平价太空游吗?



某旅游平台上架一款太空旅行产品

亚轨道飞行会飞到哪里

目前的太空旅行开发主要有两种方向——轨道级太空旅行和亚轨道飞行,或者叫次轨道飞行。

国际宇航联空间运输委员会主席杨宇光介绍,轨道太空旅游,飞行器要加速到每秒7.8公里以上,达到入轨速度,进入环绕地球运行的轨道,可以一圈圈绕着地球长时间飞行。

相比于轨道级太空旅行,亚轨道飞行的技术难度和成本都更低,是当前技术最成熟、商业化程度最高的太空旅游模式。

亚轨道飞行,是指在100公里左右或者100公里以下的太空边缘进行的飞行。目前国际公认地球大气层与太空的边界是100公里,俗称为卡门线,穿过了卡门线,就意味着进入了太空。

杨宇光表示,亚轨道飞行的“目的地”就是卡门线附近,但速度达不到入轨的速度,不够维持绕地飞行,因此整个飞行轨迹更像一道高高的抛物线。

亚轨道太空游能看见啥

亚轨道太空旅行基本在白天开展。杨宇光介绍,随着高度不断抬升,天空颜色由浅蓝转为深蓝,继续往上,到80至100公里的最高点附近时,即便太阳耀眼明亮,周围的天空也是完全漆黑的。更有意思的是,在这里还能看见反季节的星空。

人们以往可以通过航天员视角欣赏到空间站外的景色。那么,在亚轨道飞行中能看到什么?对此,杨宇光表示,亚轨道虽然停留时间短,但收获的体验和空间站有不少相似之处。比如,在空间站能看到一段地球的弧形地平线。亚轨道太空旅行时也能看到,只是弧度会比空间站视角更小。

对身体有严苛要求吗

这次旅游平台上架的太空产品,并未对旅行者的年龄或身体状况设置限制。上太空难道不需要经过长期的身体和心理训练吗?

对此,杨宇光解释,亚轨道飞行对身体条件的要求比轨道太空飞行更宽松。因为亚轨道飞行最大过载持续时间很短,没有心脏病、高血压等基础重病的身体健康人群大多可以承受。

尽管不需要像航天员一样长期训练,但也应做基础身体评估,完成短期学习适应。

能否“蹲”到平价太空游

目前各类太空游产品都要几百万元,杨宇光表示,想要真正大众化,可重复使用技术是绕不开的关键。

据了解,现在已实现商业载人亚轨道飞行的两家企业,走的都是可重复使用路线。美国蓝色起源公司的“新谢泼德”火箭可垂直起飞、垂直降落回收,能够多次复用。同时,它使用的是液氢液氧推进剂,燃烧产物只有水,不产生积碳,对重复使用十分友好;英国维珍银河公司依靠大型载机将火箭、飞机带上高空,同样可实现重复使用。

图文据中央广播电视总台中国之声

含冰毒成分

多地海关查获“三无”减肥药



查获的减肥药

宽松长裤、右脚袜子、裤子口袋、客车后备箱的夹层……这些地方藏的都是同一样东西。近期,济南、武汉等多地海关接连查获旅客违规携带“三无”减肥药;在深圳,一些因具有减肥效果而受到追捧的注射针剂,也接连在旅检、客运等多渠道被海关查获。

行李机检图像异常 内藏2400粒“三无”减肥药

在武汉天河国际机场,海关工作人员在对进境航班进行监管时,发现一名旅客行李机检图像异常。经开箱检查,查获大量标识韩国某医院自制药,但无有效成分标识、无生产及保质日期等信息的药品,共计6.78千克。旅客自述为自用减肥药,却无法提供处方。

在济南遥墙国际机场,海关工作人员同样发现一名旅客的行李机检图像异常,经开箱查验,行李中有大量“三无”减肥药,共计2400粒。据旅客自述,携带该药品用于减肥。

经检测,这些药品均呈甲基安非他明阳性。甲基安非他明是一种直接作用于中枢神经系统的强效兴奋剂,是冰毒的有效成分,属于第一类精神药品,具有成瘾性特点。据介绍,今年以来,济南机场海关已累计查获旅客违规携带减肥药品超5000粒,呈现多发态势。

海关提醒:涉案药品存在严重的安全隐患,这类药品可能对人体心脑血管、肝脏、肾脏造成不可逆的损伤。

藏进袜子、塞进后备箱 减肥针进境时被截下

近期,一些注射针剂因具有减肥效果受到追捧。深圳海关在旅检、客运等多渠道查获违规携带减肥针进境的案件。

在广东深圳的罗湖口岸,海关工作人员发现4名旅客身着宽松长裤,举止异常,于是进行进一步检查。经检查,关员在4名旅客的袜子、裤子口袋内查获用透明塑料袋和胶带包裹的减肥针,每袋装有25支,共计225支。

在皇岗口岸,海关工作人员在对一辆进境客车查验时,在车辆后备箱的下沉空间内发现大量减肥针,经现场清点,共计643支。经进一步问询核实,驾驶这辆车的司机自述受他人之托携带上述物品进境,并收取“带工费”。目前,该案已移交海关后续处置部门处理。

海关提醒:注射针剂按第三类医疗器械管理,没有医疗器械注册证书的,不得进口。盲目、随意注射减肥针剂有安全风险,千万不要通过非正规渠道购买来路不明的针剂。

图文据央视财经