

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。”后来向客服,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。”

调查发现,类似问题并不鲜见,甚至已成为“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 etc 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,家用电器电子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。

针对上述问题,华东政法大学经济法学院教授任超认为,安装费作为附属收费,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,显然都不太合理。”

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,尺寸稍有不当,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’。”安徽某家电维修经理介绍。

家电安装“糊涂账”成因何在

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。加之数目繁多的收费项目、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

家电安装收费不规范问题如何解

免费成噱头



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。

导致家电维修服务不尽如人意的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销售。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。

针对具体收费标准,任超建议,未来可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。

新华社记者 李明辉 孙逸轩 尹一如

老公的老家在关中平原西部的农村,而我的公公就是这个村的村主任,听老公说,公公当村主任已经快二十年了,矮个、微胖、黝黑,典型的北方汉子。

自从嫁给老公,逢年过节都会和他一起回老家待上一两天,每次都看到公公总是忙个不停。都是村里的一些琐事,谁家的孩子不孝顺、谁家的房基垫高了、谁家的猪跑丢了……家长里短,婚嫁娶娶的大小事都找他。公公一笑了事。没几年的工夫,自家汽车开不起了,卖掉后买了辆电瓶车,又过了几年,电瓶车也变得破破烂烂。

听说公公年轻时很有本事,把家里光景过得红火,很早就有了小汽车,五十岁做生意被骗损失了不少钱,从此在老家当起了农民。第二年村里换届选举就当选了村主任。自此,公公总是忙村里的事情,开自己的车。婆婆忍不住唠叨,咋总是自己掏钱加油。有次和老公回老家去看外婆,老公开着公公的车去加油站加油。加油站的人说:“这个车忙得很,天天加油。”回家后给婆婆说起这事,婆婆说:“个洋呢(方言),

(上接第一版)

2023年,省委人才办将“三秦工匠”人才项目列入《三秦英才特殊支持计划》,“三秦工匠”人才项目提升为“卓越技术技能人才”项目,支持经费由5万提升至10万元,计划5年遴选200名。

党的二十届三中全会提出,要着力培养造就卓越工程师、大国工匠、高技能人才,提高各类人才素质,建设一流产业技术工人队伍。为此,陕西聚力打造新时代产业工人高地。近年来,陕西各级工会上下联动,通过职业技能大赛、职工科技节、职工(劳模)创新工作室等工作平台,强化技能、提升素质,着力培育新时代产业工人。

“陕西已累计培育‘三秦工匠’160人,卓越技术技能人才40人。”陕西省职工创新技术协作中心主任贺娟介绍,“三秦工匠”选树领域从最初的工业制造、工艺制作等传统领域,拓展到覆盖50多个专业和行业领域,通过开展工匠选树,弘扬工匠精神新风尚。

推动形成工匠人才培育体系

省机械冶金建材工会在全省产业工会中率先开展评选“产业工匠”活动。近年来,省机械冶金建材工会围绕重大项目、重点工程、企业中心任务,通过开展技术比武,产生省级技术能手143名,推荐评选出55名“陕西产业工匠人才”。

省机械冶金建材工会只是陕西工匠人才培养和选树的一个缩影。陕西着眼于实施产业工匠人才培育计划,自2019起,每年选树产业工匠人才100名左右,致力于打造一支素质一流、专业精深、技能精湛的产业工人队伍。截至目前,369名产业工人成长为陕西产业工匠人才,这是陕西为培育产业工人队伍开展得规模最大、奖励力度最大的人才建设工程,将为推动陕西高质量发展提供强有力的人才支撑。

陕西8大省级产业工会系统的企业积

人家当村主任,都是给自己家里谋福利,你爸倒好,用自家钱去补贴村上。”后来听老公说,车加不起油就卖了,公公给自己买了辆电瓶车。

听老公说,公公年轻时干过工程,有很多建筑材料,比如钢管、模板、卡扣等堆了一仓库。做生意被骗时卖了一部分还债,剩下的一直堆在那里。后来我和老公结婚时,婆婆想卖掉换钱,但是当打开仓库时直接傻眼了,建筑材料所剩无几,以为是被偷了,想报警,被公公拦住了。原来,村里但凡有人盖房子都是从公公这里借建材,也没有数,用多少借多少,公公也不知道,全凭良心。久而久之,东西越借越少。这次婆婆真是急眼了,和公公大吵起来,搞得村里很多人都来劝架。后来我和老公结婚时,但凡借用过建材的人来吃席都随了大份子,此事才作罢。

记得有次在老家,刚吃完晚饭,天也黑了,我在厨房里洗涮,听见有敲门声。打开门是一位老人,开口说道:“XX(公公名字)呢?”“我爸在呢,您稍等。”我去里屋喊了公公说有人找,公公穿了拖鞋出来。“叔,你咋来了,吃了么,来进屋。”前屋挨着厨房,窗户开着,能听见说话声。”叔这次能吃上低

极选树“企业工匠”,再到众多产业工匠人才、市级工匠的涌现,陕西人才发展通道日趋完善,正逐步形成一支高素质、高技能的产业工人队伍,他们不仅是传统产业升级的推动者,更是新兴产业和未来产业培育的生力军。

咸阳2000多年的历史孕育出灿烂深厚的优秀传统文化,历来是百工集聚的“工匠盛地”。2022年,咸阳市将每年4月27日设立为“咸阳工匠日”,让工匠拥有属于自己的节日,对于广大产业工人而言是一种莫大的正向激励,也必将更好地引导企业重视“行业工匠”培养,吸引更多人才服务于基础产业发展壮大。

事实上,从2016年开始,由工会主导的工匠选树活动已在全省各地普遍展开。近年来,工匠选树愈发呈现出行业覆盖面广、一线职工比例高等特点,这与全省各市、区、县、行业、系统工会掀起的挖掘工匠热潮密不可分。

西安工匠、宝鸡工匠、咸阳工匠、延安工匠、运城工匠、天津工匠等市级工匠人才项目陆续实施,形成了省、市、产业工匠人才选树培育以大国工匠为引领、以“三秦工匠”为中介、各级工匠队伍蓬勃发展的局面。各市(区)总工会根据本地区产业工人实际,制定本级工匠人才培育计划,601名产业工人成长为市级工匠人才。

注入新质生产力工匠人才动能

不久前,陕西汽车控股集团有限公司车身厂装焊保障车间电工班员工樊凡入选2024年大国工匠培育对象。

从一名普通工人成长为“三秦工匠”,荣获全国五一劳动奖章。近年来,她带领团队累计参与车身厂设备改造改进项目37项,其中仅“重卡驾驶室制造过程人机适应性研发与推广”项目就实现降本841万元。

樊凡的成才之路,是陕西汽车控股集团

保,全凭你,叔给你拿了 two 包烟,你別嫌少,也不是啥好烟。”“叔,你这是弄啥呢,你屋的情况咱村谁不知道,国家政策这么好,你吃不上他谁还能吃上。”“你看你,这叔都拿来了,就 two 包烟,还能再拿回去。”“叔,我这人,你知道,你把烟拿回去,哪买的,哪退了,你这成天吃药呢,走走走,你回。”“你是好人,叔记你一辈子好!”我看不到来人走时的表情,只听见公公关门的声音。

还有一次,我和老公去老家的集市上,天气正好,路也不远,就和老公商量不打车走回家,老公欣然同意。还没走多远的时候,一辆三轮车在老公的身边停了下来。“走,爷把你和你媳妇拉回去。”“爷,你先走,我和媳妇走着回。”“走啥呢嘛,得是嫌爷车脏,爷一年能遇见你几回,上这,上来!”老公拗不过,和我一起挤进三轮车驾驶室。老公和司机聊天,原来这司机和老公一个村,走村串巷贩粮食。说到公公时,他说:“你爸这个人 是好人,心肠好,人还活个钢板硬气,凡是说理,咱村谁不服,除了那几个瞎怂。”

公公今年七十岁了,还当着村主任,关于公公的故事可能还有很多很多,但老家的人都说好,那就一定是好。(侯宁丽)

有限公司在深度挖掘与培养工匠人才方面取得成效的一个生动体现。

随着经济结构转型升级,技能人才的需求日渐增加。樊凡的故事不是个例,陕西已涌现出一批以精湛技艺立足于职业舞台的工匠,他们的成功离不开企业对于技能人才的重视和支持。

有着“技师摇篮”之称的宝鸡机床集团有限公司,从首批“三秦工匠”李晓佳到田浩荣,再到杨忠洲,一年一名“三秦工匠”,并涌现出一大批像麻建军、张云飞、李宏林、翟江利这样素质过硬、技术精湛的高技能人才。走进各个车间,在榜样力量的带动下,职工积极投身各种急难工作中,已成为宝鸡机床的一种普遍现象。

企业是推动新型工业化和发展新质生产力的主体之一,也是高技能人才成长成才的主要场所和建功立业的重要舞台。发展新质生产力呼唤更多大国工匠,陕西各企业涵养了一大批在一线完成生产任务的高技能人才,建设着结构合理的技能人才梯队。

同时,围绕企业生产实际,以劳模工匠为领衔开展劳模和工匠人才创新工作室创建工作,组织职工开展技术革新、技术协作、发明创造、合理化建议、网上练兵等群众性创新创造活动,激励职工提升技术技能、开展创新创造,为企业创新发展奠定坚实的人才基础。

“通过大力培育工匠人才,让广大技术工人感受到了党和政府对技能人才的重视,增强了技术工人走技能成才、技能报国、技能强省之路的信心。”贺娟说。

台上路经,台下传承。陕西在培育和选树工匠人才的过程中,各级工会积极搭台架梯,推动工匠创新引领作用发挥,凝聚起广大职工干事创业的热情和才智,为谱写陕西新篇、争做西部示范增添了新动力。

本报记者 鲜康

学习贯彻党的二十届三中全会精神

如何理解完善国家战略规划体系和政策统筹协调机制

新华社北京8月31日电 《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》提出:“完善国家战略规划体系和政策统筹协调机制。”这是发挥中国特色社会主义制度的独特优势、推进国家治理体系和治理能力现代化的重要举措。

国家战略规划体系集中体现了党和国家的战略意图和中长期发展目标,具有全局性、长远性、根本性的影响,是推动实现国家长治久安、高质量发展的重要依托。建立完善国家战略规划体系是我们加强宏观经济治理体系的重要方式,是推进国家治理体系和治理能力现代化的重要手段。党的十八大以来,习近平总书记亲自谋划部署国家战略规划体系建设,推动实施科教兴国战略、人才强国战略、创新驱动发展战略、区域协调发展战略、区域重大战略、主体功能区战略、新型城镇化战略、就业优先战略等一系列国家战略,使我国国家战略体系更加科学完善。编制实施国

民经济和社会发展“十三五”、“十四五”规划,建立统一规划体系和国家发展规划实施机制,实现各领域专项规划与国家发展规划同步部署编制实施。“十三五”规划引领我国如期全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标,“十四五”规划各项举措正在稳步实施,确保全面建设社会主义现代化国家开好局、起好步。同时看到,当前仍存在国家战略融合不足,规划目标与政策工具不协同,专项规划对总体规划支撑不足,财税、金融、产业、区域等政策与国家战略、国家发展规划统筹协调不够等问题,影响了国家战略和规划作用的更好发挥。

新时代新征程上,面对严峻复杂的国际环境和艰巨繁重的国内改革发展稳定任务,推进中国式现代化、推动高质量发展,迫切需要发挥好国家战略规划体系的引领和指导作用,进一步完善国家战略规划体系和政策统筹协调机制。这有利于更好发

挥中国特色社会主义制度优势,将各部门、各地方的发展目标、发展任务、工作重点纳入国家发展全局予以考虑和安排,集中力量办大事,朝着既定目标和方向前进,确保把中国式现代化宏伟蓝图一步步变成美好现实;有利于更好推进战略、规划、政策的统筹协调,增强短期政策与长期政策的衔接配合,保持政策连续性和稳定性,强化各类政策的保障和支撑作用,形成目标一致、步调统一的工作合力,保障国家战略和规划顺利实施。

完善国家战略规划体系和政策统筹协调机制,要紧紧围绕以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业这一党的中心任务,突出高质量发展目标引领,坚持发挥战略规划导向作用,加强政策协调配合,保障战略规划落实。一是健全国家战略深度融合推进机制。构建国家战略制定和实施机制,加强国家重大战略深度融合,增强国家战略宏

观引导、统筹协调功能。二是健全国家战略规划衔接落实机制。强化国家发展规划和 国家战略的有机衔接,强化专项规划、区域规划、空间规划、地方规划与国家发展规划的有机衔接。发挥国家发展规划战略导向作用,强化空间规划基础作用,增强专项规划和区域规划实施支撑作用。健全战略规划推进落实机制,细化落实政策体系,加强规划实施评估,健全规划动态调整、修订完善、监督考核机制,强化重点任务落实。三是健全政策统筹协调机制。围绕实施国家战略和国家发展规划,加强宏观政策协调配合,增强宏观政策取向一致性,将经济政策和非经济性政策都纳入宏观政策取向一致性评估,统筹把握好政策出台时机、力度、节奏,强化各方面对政策的理解、执行和传导,推进财政、货币、产业、价格、就业、投资、消费、环保等政策协同发力,最大限度调动各方面积极性,形成政策合力。

完善海外引进人才支持保障机制有哪些主要要求

新华社北京8月30日电 《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》提出:“完善海外引进人才支持保障机制”。这是党中央深入实施人才强国战略,努力形成具有国际竞争力的人才制度体系,稳步提升我国在全球配置人才资源能力的重要举措。

海外人才是我国高层次人才队伍的重要来源。推进中国式现代化,既需要培养用好国内人才,也需要坚持需求导向,用好全球创新资源,精准引进“高精尖缺”人才。改革开放后,我国有大批留学人员毕业后留在海外工作,许多人活跃在国际科技前沿和产业发展高端。把这些优秀人才吸引回来,是解决我国科技领军人才匮乏的现实、快捷、有效的途径。党的十八大以来,党中央着眼国家战略需求,不断加大海外人才引进工作力度,越来越多的海外优秀人才回国(来华)创新创业,对推动我

国教育、科技、人才发展发挥了重要作用。新时代新征程上,要实施更加积极、更加开放、更加有效的人才政策,加快形成具有国际竞争力的人才制度体系,为海外人才回国(来华)从事研究开发、学习、工作和生活提供良好环境和服务保障,切实做到引得进、留得住、用得好。

第一,拓展事业平台。引进海外高层次人才,使用好是关键。海外高层次人才回国(来华)的目的和动力,主要是国内有更多的发展机遇和更大的发展空间。但与发达国家相比,我国的创新创业环境和条件仍有差距。要以建设国际科技创新中心和国家高水平人才高地为契机,以国家重点科技创新项目、国有重点骨干企业研发项目、高校和科研院所重点实验室、国家实验室、高新技术产业开发区和留学生创业园等为载体,充分发挥用人单位的主体作用,借鉴运用国际通行、灵活有效的办法,推动人才政策创新突破和细化落实,为引进的海

外高层次人才提供良好事业平台和工作生活条件。要营造尊重个性、鼓励创新、宽容失败的宽松环境,充分信任、放手使用,让引进的海外高层次人才干得好、留得住,产生良好扩散效应。

第二,完善服务保障。海外高层次人才是世界各国竞相争夺的宝贵资源。当今世界,围绕科技制高点和高端人才的竞争空前激烈,各国纷纷出台吸引人才的战略和政策,包括调整移民政策、提供丰厚薪金待遇、实行优惠的留学政策、为创业提供税收优惠等。这些年,为改善吸引人才的条件和环境,各地先后推出一系列行之有效的办法措施。要聚焦解决海外高层次人才关心的重点难点问题,在待遇保障、出入便利、子女配偶保障等方面不断完善相关政策,对国家急需的顶尖人才实施特殊支持政策,采取各种措施创造控心留人的条件,帮助海外引进人才解除后顾之忧,让他们安心

安身安业。

第三,加强政治引领。加强对人才的政治引领和政治吸纳,是坚持党管人才原则的重要内容,是集聚爱国奉献各方面优秀人才的重要举措,也是弘扬我们党联系群众专家优良传统的具体体现。早在新中国成立之初,在毛泽东、周恩来等老一辈革命家的亲自关怀和协调联系下,钱学森等一批杰出海外专家毅然放弃国外优裕的工作生活条件回到祖国,成为新中国工业、教育、科研和国防事业发展的骨干力量。加强对海外引进人才的政治引领和政治吸纳,要以思想联系为重点,加强思想沟通和情感交流,认真听取他们的意见建议,真诚关心海外引进人才身心健康,真心关怀、真情服务,帮助解决实际困难。要通过教育培训、国情考察等,增强海外引进人才的政治认同感和向心力,实现增人数和得人心有机统一。

三中全会《决定》名词卡片

未来产业

● 读《决定》 ●

健全因地制宜发展新质生产力体制机制。……加强关键共性技术、前沿引领技术、现代工程技术、颠覆性技术创新,加强新领域新赛道制度供给,建立未来产业投入增长机制,完善推动新一代信息技术、人工智能、航空航天、新能源、新材料、高端装备、生物医药、量子科技等战略性新兴产业发展和治理体系,引导新兴产业健康有序发展。

——摘自《中共中央关于进一步全面深化改革 推进中国式现代化的决定》中的“三、健全推动经济高质量发展体制机制”

● 解名词 ●

未来产业是由前沿技术驱动,当前处于孕育萌发阶段或产业化初期,具有显著战略性、引领性、颠覆性和不确定性的前瞻性新兴产业。未来产业代表着新一轮科技革命和产业变革方向,是经济增长的最活跃力量,有望培育发展成先导性支柱产业,是形成新质生产力的重要阵地。世界主要国家都在抓紧布局,发展未来产业,抢占发展制高点。我国重点围绕未来制造、未来信息、未来材料、未来能源、未来空间和未来健康等方向,大力发展人工智能、类脑智能、量子科技、原子级制造、生物制造、人形机器人、低空经济、氢能等未来产业,这是牢牢把握未来发展主动权的战略选择。