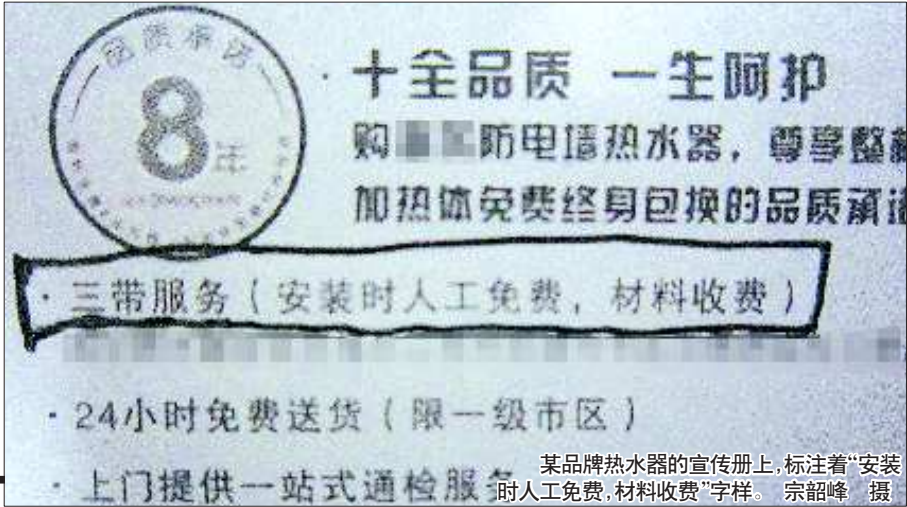


说是免费安装,咋还收材料费

记者探访,商家答复一致:这是家电行业不成文的规定

本报记者 宗韶峰

“买了热水器,商家承诺免费安装,本以为可以交给商家不管了,可送到家要安装的时候,却被告知还要交材料费,为此生了一肚子气,最后还是无奈接受。6日,家住振华国际小区的杨女士致电本报96706新闻热线,讲述了自己买热水器遇到的窝心事。



某品牌热水器的宣传册上,标注着“安装时人工免费,材料收费”字样。宗韶峰 摄

●消费者投诉

买来热水器另花了127元材料费

杨女士告诉记者,3月底的时候,她在五星电器购买了一台名牌的电热水器。买热水器的时候,商家的服务人员承诺免费给安装,工作人员将机器送到她家便走了,后来来了一批负责安装的工作人员,他们说,安装是免费的,但相关的材料,比如出水管、进水管以及水龙头等都需要单独收取费用。

水龙头等东西不是本身就应该包含在热水器的配件当中吗?如果不包括的话,那么这个热水器还属于成品,还符合出厂条件吗?

她有些纳闷。

她联系了该品牌热水器的客服,经过数次协商后,客服人员还是没有做出让步。由于她急着用,最后不得不接受厂家的条件,又花了127元购买了水龙头、弯管等材料。

可是在他们那买,一个普通的水龙头就花了22块钱,价格比市场上的贵。她花的钱还不算多的,有的家材料用的多的,至少要花200多块钱。安装热水器的师傅说,很多品牌的热水器都是规定“安装免费,材料收费”,为什么买个热水器都要被“潜规则”?

●记者调查

“安装免费,材料收费”是家电业普遍现象

6日,记者来到五星家电商场,在热水器专区,一位负责某合资品牌热水器营销的杨女士告诉记者,该品牌的热水器在购进的时候,只有热水器的机体,其他什么也没有,顾客购买后,商家会联系该品牌的售后服务人员上门进行安装,安装是不收钱的,但是,冷热水管等材料需要单独收费。

在三站附近另一家商场,一位服务人员李女士说,热水器可以免费给送到家里,工作人员也可以给免费安装。“但安装的时候,有些管材是需要另行收费的。其他品牌热水器也都是这样,是这个行业不成文的规定。”

在三站附近和大润发附近另外两家电器卖场,记者也得到了同样的答复。

除了热水器,其他家电是什么样?在一家商场的电视机柜台前,某品牌专柜一位服务员说,36寸以下的电视带有底座,大于36寸的电视摆在桌上所需要的底座或者挂在墙上所需要的挂件,都需要单独收费,但安装的人工费是不收取的。

在另外一家商场的空调柜台前,一位服务员说,空调机自身带有一定长度的管子,但如果管子不够长的话,另外购买是需要收费的,另外打眼比较麻烦的,需要加收50元的打眼费。

●部门回应

配件另算价钱

需明确告知

一位从事电器安装10年的师傅向记者透露,几年前,像水龙头、水管、电视机底座等部件都是包括在电器的售价里,那时的免费安装是纯粹意义上的免费安装。

但后来,由于包括部件后,有的电器价格显得有点高,再加上顾客在安装过程中的要求各式各样,给安装带来了许多不便,所以,慢慢很多部件就被排除在了价格之外,单独进行收取。

现在有些所谓的“客服”并不是厂家直接领导的,而是被转手后承包的,配件单独收费也给很多人带来了可乘之机。

虽然,顾客可以自己购买材料,但有些安装工会想方设法说服顾客用他们的材料,而且价格一般比市场上的贵。

记者就此事采访了烟台市消费者协会,一位工作人员告诉记者,现在很多电器的相关配件都不包括在电器的价格内,这样的话,材料费单独收取无可厚非。“免费安装,材料收费”这种做法,并没有违反相关规定,但商家必须提前告知消费者,让消费者明了,否则就是不允许的。

高尔夫球场上演现实版“让球飞一会”

附近居民常受飞球骚扰很无奈

本报记者 钟建军

坐落在养马岛的东方高尔夫球场,本是供人休闲娱乐的好场所,却因保护措施没做足,害苦了只有一路之隔的中原村居民,因为这里经常上演“天外飞球”,即使闲坐家中,也要担心高尔夫球会“从天而降”,居民的人身安全受到威胁,现实版的“让球飞一会”就这么上演了。

居民投诉:离高尔夫球场太近球常“从天而降”

家住烟台市养马岛中原村二环路的杜先生,他家后面就是高尔夫球场。

6日上午,在杜先生家,记者看到他抽屉里,有六个标有标记的高尔夫球,这些都是从高尔夫球场飞来的。“3月9日下午4点左右,一个球突然砸到我家窗户上,幸好砸到防盗网上,要是球偏一点就飞进我家屋里了。”记者看到,他家窗外的防盗网上,还留有被球砸过的印迹。

高尔夫球场南边与居民区相邻的位置有三个发球台,“在这个位置打高尔夫球,如果他们往西打的话,水平不好的一打偏,就很容易打到附近的居民家里。”居民房顶的瓦也成了“受害者”,附近很多居民都受到高尔夫球的“关照”。

“我父亲在二环路干绿化,在绿化带里打药的时候,被突然击中腹部,当时球场方面让我父亲去医院检查,还说会向上级反映,解决球向外飞的问题,后来一直也没见有什么改变。”

记者来到高尔夫球场,看到外围只有“禁止入内”的铁丝防护网,只有一米多高,部分高尔夫球场地都比防护网高出许多。记者围着防护网走了数百米,没有看见任何阻止高尔夫球飞出场外的提醒或保护设施,球场内有人正在打高尔夫球。

记者调查:最远的球“飞”过了十排住房

随后,记者走访了附近的几位居民。“前年,我在院子里烧水,突然‘哗啦’一声,后窗的玻璃碎了一地,事后邻居张女士告诉我是被高尔夫球打破的。去年八九月份,下雨的

时候窗后的墙湿了一大片,这才知道屋顶有一瓦片,被球打破了。”居民李先生抱怨,毫不夸张的说,现在家家都有球。

中原村居民王先生家的屋顶,也曾被高尔夫球打破过两三片。“下雨的时候,家里的顶棚湿了一大块,下面的床垫子都湿了,我足足接了两大盆水。”

居民刘女士曾在院子里洗衣服,一个高尔夫球刚好掉到洗衣服的盆里。“万一砸到人怎么办?”她有些后怕,希望球场能加强围栏高度,或采取相应措施。

记者调查了解到,最远的高尔夫球能“飞”到,距离球场外居民区第十排居民房子附近。一些家长要求孩子不能到高尔夫球场附近玩耍,即使在自家院子

里,居民也担心被球砸到。

球场回应:派专人到场外捡球有难度

随后,记者来到养马岛东方高尔夫球场办公室,一位工作人员表示,曾有些居民来反映过相关问题,相关领导已外出开会,待相关领导回公司后,一定将这个情况向相关领导汇报,希望得到一个良好的解决方法。

当记者问及,球场有没有专人负责在球场外捡球时,该工作人员表示,由于高尔夫球场外临近居民区,将球打到外面后,一般都被路过的人捡走,派遣专人到场外捡“飞”球有难度。



从球场发球台望去,这里离居民区只相隔数米远。钟建军 摄

长坑已经填平

市民可放心走路了



原本坑洼不平的部分新桥路段已经修茸平整。

毛旭松 摄

本报4月6日讯(记者毛旭松) 本报3月21日B11版报道了《新桥路有条200米长的“坑”》一事,见报以后,受到烟台市市政养护管理处的重视,如今,这条长坑已经修补好了。

6日上午,记者再次来到新桥路段,跟20天前见到的情形不同的是,该路的“伤疤”已经重新铺设沥青,道路恢复了平整,再次通行机动车辆。附近小区居民对于道路的再次修整非常高兴,“当时的工程留了个尾巴,这次终于把道路铺平了,养护处的工作人员辛苦了。”陈先生说。

据市政养护管理处工作人员讲,随着冷空气的过去,烟台气温升高,已经达到重新铺设沥青的条件,养护处工作人员在第一时间将道路做了重新修补。

编辑:冯荣达 组版:贺妍妍