

# 国产大飞机 C919 承运旅客突破 50 万人次

新华社上海9月1日电(记者 贾远琨)“祝贺您幸运地成为国产大飞机 C919 第 50 万名旅客!”9月1日,东航 MU9188“成都天府—上海虹桥”航班上,旅客陆先生收获了这份来自国产大飞机的惊喜与祝贺。国产大飞机 C919 自 2023 年 5 月 28 日投入商业运营以来,已累计安全飞行超 1 万小时,执行商业航班超 3700 班,承运旅客突破 50 万人次。

2022 年 12 月 9 日,东航接收全球

首架投入商业运营的 C919 飞机,成为国产大飞机的全球首家用户。一年多来,东航 C919 机队已扩容至 7 架,执飞上海虹桥—成都天府、上海虹桥—北京大兴、上海虹桥—西安咸阳、上海虹桥—广州白云、西安咸阳—北京大兴等 5 条“精品快线”,并已探索出一套 C919 商业运行全环节、全过程的运行保障服务流程。

目前,东航 C919 飞行员已达 81

人。荆宇程是东航上海飞行部 C919 飞行部的一名机长,也是 C919 最年轻的教员。作为首批 C919 飞行员,荆宇程已安全飞行 C919 飞机 700 余小时。“我很幸运可以与国产大飞机一起成长,C919 是一款飞行员爱飞、旅客爱坐的好飞机。”他说。

8 月 28 日,国航、南航接收首架 C919 飞机,至此国内三大航空公司全部运营国产大飞机。

今年 2 月,东航 C919 机长张少波参与执行了 C919 首次飞出国门的任务,他驾驶东航 C919,经过 6 小时、4200 公里的一站式直飞,到达新加坡,参加 2024 年新加坡航展。张少波激动地说:“印象最深刻的是东南亚地区好几家航空公司的机长和民航领域专业人士,专门来到东航的 C919 飞机参观,他们都对这款飞机赞不绝口,相信 C919 会拥有更加广阔的蓝天!”

免费成噱头

## 家电安装收费不规范问题如何解

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。“滑到最后最后一屏才能看到的小字、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 年家电行业从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。”

家电售后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,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……

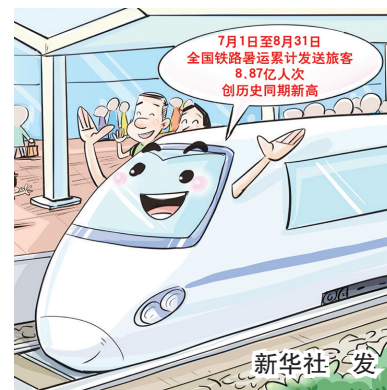
在陈音江看来,解决问题的关键,还是在于家电企业要打破重销售、轻售后发展思路,重视自身的品牌建设。无论是谁来提供安装服务,如何收取安装费用,都需要家电企业将售后服务和销售本身当作同等重要的事情来看待,确保为消费者提供优质的服务。此外,数字化手段的应用也可以大大降低信息差,通过在线支付、验收、评价,消费者可更直观地了解服务全过程。

多位受访人士表示,家电服务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。

新华社北京 9 月 1 日电



8.87 亿人次!

## 全国铁路暑运 发送旅客创新高

据新华社北京 9 月 1 日电(记者 樊曦)记者 1 日从中国国家铁路集团有限公司获悉,8 月 31 日,为期 62 天的铁路暑运圆满结束。7 月 1 日至 8 月 31 日,全国铁路累计发送旅客 8.87 亿人次,同比增长 6.7%,日均发送旅客 1431.2 万人次,创暑运旅客发送量历史新高,其中 8 月 10 日至 12 日连续 3 天单日客流超 1600 万人次;国家铁路累计发送货物 6.7 亿吨,货物发送保持高位运行,铁路运输安全平稳有序。

国铁集团运输部负责人介绍,今年暑期铁路学生流、旅游流、探亲流等客流叠加,旅客出行需求旺盛,客流保持高位运行。铁路部门统筹客货运输和防洪安全,精心组织暑期旅客运输,落实便民利民服务举措,有力保障了人民群众出行和社会物流需求,为经济平稳运行提供了可靠保障。

暑运期间,铁路部门统筹高速铁路和普通铁路资源,全力挖潜扩能,动态优化列车开行方案,全国铁路日均安排开行旅客列车 10905 列,同比增加 636 列,增长 6.2%。与此同时,铁路部门进一步提升服务品质,改善旅客出行体验。铁路 12306 客户端推出“学生预约购票服务”“学生出行需求采集”新功能,学生旅客可为本人和 2 名同行乘车人提前预约购票,暑运期间累计发售学生票 1432.3 万张。

货运方面,针对多地持续高温天气、用电量攀升的情况,铁路部门加大能源保供运输力度,用好大秦、浩吉、瓦日、唐呼等铁路主要煤运通道,动态掌握重点发电企业用煤需求,实行运力倾斜,给予重点保障,国家铁路发送电煤 2.5 亿吨,全国 371 家铁路直供电厂存煤可耗天数始终保持较高水平,较好地服务了各地迎峰度夏。