

“空调安坏了，凭啥俺买单？”

消费者无奈退货，却得掏360元安装费和材料费



空调销售火爆，但安装问题有时却成为消费者的心病。记者 周青先 摄(图文无关)

本报7月13日讯(记者 仲爱梅) 1500块钱买来的空调，光安装费和材料费就花了300多，更令人郁闷的是，因为安装过程出现问题，新空调始终无法制冷，消费者要求退货却被告知：只能返还购买空调的1500元，另外360元的安装费和材料费不在退款范围。

因为安装过程出现问题，周女士新买的空调始终无法制冷，在苦等数日、好不容易盼到安装工人上门检修但故障依然存在的情况下，她无奈找到厂家要求退货。然而，尽管厂家最终同意退货，答应退还给她买空调的1500块钱，当初因为安装空调所产生的360元人工费和材料费却需要周女士自己买单。

“按照他们的说法，这300多块

钱属于另外收取的费用，不在退款范围。可是，明明是因为安装工人水平不过关才产生的问题，凭什么让我们消费者自己买单？”周女士对此十分不满，她告诉记者，为了替换那台坏空调，她只能又重新买了一台空调安上，为此又多花了360元人工费和材料费。

管线加长每米70元、空调支架每个50元、用一次吊笼再加150元……记者了解到，空调安装过程中的“二次收费”作为空调行业的“惯例”，消费者早已见怪不怪，有时候，花1000多块钱买来的空调，安装和材料费用却能高达六七百。那么，一旦空调出现安装或质量问题需要退货时，这笔后期产生的费用又该由谁来买单呢？记者就此咨询了

12315的相关工作人员。

“按照规定，如果是因为商品本身质量问题需要退换的，顾客可以凭商品发票金额要求退款，但是对后期产生的安装和材料费用则没有强制性规定。”12315的相关工作人员表示，“空调安装费用”属于二次收费，尽管国家并没有明文规定安装零配件是否可以收费，根据《消费者权益保护法》，如果商家在安装时确实需要另外收费，且已经在销售环节就提前明确告知了消费者，这样的收费应该就是合理的。不过，由于该部分费用不包含在商品金额之内，国家对此并没有明确的强制性规定，退货时是否能够一并退还，则需要消费者与厂家之间进行协商解决。

延伸调查

空调卖火了，安装跟不上

不少安装工人是“南郭先生”

记者调查发现，周女士遭遇的问题同时暴露了省城空调安装队伍之乱。

“其实厂家第一次派人来维修的时候我就发现，那个人对空调的检修也是一知半解，所以才会修了半天也没找到问题的关键所在。”周女士告诉记者，新空调无法制冷，售后人员上门检查后得出的结论是：空调安装过程中出现问题，氟全部漏光了。之后，她又打了无数次电话总算盼来了一位工作人员，他却明确告诉周女士：自己并不懂空调检修，只知道周女士家的空调不制冷是漏氟所致，所以是专门来充氟的。

“就因为安装工人水平不过关，新买的空调没法用，没想到后来的维修人员也是一样。这样的安装服务未免也太差、太不负责任了吧？”周女士说。

“省城的空调安装队伍确实挺乱的，特别是今年，因为空调卖得太好了，原来的安装和维修人员严重不足，很多工

人都是临时招聘的，根本就不具备上岗资格。”一位空调业内人士坦承。

记者了解到，与其他家电产品不同，空调具有“三分产品七分安装”的特点，其安装不仅存在一定的风险，还是个技术活，很多故障往往并非空调本身的质量问题，而是因为安装人员技术不过关或操作不规范、不到位所致。而今年入夏以来，由于省城持续高温，空调销售屡创新高，一些空调厂家不得不临时招聘人员扩充安装队伍，以缓解人手不足的难题。

“按规定，空调安装工人必须要经过严格培训之后才能持证上岗，经销商还得对售后服务人员进行一些专业的培训与监督，但现在空调根本就不愁卖，很多消费者为了能尽快买到空调都无暇去衡量品牌质量和售后服务了，厂家自然也就懒得去理会服务质量。”业内人士表示。

济南乳腺病医院 | 乳房整形研究中心

聘

为更全面的服务广大女性，山东乳房整形研究中心入驻济南乳腺病医院。该乳房整形研究中心，汇集全国知名乳房整形专家，与国内外多家乳房权威机构建立合作关系，实现了“全球专家问诊”的新格局，倡导享受专业乳房整形医疗理念。同时借助济南乳腺病医院具有全球优势的乳腺医疗资源，从健康安全的角度对女性乳房提供专业的整形方案，更加专业地开展丰胸、巨乳缩小、乳房再造等项目，为泉城女性提供最专业、细致、安心的医疗品质服务。

山东乳房整形中心作为目前山东地区最专业的乳房整形机构，将全力保障女性全方位的乳房健康及美观。为搭建专业的医疗平台，现面向全国高薪广纳贤才。

1、医生助理4名

专科及以上学历，医疗（临床或医疗美容）专业，有（助理）医师资格证或有相关工作经验者优先。

2、护士6名

女性，形象好，护理专业，有外科病房、手术室护理相关工作经验，资格证齐全，可注册，护师及以上职称。

3、现场咨询师4名

医疗相关专业，女性，身高160CM以上，五官端正、形象佳，懂礼仪，有良好的沟通能力、语言组织能力、应变能力和营销能力，有医疗或美容经验优先。

4、电话、网络咨询师6名

女性，语言表达能力强，善于与人沟通，打字速度快，能够善于通过QQ和电话与顾客进行沟通，有从事咨询、销售类工作，了解整形行业或医疗护理专业，有相关经验者优先。

5、导医6名

女性，165cm以上，形象好，沟通能力强，医学护理专业优先，待人诚恳礼貌，热情大方，吃苦耐劳，责任心强。有医疗知识和医院的工作经验者优先。

6、平面设计2名

大专及以上学历，二年以上广告设计经验，有相关行业从业经验者优先录用。

7、文案2名

新闻、公关、广告、中文专业专科以上学历，独立完成各种文案创作，熟悉医疗广告及新闻策划，有民营医院从业经验者优先录用。

8、网络编辑2名

对医疗行业熟悉，具有医院网站建设、内容的编辑及维护工作经验2年以上；熟悉计算机专业知识，有工作经验者优先录用。

应聘者请携带有关资质、学历证书等资料前来医院二楼美容科面试，薪资面议。

地址：济南市少年路7号（大明湖西南门，市少年宫西邻）

招聘专线：0531—86021999