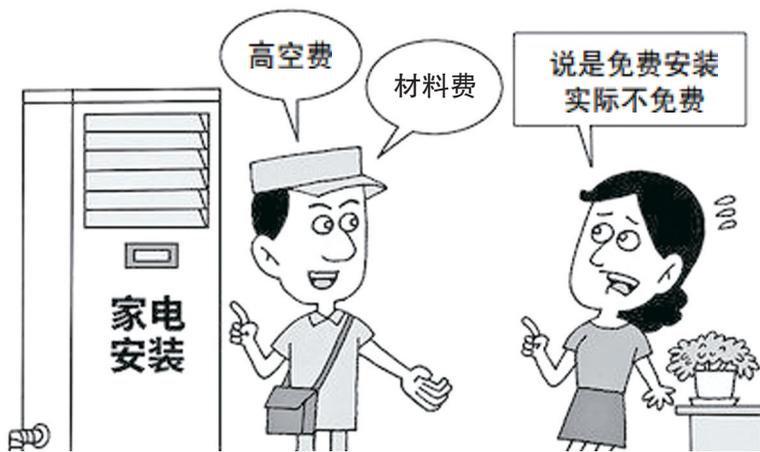




## 别让家电安装费成为一笔糊涂账

家电企业应打破重销售、轻售后的发展思路,重视品牌建设。家电业竞争激烈,售后服务关乎消费者使用体验,如果售后服务质量难以保证,会损害企业品牌形象与长远利益。



“花2500多元买了台电视机,下单时特意多花150元买了送装一体服务,没想到安装师傅上门后,说还要再给100元。”不少消费者表示在购买了包安装服务后,还会遇到安装师傅上门二次收费的情况。其中原因,有的是商家包安装服务只包基础不包特殊,包工不包料,有的则是平台抽成太高导致安装师傅多收费……

对于家电卖家来说,将安装、维修等售后服务外包比自建售后服务站更划算。因而,无论是线下还是线上销售渠道,家电销售与售后经常是分开的。不少家电卖场号称“免费安装”,其实是为了吸引眼球、增加竞争筹码,对免费的限制条件或额外收费却只字不提;在网络平台,很多商家对安装需要支付的费用标注也十分

隐晦。

在外包模式之下,家电企业要将安装费、服务费划拨给第三方服务商。为保障服务商的经济利益,一些家电企业在“免费安装”的幌子下,允许服务商暗中开展“增值服务”,如收取上门费、材料费、高空作业费等,并对安装公司的销售误导行为“睁一只眼闭一只眼”。当二者结成心照不宣的利益共同体,消费者的权益和利益就无从保障。

我国消费者权益保护法早就明确规定:经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。以免费安装为噱头收割消费者,涉嫌构成虚假宣传,侵犯消费者的知情权、自主

选择权、公平交易权。

治理家电安装费用问题需要内外发力。一方面,家电企业应打破重销售、轻售后的发展思路,重视品牌建设。家电业竞争激烈,售后服务关乎消费者使用体验,如果售后服务质量难以保证,会损害企业品牌形象与长远利益。倘若一家企业运营一个服务站有成本压力,可考虑多个品牌共建共享一个站点,以实现分摊成本、提质增效。另一方面,相关部门应完善家电维修售后服务标准体系建设。要求商家对收费项目明码标价,禁止混合标价或捆绑搭售;还应引导家电维修服务平台设置透明合理的抽成制度。此外,要以问题为导向,拉出商家的负面行为清单,引导市场良性竞争。

(据《中国消费者报》消息)

### 家居课堂

#### 化繁为简 避免过度装修

在装修中,许多人都有过这样的抱怨:“我投入了大量的资金,但为什么我的家没有那种高级感?”或者“装修完成后,我发现很多设计根本不实用,简直是浪费钱。”还有人困惑:“为什么我无法复制网络上那些精美的家居效果呢?”这些问题归结起来,很大程度上是因为过度装修。不少人都认为,装修只要舍得花钱,就能得到满意的效果。事实并非如此。有时候,过多的投入反而会有效果大打折扣。下面列举几个“多此一举”的装修设计,提醒大家在装修时一定要把握好尺度,避免过度装修。

**拒绝复杂背景墙** 在装修客厅时,很多人喜欢将电视背景墙打造成复杂的造型,或者用一些特殊的材质来彰显品位和个性。其实,复杂背景墙虽然美观大气,却容易过时且不易打理维护,尤其是对于小户型来说,复杂的背景墙会让空间看起来更加拥挤。简单的背景墙设计可以让摆放电视的区域多一些空间,用于摆放自己喜爱的装饰品,这样做不仅让墙面更加个性化,还能营造出独特的艺术氛围。



**不要过度开发飘窗** 现在的新楼盘,基本上每个卧室都带有飘窗,把飘窗设计好,不仅可以提高生活幸福感,还可以增加卧室的颜值。然而好的飘窗设计并不是过度开发、改造,有些人为了提高空间利用率,把飘窗改造成书桌、梳妆台、收纳柜等。因为飘窗和窗户是连在一起的,阳光暴晒,下雨天潮湿等情况,容易对木质材料打造的家具形成伤害。此外,改造飘窗容易对保温效果造成影响,还有可能出现渗水的情况。其实,飘窗装修以简单为主,铺上软垫,两边设计点简单的收纳功能,这样就可以了。

**定制家具不是越多越好** 定制家具是直接固定在墙面或地面的,入住后发现空间规划不合理,不符合生活习惯,根本没法移动。做定制柜子前,一定要考虑当下的收纳需求和未来五年内的家庭变化,可以使用成品柜加上定制柜的组合方式,日后想改变房间布局,也能将成品柜移动至其他空间。(据装一网消息)

## 巧用空间 打造“静雅”书房



商品房的装修风格不仅要过审美这一关,还要注重功能性。而书房装修与其他房间的装修有着本质的不同,尤其是对环境有着较高的要求。因此,业主在装修书房时应该更加注重静谧和素雅。

书房顾名思义就是看书、学习的场所,其作用在于让人安心阅读、静心工作,有助于提高工作和学习的效率。因此,家里的书房应当参照图书馆,装饰物不宜过多,且颜色也不宜太过跳跃,最好以素雅的颜色为主,否则容易扰乱使用者的注意力,无法保持安静,比如像红色、橘色这样的颜色很容易让人心浮气躁,不适宜用在书房。

此外,书房是居者读书和学习的场所,因此书房的光线不能太强,如果在光线刺眼的环境下读书,容易让人感到视觉疲劳;同时光线也不能太暗,太暗的环境会用眼过度,对使用者的视力不利。有时外界的环境不好改变,那么业主在摆放书桌时可以多花些心思。例如,窗外是刺眼的阳光和嘈杂的街道,那在摆放书桌时尽量不要面对窗户或者背对窗户;当然也不要将书桌摆放在房门旁边,毕竟杂音会扰乱人心,影响到读者的心思那就不好了。

有着多年室内设计工作经验的设计师表示:“书房最好远离客厅和厨房。如果可选择的余地比较小,不

能做到空间上的远离,也可以为书房做些隔音措施,比如利用隔音膜或隔音条减少外界的噪声等。”

有些业主家中面积有限,无法独立设计书房,可将卧室的一部分空间当书房,如果卧室的面积比较小,可以选择把床靠着窗户或墙边摆放,舍弃床头柜,布置一个书桌;若卧室面积比较大就可以随意设计了,像床尾、角落等空间都可以用来当书房。此外,现在很多房子都有两个阳台,其中一个满足洗衣晾晒功能,另一个就可以改造成书房,比如在阳台的一侧做些书桌柜的组合式设计。利用阳台当书房的好处就是随时可以呼吸窗外的新鲜空气,工作、学习累了就能直接看看窗外的美景,起到调节身心的效果。

“当下去客厅化,使得不少业主将书房直接搬到了客厅。将客厅打造成书房,只需在沙发的背后做满墙的书架、摆放上一张长书桌,书架可以兼当展示架。当然也可以在客厅的沙发、电视旁边,选择一块大约1平方米的空间,通过几块隔板同样可以打造出一个实用的小书房。”业内人士表示。

不管是独立的书房,还是卧室、阳台、客厅部分空间打造的书房,都需要静谧和素雅的环境,让人有种安静和放松的感觉,才是书房装修的关键。(据齐家网消息)