

抽成比例有点高,安装师傅待遇咋保障?



资料图

记者采访发现,不少消费者购买了包安装服务后还会在安装师傅上门时被二次收费。业内人士反映,其中有商家包安装只是包基础不包特殊、包工不包料的原因,也有平台抽成太高、安装师傅多收费的因素。专家建议,平台应设置透明合理的抽成制度,明确和细化服务和收费标准,保障安装师傅的待遇,进而促使安装师傅提升服务质量。

“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。”今年“双11”,山东济南消费者柯先生趁着有补贴政策,网购了一台65英寸的电视机,没想到安装过程被“临时加价”。

“明明说包安装,为何还要二次收费?”柯先生告诉记者,安装师傅解释说,装电视机的墙面属于非承重墙,多收的100元属于特殊墙体费。但是,付钱后的柯先生发现,“师傅只在墙上钉了3根膨胀钉”。

记者采访发现,不少消费者有过类似柯先生的遭遇。说了包安装,上门后还要二次收费,是否合理?记者采访发现,安装师傅也有很多难言之隐,他们的待遇又该如何保障?

“包安装”并非全包

安徽合肥消费者李先生近日网购了两台空调,下单时他也购买了包安装服务。但是到货后李先生才发现,所谓的“包安装”并非全包,“师傅说,每台空调要多收150元高空费。”

“师傅说4层及以上都要另收高空费,我家在第11层,理所当然要收。”考虑到两位师傅已经上门,本着不想为难人的原则,李先生支付了两台空调的300元高空费。

李先生的遭遇并非个例。记者在黑猫投诉平台搜索发现,空调安装收费相关投诉2000多条,电视机、洗衣机、燃气热水器等安装服务投诉也有数百至上千条。

业内人士指出,家电消费者与安装师傅之间就额外收费问

题出现矛盾,原因在于大多数消费者习惯性认为“买了产品,就应该享受免费安装服务”,以及“下单费用已经包含了安装费”。此外,目前安装等售后服务,确实存在收费不透明、多收费等乱象。

事后李先生就高空费一事询问空调商家客服人员,对方表示,高空费等收费明细清楚标注在商品详情页。李先生在商品详情页面最下方才看到一个安装额外收费说明。“收费说明隐藏得这么深,网购时不会看那么细,下单地址写了楼层也没人告知要收高空费啊。”李先生说。

在某安装维修平台接单的安装师傅小赵告诉记者,上门安装时,客户对额外收费项目不理解的情况时有发生。“很多商家为了吸引消费者,声称提供包安装服务,但商家大多不会主动说明,包安装只是包基础不包特殊、包工不包料。”

小赵以安装滚筒洗衣机为例,解释了额外收费的必要性。“如果机器包装内自带一些配件,装上去正好,则不会产生别的费用,但如果水龙头不能用或者是水管不够长,需要换长水管,就涉及辅材费,不可能不额外收费。”

针对柯先生的遭遇,北京大兴某品牌家电售后网点负责人杨彦朋告诉记者,电视机安装确实有特殊墙体费一说,例如,瓷砖墙、岩板墙、大理石墙、玻璃墙等,师傅在钻孔打钉时需要格外小心,对技术要求也更高。

抽成高,师傅到手的钱并不多

杨彦朋表示,正规大品牌家电大都有细密的售后网络,售后网点接单后,会安排附近的师傅上门安装。一些小品牌没有自己的售后网点,会将安装业务转给第三方安装维修平台。

“大多数安装家电类的订单都会有二次收费。”杨彦朋说,他所在网点需要二次收费的占比约50%,因为商家承担的只是基础安装费。例如,空调安装过程中的打孔、高空作业、支架辅材

等,只要厂家没说包含这些费用,按照行业惯例都需要额外收费。

“第三方安装维修平台报价时,因为有竞争,会故意压低单价,而且平台抽成少则30%~40%,多则50%~60%,安装师傅到手的费用更少,因此更有可能额外收取费用。”杨彦朋说。

针对安装市场出现的一些乱收费现象,杨彦朋给记者算了一笔账,电视机安装相对简单,熟练工20分钟左右就能完成,150元的安装费看似不少,但网点也会抽取部分作为运营支出,安装师傅实际到手一般只有90元。安装空调需要两位师傅同时上门,而且工作时间较长,如果没有额外收费,每人到手只有45元,该收入甚至无法覆盖师傅路上的时间成本和交通费,只能想办法从其他项目创收。

某知名品牌空调资深销售人员也透露,消费者线下购买时,厂家有安装补贴,而且安装师傅多是厂家培养的专业人员,因此会尽量为消费者节省费用。消费者线上购买的家电价格相对便宜,厂家压缩了利润空间,对安装师傅的补贴较少,有的甚至没有补贴,因此,会有更多额外收费项目。

抽成制度要考虑劳动者合法利益

小赵告诉记者,上门服务过程中,如果安装师傅认为平台价格不合理,确实会通过加价将压力转移给消费者。例如,以较高价格推销其自行采购的辅材,或者巧立其他收费名目。他建议,平台应设置透明合理的抽成制度,满足消费者需求的同时,也要保障安装师傅的利益,进而促使安装师傅提升服务质量。

还有业内人士认为,为规范家电安装市场,应对类似上门服务加大日常监管力度,对消费者投诉集中的上门服务经营主体进行重点监管。相关行业组织也应建立健全服务标准制度,引导行业诚信自律。

中国人民大学国家发展与战略研究院研究员马亮在接受记者采访时表示,家电安装服务之所以容易引发消费者投诉,是因为相关规定不明确、标准不统一,特别是电商平台、销售网点的责任推卸与风险规避,使安装师傅的合法权益得不到有效保障。

“在平台、安装网点、安装师傅与消费者中,安装师傅处于劣势地位,既难以与电商平台和安装网点的规则抗衡,也面临消费者投诉带来的差评、扣款等问题。”马亮说,因此,在家电安装服务方面,有必要进一步明确和细化服务和收费标准,监管部门要加强对家电安装服务的监管,让行业收费更透明,同时还应多部门协同保障安装师傅的合法权益。

来源:工人日报

工伤职工未及时申请延长停工留薪期被“扣钱”法院这样判

没来得及申请停工留薪期,工伤职工受伤期间工资如何发放?新疆某物流公司的苏某因工伤而奔波治疗,未能向公司申请延长停工留薪期,双方就停工留薪金额对簿公堂。

据《工人日报》报道,乌鲁木齐市中级人民法院对该案作出判决,认定苏某停工留薪期为12个月,该公司须向苏某支付就医治疗期间停工工资。

【案情回顾】

2021年1月1日,苏某与该物流公司签订了为期两年的劳动合同,每月工资为5000元,双方依法参加社会保险。

2021年7月29日,苏某因交通事故身体受伤,后被认定为工伤,鉴定为二级伤残。

自住院治疗后,苏某陆续辗转于多家医院治疗达11次,其间并未向公司提交延长停工留薪期的申请。

2023年7月,苏某向新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市米东区劳动人事争议仲裁委员会申请仲裁,裁决表明物流公司应向苏某支付20.7个月的护理费143434.10元,支付停工留薪期工资85168元。

物流公司不服,提起诉讼。

该公司认为,公司并未收到苏某关于延长停工留薪期的申请,且苏某也从未向劳动能力鉴定委员会确认延长停工留薪期,视为自愿放弃权利。

【法院审理】

法院认为,尽管苏某并未给公司提交延长停工留薪期的申请,但从他11次住院就诊记录可以看出,苏某一直在接受工伤医疗中,伤情明显属于严重情形。在审理过程中,苏某并未提交交由劳动能力鉴定委员会批准延长的证据。因此,乌鲁木齐市中级人民法院认定苏某停工留薪期为12个月。同时,新疆某物流公司已向苏某支付2022年8月至11月期间工资,则还须支付2021年10月、12月、2022年1月至6月工资,共33730元。

【法官释法】

审理该案的法官指出,依据相关规定,职工患病或者非因工负伤,根据本人实际参加工作的年限和本企业工作年限长短,享受3个月至24个月的医疗期。对于某些患特殊疾病的职工,在24个月内尚不能痊愈的,经企业和当地劳动部门批准,可以适当延长医疗期。因此,苏某在治疗工伤状态期间,虽未向公司提供劳动,但结合其二级伤残实际情况,公司仍应支付苏某治疗期间工资。

【法条链接】

《工伤保险条例》第三十三条职工因工作遭受事故伤害或者患职业病需要暂停工作接受工伤医疗的,在停工留薪期内,原工资福利待遇不变,由所在单位按月支付。停工留薪期一般不超过12个月。伤情严重或者情况特殊,经设区的市级劳动能力鉴定委员会确认,可以适当延长,但延长不得超过12个月。工伤职工评定伤残等级后,停发原待遇,按照本章的有关规定享受伤残待遇。工伤职工在停工留薪期满后仍需治疗的,继续享受工伤医疗待遇。生活不能自理的工伤职工,在停工留薪期需要护理的,由所在单位负责。

来源:工人日报客户端