

各地加码支持以旧换新 消费者享惠如何升级

持续打通换新堵点
畅通资源循环链条

近期，中央层面推动汽车、家电以旧换新的“升级版”政策相继出台。记者近日在北京、湖北、重庆、福建等多地市场走访了解到，各地已结合当地实际情况，出台消费品以旧换新落地细则，补贴产品覆盖面扩大，补贴力度升级，申领流程更便利，消费者换购意愿增加。

政府补贴叠加企业让利 新增汽车置换更新补贴

8月27日晚，记者来到位于武汉市汉阳区的吉利银河·武汉星际体验中心，店内汽车“以旧换新”补贴标语随处可见，不少市民到店看车及咨询优惠政策。

销售人员以店内热销车型吉利银河E8为例，给记者算了一笔“细账”：原价16.58万元的新车，如果客户的旧车满足报废条件，最高可获得国家补贴2万元；或者转让名下汽车，可获得1.2万元置换补贴。这期间，还可同时申领武汉市以旧换新消费券最高2000元，再加上厂家和4S店的折扣1万多元，购买这款新车的叠加优惠最高可达3万多元。

根据国家政策，对符合《汽车以旧换新实施细则》规定，报废旧车并购买新车的个人消费者，补贴标准由购买新能源车补1万元、购买燃油乘用车补7000元，分别提高至2万元和1.5万元。除了报废更新之外，这次政策还将置换更新也纳入补贴范围，支持地方自主开展置换更新。

眼下，跟随国家政策节奏，各地方政府相继推出着眼于本地汽车市场的以旧换新方案。

国家切块和湖北省配套资金是加力措施前资金规模的6倍多，汽车报废更新最高补贴2万元，置换更新最高补1.6万元；

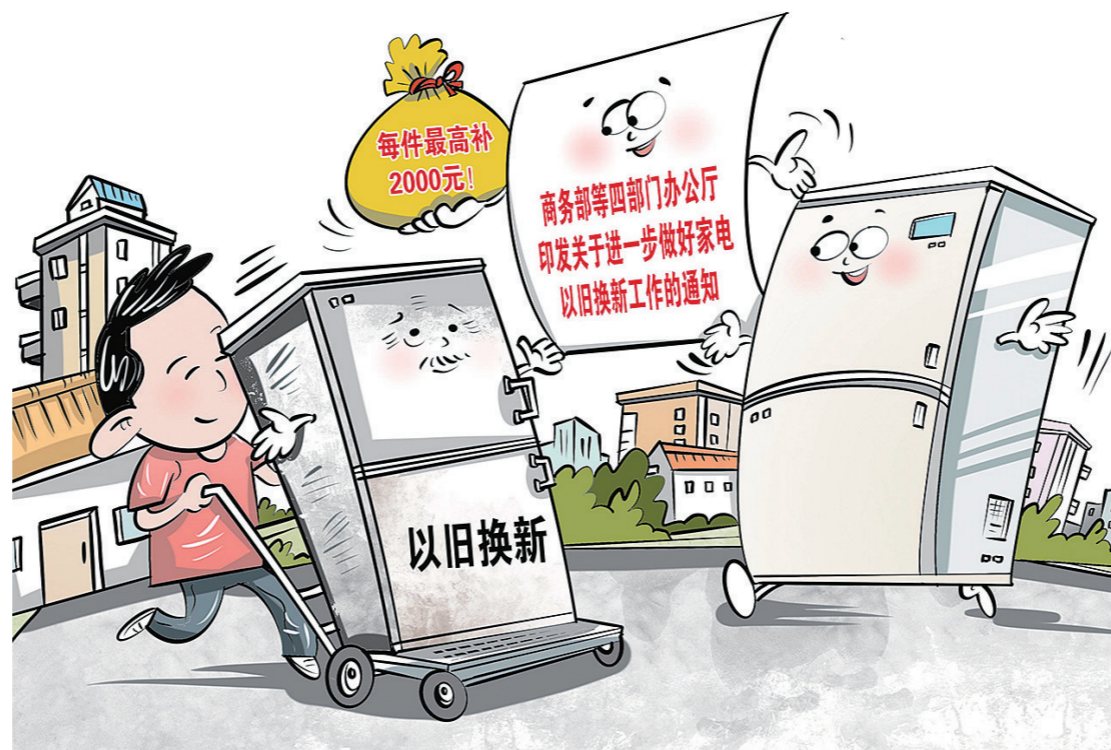
北京明确置换后新购新能源车不仅包含纯电动汽车，还包含插电式混合动力（含增程式）汽车和燃料电池汽车，京内、京外转让，均可享受置换补贴；

上海将二手车置于以旧换新政策中的重要地位，鼓励发展二手车经销业务，明确到2027年二手车交易平均车龄降低1年……

政府补贴叠加企业让利，新增置换更新补贴，消费者换购新车意愿增加。

截至目前，湖北消费品以旧换新已惠及消费者超40万人次，带动新车和家电销售120亿元，武汉提前完成全年汽车以旧换新目标；截至7月中旬，湖南已收到汽车报废更新补贴申请超8600份，置换更新补贴申请超2.3万份，累计带动汽车销售超55亿元；从国家新政发布至9月1日，重庆以旧换新补贴累计申报量达9748个，累计拉动汽车销售额超18.37亿元。

商务部数据显示，截至9月1日上午10时，收到汽车报废更新补贴申请超81万份，1至7月，全国汽车零售1155.6万辆，同比增长2.3%。其中，新能源乘用车零售498.8万辆，同比增长33.7%；二手车交易1099.2万辆，同比增长6.3%。



惠民补贴 新华社发 商海春 作

家电换新补贴扩围 现场申请立马减钱

重庆市南川区的周先生近日购买了一台2499元的海尔1级能效空调，享受到499.8元的以旧换新政府补贴。“政府补贴很划算，而且现场申请立马省钱，非常方便。”周先生说。

8月26日，重庆市“升级版”绿色智能家电以旧换新补贴政策落地。政策落地首日，全市发放政府补贴816.5万元，直接带动家电销售4263.35万元。

记者从重庆市商务委了解到，目前国家支持以旧换新的预拨资金已下达重庆，地方将按比例配套资金，共同用于推动消费品以旧换新工作。

国家明确了8类家电享受销售价格15%至20%的补贴标准，单件最高补贴2000元。同时，支持地方自主确定补贴“8+N”类家电品种。截至目前，多地相继发布实施家电以旧换新等实施细则。

重庆明确，个人消费者购买2级及以上能效或能效标准的11类家电产品，将享受每类产品销售价

格15%至20%的补贴；企业叠加补贴方面，消费者交易9大类旧家电，并购买任意一类2级及以上能效或水效的产品，可再享受2%的以旧换新补贴。

北京消费者可通过支付宝、微信、百度、美团等多个渠道进入“京通”小程序，领取8大类共1万余款家电商品的补贴资格码，在支付环节立减补贴享受优惠。

广东在8类家电产品基础上，增加了手机、平板、智能穿戴设备等3类产品，以及各地市结合实际纳入补贴范围的其他N类产品，形成“8+3+N”产品类别。

从中央到地方，补贴政策均明确能效标准，仅对2级及以上能效产品给予补贴。“以旧换新不是简单的同类产品置换，而是趋向更高端、更智能、更环保、更个性化的需求，通过以旧换新支持居民消费升级。”华南师范大学商学院教授陈耀耀说。

时事·社会

责任编辑、美术编辑：肖星平

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。专家表示，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元的热水器安装费花了754元。”湖南永州市道县的吴女士提起这段经历时仍感不爽，“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。”后来回客服，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、抽油烟机等等成为消费者“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



“糊涂账” 新华社发 徐骏 作

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—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，要么无法正常启动，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，市面上提供的家电维修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年家电维修行业经验的杨彦明给记者举了个例子，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，但有时候师傅换下一个零部件，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。

导致家电维修服务不尽如人意的一大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。”

家电维修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，家电维修客单小、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

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，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，家电维修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学院研究所所长、教授张钦说，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。

据新华社

2024年《开学第一课》： 潜移默化进行爱国主义教育

据新华社北京9月2日电 由中宣部、教育部和中央广播电视总台联合主办的公益节目2024年《开学第一课》9月1日晚在央视综合频道播出后取得积极反响。观众认为，节目采用“多地实景课堂”的模式描绘出中国式现代化建设的图景，潜移默化地进行了爱国主义教育。

今年的节目中，文学专家、历史学家、野生动物救护者、奥运赛场健儿、空降兵模范、军用运输机机长、人工智能专家、航天科技专家等嘉宾，通过讲述自强不息的奋斗故事，展现从殷墟甲骨骨契到青海雪豹栖息地，从伶仃洋上跨海大桥到嫦娥六号登陆月球背面的画面，力求让广大青少年看到祖国日新月异的大好河山，感受祖国日新月异的进步，一同领略“可爱的中国”。

北京教育科学研究院党委书记董竹娟表示，今年的《开学第一课》将“爱国”这一宏大主题进一步具象化，以中华优秀传统文化、生态环境保护、奥运精神、国之重器、人工智能等多视角多维度，潜移默化地向中小学生学习一种信念，即爱国是朴素的、真实的，是在一代代人接续奋斗中不断丰富、传承的。

内蒙古自治区鄂尔多斯市康巴什区教育体育局局长李美荣说，今年的《开学第一课》从中国的文字演变看中华文明的变迁，从龙的形态变化看多元一体的中华文明发展史，从巴黎奥运会看中国运动员的拼搏精神……每个故事都融入了中华文明的清晰脉络，让孩子们感受到了中国精神，这样的课程有情境、有故事、有力量，有助于培养孩子们的爱国情怀和中国格局。上海市大同中学高二年级学生吴思辰说，节目让自己印象最深刻的是“00后”奥运健儿潘展乐的事迹；潘展乐和队友们既传承了老一辈运动员的中华体育精神和奥林匹克精神，同时也展现出当代中国青年不甘平庸、奋发昂扬的面貌。“新学期，我会以更加昂扬的精神面貌投入到学习生活中，为强国建设、民族复兴贡献自己的一份力量。”

新研究发现细菌细胞 会将“记忆”传递给后代

据新华社北京9月2日电 美国一项新研究发现，细菌细胞能够“记住”自己和周围环境的短暂变化，并将这些变化的“记忆”传递给其后代。这一发现可用于新的医学应用，如改变致病细菌避免其后代耐药性的出现等。

细菌生物学的一个核心假设是，可遗传的特征主要由脱氧核糖核酸(DNA)决定的。然而，从复杂系统的角度来看，信息也可以存储在调控基因间关系的网络层面上。这一调控网络类似于基因用来相互影响的“通信网络”。

为了验证这一假设，美国西北大学等机构的研究人员将目光聚焦在了大肠杆菌上。研究团队利用调控网络的

数学模型模拟大肠杆菌中单个基因的暂时失活和重新激活。他们发现这些短暂的扰动可以产生持久的变化，这些变化预计将遗传给后代。

团队表示，这种暂时失活和重新激活(即可逆扰动)会在调控网络中引发不可逆的连锁反应。相关的联系可能在细菌细胞将变化的“记忆”遗传给后代的过程中发挥重要作用。

团队认为，这项研究还表明这种效应可能在其他生物体中也是普遍存在的，因为其他生物的调控网络与大肠杆菌的调控网络是相似的，甚至更复杂敏感。

研究团队目前正在实验室验证他们的模拟结果。