

金台视线

规范家政服务 提升居民幸福感

本报记者 向子丰

家电维修、管道疏通、开锁换锁……很多家庭在日常生活中都有这样的家政服务需求。这些服务事情虽小,但与民生息息相关。然而,一些读者网友来信或留言反映,当前家政服务市场中以次充好、巧立名目、坐地起价、借机“宰客”等现象时有发生,为居民生活带来了不少困扰。读者和网友纷纷表示,应当规范家政服务行业发展、净化市场环境,维护消费者合法权益,满足人民对美好生活的需要。

“小病大修”、隐性收费、缺乏资质,一些家政维修服务受到诟病

前不久,辽宁沈阳市的孙女士遭遇这样一件事:她通过小区物业找了一家公司开锁,预约时,对方告知维修费为80元。可在开锁过程中,维修师傅却以门锁难打开为由,在没有告知孙女士的情况下,擅自拆除门锁。“本来只是开锁,现在却变成了换锁,价钱从80元涨到688元,包括拆锁费、换锁费、夜间服务费等。”孙女士认为,这样的收费很不合理,但是门锁已换,只能无奈付款。换个灯150元、安装空调时偷偷将新线路换成旧线路、修理过程中不断加价……翻阅读者来信和网友留言,不少人都遭遇过类似的家政服务“陷阱”。“如果只是贵也就算了,但就怕有时候花了大价钱却还是修不好。”有网友评论说。

北京网友韩旭就遇到过这样的事情。他在网上找了一名修冰箱的师傅,维修过程中师傅未经允许就更换了一个配件。“我说不换,可师傅擅自做主把配件拆了下来。新换的配件收费300多元,拆配件还要收150元。”韩旭说,等师傅走后,发现冰箱故障依然存在。他又打电话给维修师傅,对方回复说“还要再加装一个配件”。“我不同意加装配件,维修师傅就开始推荐从他手上买台新冰箱,对于原来冰箱不能用的情况置之不理。”韩旭说。

记者在采访中发,被投诉的家政服务问题具有一些共性:有的第三方公司在网络平台投放广告,冒充厂家上门维修,但维修质量没有保证;有的服务时故意夸大故障,把没必要换的零件换掉,甚至换上旧零件;还有的事先不提示可能发生的费用,维修时推销昂贵辅材,要求消费者支付上门费、开机费、检测费等此前未明示的费用。

记者随机拨打了一家家政服务公司的电话,负责人表示其业务范围包括维修冰箱、空调、水龙头、暖气片、马桶等,声称“维修师傅都能修”。维修费用一般由师傅口头报价,包括上门费、手工费、材料费等,维修费大约一二百元,材料费另外收取。但实际上,因为是上门服务,材料费普遍高于市场平均水平,而且每换一次材料就要重新算一次维修费,这样的“层层加码”下来,有时维修费用比当初的报价高出一大截。

百姓关注

别让“扫码”成负担

赵兵 施云娟

扫码点餐、扫码排队、扫码开门……如今,二维码已渗透到人们生活的方方面面,拿出手机“扫一扫”也成为大家日常生活习惯。不过,随着应用场景增多,本该是方便快捷的“扫码”,却在有些时候变为一种负担,给个人生活带来困扰。

“有一次去某快餐店点餐,我只想买个冰淇淋,可服务员站在那里并不忙也不给点,反复要求我自己扫码点餐。我觉得非常不合理。”网友赵先生说,在餐饮行业,扫码才能点餐的现象越来越普遍,似乎扫码成了餐厅饭店的强制性要求。

和赵先生一样,在人民网“领导留言板”,有不少网友表示都遇到过强制扫码。网友方女士说:“越来越多的地方要扫码才提供服务,参观买票要扫码,去银行办业务要扫码,停车缴费要扫码,甚至回家进出单元门也要扫码。如果拒绝扫码,要么遭受冷遇,要么干脆办不了业务,无法享受服务。”



制图:柯珍(人民视觉)

对此,中国人民大学商法研究所所长刘俊海认为,家政服务行业中暴露出的一些问题是由多重因素互相影响造成的,规范化、制度化、流程化的监管治理还存在薄弱环节。“家政服务行业的不良行为,既损害了消费者的合法权益,也造成社会资源的浪费,更不利于家政服务行业健康、可持续发展。”刘俊海说。

准入门槛低、投诉维权难、网络平台缺乏监管等因素导致乱象频发

广东深圳市网友王先生在人民网“人民投诉”平台上反映:因家中漏水,他在网上找了一家商家上门维修。“只是有一点漏水,结果师傅检查后说问题很大,要使用10斤胶水。我让师傅先着手修理。修完后,师傅说用了60多斤材料,总计7000多元。这个价钱太离谱了,大大超出了我的预算。”王先生说。

不仅如此,维修后没过多久,王先生发现家中依然漏水:“我仔细检查了一遍,发现胶水没有品牌标识,维修公司也没有做防水的工程资质,甚至连签合同、开发票的都不是同一家公司。”

除了高昂的收费,还有不少读者反映当前家政服务行业准入门槛较低、缺乏统一服务标准,造成家政服务质量较差、服务人员素质较低、缺乏相应资质等问题。

河北石家庄市李先生在某家政服务平台上下单了空调清洗服务。次日,工作人员上门对空调进行了清洗。清洗前,空调运转正常,但在清洗后一周左右,空调发生了无法开机送风的故障。李先生向平台反映,客服人员要求出具能体现空调损坏是清洗所致,发现空调不运转是因为电机进水受潮所致,需更换电机,要花1700多元。”李先

生说,由于没法开具平台要求的检测单,理赔一事也陷入僵局。

遇到家电维修,普通消费者往往因为缺乏专业技术知识,难以辨别家政服务人员的专业资质、维修方法、材料价格等信息。加之事后取证相对困难,一旦产生纠纷,消费者大多只能“自认倒霉”,无法保护自身合法权益。

山东淄博市刘先生反映,因家中漏水,他在网络平台上搜索“防水补漏”,平台推荐了很多好评商家,有些好评多达7000多条。刘先生联系了其中一家,维修师傅检查后表示是地板防水层漏水,施工1小时左右收取3500元。当天晚些时候,刘先生发现卫生间还是漏水,而且漏水位置也不是地面,而是墙体。“我怎么都联系不上维修师傅,向平台申请退款并要求赔偿,平台以‘非平台派单’为由拒绝赔偿。”刘先生说。

随着人工和房租成本上升、智能家电维修迭代升级速度加快等原因,导致传统家政门店成本高、竞争力弱、可替代性强,越来越多的消费者倾向于从网络平台上搜寻相关信息。一名家政从业者表示,当今家政服务“鱼龙混杂”,从业者主要来源包括企业自营、外包服务和个体人员等多种渠道,技术水平和服务意识参差不齐。消费者如果不加识别,很容易在网上碰上山寨维修点,“由于平台在其中只起到推广作用,一般不对服务质量负责,消费者与家政服务人员产生分歧,也很难找到解决渠道。”

加强技能培训、建立投诉举报机制、提供优质供给,多措并举规范家政维修市场

对老百姓而言,家政服务小事不小,有关部门也曾对家政市场作出相应规

范。商务部曾出台《家电维修服务业管理办法》,对经营者及从业人员资质要求、行为规范等作出规定。2022年,国家市场监督管理总局公布的《明码标价和禁止价格欺诈规定》明确要求,经营者不得在标价之外加价出售商品或者提供服务,不得收取任何未予标明的费用。

一些地方也出台相应条例予以规制。比如,北京市市场监管局出台规定,家电维修不明码标价最高将罚5000元;上海市开通热线特约维修服务,引入市场化专业维修公司和各区房屋应急维修中心,同时推动维修收费公开透明;福建泉州市推出17项措施促进家政服务业提质扩容,其中包括支持家政信用体系建设、支持家政服务标准化试点等。

刘俊海认为,治理家政市场乱象还需要有关部门进一步完善工作机制,强化监督管理,压实家政行业平台运营主体责任,建立健全入驻资质审核、反馈、举报、处理、回访、退出等机制,积极引导家政行业协会充分发挥作用。“还应构建规范权威、便捷高效的维权投诉平台和惩戒机制,为保障消费者权益提供有效刚性保障。”刘俊海说。

针对部分家政服务人员技能不过关、服务意识较弱的现象,长沙职业技术学院院长祝磊认为,要加大家政服务领域从业人员的技能培训力度、职业教育力度,不断提升家政服务人员技能水平和职业道德素质,才能促进家政服务质量质齐升。同时,职业院校和人社部门要在家政领域推动行业标准建设,研究制定相关职业能力等级制度,形成行业统一规范,促进不同类别、不同层次服务人员“持证上岗”,精准匹配不同用户群体需求。

日前,中消协发布《2023年第三季度全国消协组织受理投诉情况分析》提示,数字化时代,消费者越来越依赖网络渠道获取售后服务信息,相关品牌方和家电维修平台应当及时适应这种变化,在官方网站等渠道对零部件费用和上门维修服务费价格进行公示,方便消费者查询,保障消费者知情权。消费者在选择家电维修公司时,也要多方查证,注意从其客服电话、公司名称等方面甄别是否为官方售后。

有读者建议进一步扩大“家门口”的家政服务行业的有效供给和优质供给。广东深圳市读者梁修明认为,应探索推广家政人员上门服务证,探索在新建小区规划建设家政服务社区服务点,发展嵌入式社区家政服务网点,等等。

对此,有关部门已经出台相关政策。商务部提出:要按照“缺什么、补什么”的原则,一圈一策,推动补齐便民设施短板,让修鞋、配钥匙等“小修小补”规范有序回归百姓生活。不少地方已将此落到了实处,安徽阜阳市打造社区便民棚,福建福州市探索设立规范化便民服务站,广东东莞市上线“小修小补”地图等,这些在家门口就能找到的便利服务,满足了居民的日常需求,方便了居民的日常生活,也大大增加了居民的获得感、幸福感。

身边事

小区交房3年不通暖气

我是河南郑州市正商汇航苑雅苑小区居民。我们小区交房3年来一直没通暖气。买房时的购房合同显示,小区的供暖管道已于2020年铺设完成,运行方式为市政管网集中供暖,我们室内的地暖也早就铺好了(见下图)。但至今已3年了,仍然没有供暖。我们曾向有关部门反映,回复说是因为小区距离主管网较远,热力公司规划的管网计划与规划要求产生冲突,需要重新选线、重新规划。希望有关部门关注这一民生问题,尽快为小区居民解决供暖问题。

人民网“领导留言板”网友 李先生



建议

整治不合规电子秤

显示7.2斤的活鸡实际重量仅为5.2斤,1斤的炸鸡实际只有298克,2斤的樱桃实际只有850克……近来,关于商户缺斤少两的问题时有曝光。不少人反映这些商户使用的秤有问题,市场监督管理部门现场执法时也发现了一些不合规电子秤。

实际上,商家对秤动手脚、侵害消费者权益的事情并不新鲜,此前也屡有发生。加强对这些不合规电子秤的打击,首先要进行源头治理,加大对制作不合规电子秤的生产商的打击力度。有的商家公开标称自己生产和销售的电子秤为“可定制挂多挡功能电子计价秤”或“两用计价挂挡密码电子秤”。对于生产和销售类似电子秤的商家必须从严查处,避免这些不合规电子秤流入市场。同时,要加强对市场商户所使用电子秤的检验和抽查,对于发现问题的电子秤进行查没,对于使用不合规电子秤的商户进行处罚。最后,健全监督举报机制,畅通群众反馈渠道,对群众反映的商户使用不合规电子秤的问题及时查处,保护消费者权益,维护良好的市场秩序。

贵州兴义市 贺成

治理飙车扰民问题

夜深人静时,经常能听到街上有机动车马达轰鸣之声,严重扰民,也存在安全隐患。应当严厉打击此种行为,给居民一个良好的休息环境,也为道路交通营造良好秩序。

一方面,建议交警部门加强重点区域日常巡逻,对飙车行为进行常态化治理,发现一起处理一起,对飙车人员进行相应的处罚,形成震慑。另一方面,一些飙车车辆存在非法改装问题,影响车辆安全性,容易造成交通事故。因此,要加大对非法改装车辆的打击力度,打击非法提供改装的修理厂或商家,做到源头治理。最后,注意加强安全教育,利用短视频平台、网络等对非法改装车辆、深夜飙车等行为危害性和处罚情况广泛宣传,尤其是对青少年的宣传,提升他们的交通安全意识。

广西钦州市 黄跃成

完善网上消费评价机制

生活中,人们消费后在网上给商家作出评价非常普遍。但是,许多商家为了获得好评,以各种方式对消费者进行诱导,令消费评价变了味。有的商家推出打五星好评即给消费者返现金活动;有的商家让店员打电话给消费者,诉说近日店铺经营惨淡,希望能获取消费者的五星好评;更有甚者,雇用网络水军刷出店铺高分评价。

评价机制的设立本是为了让消费者找到好的产品或服务,倒逼商家提升产品或服务的质量,刷好评的行为让评价机制失去了意义。建议完善消费网上评价机制,一方面,商家应当扎实做好产品或服务,切勿投机取巧,以良好的服务质量或产品信誉赢得消费者的真心认可。另一方面,建议平台加强监管力度,建立有效的监管制度,定期清理水军账号,甄别不实评价,对弄虚作假的商家作出处罚。同时,完善消费者反馈渠道,若有商家不断打电话给消费者,平台可提供反馈渠道,核对无误后平台可对商家发出提醒或警告。

江苏淮安市 徐雷洁

征集

人民日报读者来信版和人民网“领导留言板”联合开展2023年度群众急难愁盼问题征集活动,请读者提供线索,提出意见建议。

邮箱:mrbdzlx@126.com
传真:(010)65368495

