

## 价格混乱想涨就涨 服务能力全凭嘴说 缺乏责任心说走就走 家政服务乱象让消费者很受伤

### 市消保委提醒: 事前签约并明确违约责任很重要

近几年, 随着人们生活观念的改变, 家政服务已越来越被城镇居民所接受。钟点工、月嫂、住家保姆……越来越多的家政需求, 极大催生了家政服务业的发展。

笔者从市场监管局获悉, 截至3月底, 全市登记注册的经营范围包涵“家政服务”的各类市场主体共有2226家, 而其中2010年1月1日之后注册的就有1373家, 占了61.7%。

申请注册家政服务企业无需前置审批, 往往一个小间、一部电话就能搞定, 导致家政服务业主体资质良莠不齐。再加上一些家政公司片面追求经济效益, 由此造成家政行业管理不规范、服务参差不齐、收费乱等问题。从市12315中心数据分析来看, 近三年, 我市家政服务方面的年投诉数量基本持平, 每年约40件上下, 纠纷焦点包括家政卡“卡”人、临时涨价、半途走人等。

通讯员 张淑蓉 曹小琴



### 家政服务卡——办卡容易用卡“烦”

蔡先生家原住江北万达附近, 去年年初他在附近一家家政点办了一张900元的家政卡, 约定按每小时18元计算, 一共50个小时。去年下半年, 蔡先生家搬到了慈城新城, 当他打电话联系对方要求上门服务时, 对方马上拒绝了, 理由是蔡先生现在所住的地址, 不在服务范围内, 如果要上门服务, 费用就要从每小时18元涨到25元, 而且还要保证家政服务的时间在5个小时以上。当蔡先生认为不合理要求办理退卡, 对方表示同意, 但要求以每小时25元重新计算以前已消费的部分费用。沈女士于去年1月在一家家政公司办了一

张1000元的家政服务卡, 有效期是一年。今年年初, 眼看有效期将到, 而卡里还剩下190元钱, 沈女士就想找个钟点工把家里好好打扫打扫, 便打电话去约。可没想到, 不是家政公司派不出人, 就是时间和她有冲突, 最终只好作罢。2月底, 沈女士拿着过期的卡到家政公司, 想通过再充值延期, 遭到家政公司拒绝。

而海曙的丁女士碰到的则是变相涨价。“前面几次, 家政公司都及时安排人员上门服务, 可今年过年期间, 却称用家政卡, 每次上门服务需另外支付20元路费。”

### ■消保委支招

#### 签订合同并尽量细化违约责任

价格混乱, 想涨就涨; 标准不一, 服务能力全凭嘴说; 人员管理难, 可以说走就走……说起家政服务行业的弊端, 消费者大倒苦水。

“目前各地也有制定出台家庭服务行业标准, 但大多都是由家庭服务行业协会制定, 仅仅是行业自律标准, 并没有强制性, 因此对整体行业的约束力并不强。”据有关业内人士分析, 目前宁波家政从业人员中有相当大比例均来自外省, 因这些人员流动性强, 与家政服务公司之间大多也是松散的中介合作模式, 打工一方想着试试手, 看看行情; 而公司一方想着既然不确定, 何必花力气对其进行培训, 于是往往都是人来了就上班, 至多找个熟练工帮带几次。“如此一来, 人员的稳定性及服务质量就可想而知了。”

家政服务鱼目混珠, 笔者特意从市消保委讨教五招提醒消费者防患于未然。

第一, 务必明确经营主体资格, 找正规的家政服务公司。切勿贪图便宜随便找无照家政公司或是私约服务, 因为一旦出现纠纷, 对方很可能一走了之, 让你投诉无门。

第二, 对于服务人员的素质要求不能以“星级”、“高级”等简单表述, 要尽量根据自己的要求细化保姆的工作职责, 并约定做不到可要求退换或退款。

第三, 务必签订书面合同或协议, 除了明确约定服务的时间、内容、价格等, 还应对对方可能出现临时涨价、提前走人、财物损失等情况作特别约定。如书面约定“节假日不得涨价”、“一方不能继续履行合约的, 须提前×天通知, 并给付×天工资作违约赔偿”, “因服务人员过失造成雇主财物损坏的, 按市价赔偿”等。对于家政服务公司提供的格式合同, 在签订之前应仔细阅读, 特别留意是否有不平等条款和免责条款, 并尽可能按以上要点协商予以调整或细化明确。

第四, 办理预先缴付形式的家政卡或是优惠服务卡的, 一定要事先明确有无“使用年限、节假日限用或涨价、单次最低消费金额”等其他条件限制, 如果没有使用限制, 最好在合同中有明确表述并约定相关违约责任。为防经营者以“没有工作人员”为借口无限期推迟, 最好明确“预约×次不提供服务的, 视同违约, 消费者可要求全额退还卡内金额”。另外, 一次性办卡金额不宜过大, 以防对方“关门走人”。

第五, 索要并保存好发票、协议等凭证, 一旦产生纠纷, 以作维权依据。

### 保姆月嫂——价格说涨就涨, 人说走就走

忻女士在预产期前半年就开始物色月嫂, 在一家家政服务公司举办的月嫂见面会上, 忻女士与公司约定: 先作初步挑选, 待面试确定后再签合同, 并言明享受88折优惠。忻女士当场支付了定金, 并初步挑选了8个, 其中6个收费9800元, 2个8900元。

此后, 忻女士一直等着家政公司安排月嫂面试, 其间经多次催促, 终于在预产期前2个月时, 家政公司安排了3个人面试, 结果忻女士发现三人之中只有一个是她当初预选的, 而其收费价格也从9800元涨到了11800元。几经协商, 家政公司同意以原来9800元的价格给忻女士推荐她原先预选的老乡, 可当得知忻女士已在见面会上付过定金, 可享受88折优惠时又反悔了。家政公司坚持说要么按照9800元不打折, 要么就按照11800元价格再打88折。后来, 忻女士仔细看了自己初选的8个人的资料, 发现其中有4个都涨了身价, 两个涨到了9800元, 还有两个更涨至11800元。

“保姆随时随地就撂挑子不干。你知道这一年家里换了多少个保姆? 8个!” 赵女士打电话投诉时, 一肚子苦水。原来自去年女儿出生后, 赵女士家中保姆就如走马灯一样换个不停。长则两三个月, 短则十多天, 辞工理由多种多样: 家里老人生病、孩子上学没人接送、自己身体出状况等等。

在接到的投诉中, 因保姆月嫂中途走人而造成的纠纷还真不少。消费者李女士雇了一位保姆, 合同约定服务期为一年, 但刚服务两个月, 保姆以家中有事为由中途离开。杨先生亲自在海曙区一家家政公司挑了一名月嫂, 当时觉得这个月嫂着装干净、做事也利落, 而且从事月嫂行业好多年, 经验比较丰富, 便当场签了合同。可没想到, 这个月嫂上门后只做了一天就说身体不适不做了, 接着家政公司又派了一个月嫂去, 11天后又不做了, 随后又接连换了两个。由于双方签订合同时, 并没有规定不能中途换人, 家政公司承认频繁更换有过错, 但对杨先生提出的退费赔偿要求予以拒绝。



### 服务资质——“星级”、“高级”公司说了算

梁女士是一名高级白领, 由于工作忙, 想找一名经验丰富、能住家做饭的“高级”保姆, 做做家务, 并给孩子合理地安排三餐。在海曙区一家保姆中介所, 负责人称其拥有的家政人员分一级、二级、三级、星级和金牌五个等级, 不过星级保姆人数少, 价格也不低, 月工资4500元。

双方谈妥后, 梁女士支付了750元服务费就等着这位“星级”保姆上门。几天后, 保姆上岗, 可梁女士发现中介所并未按照合同要求给保姆购买保险和体检, 而且这位“星级”保姆连最常用的营养餐都

不会配置。再一细问, 才知道该保姆虽然做了好多年保姆, 但主要是做家务, 经过简单的十几天培训就被评为星级。

邵先生则是为自己六个月大的孩子找育婴师时遭遇“货不对板”。“当时公司承诺提供的高级育婴师, 保证有经验、有资格证书”, 可是上班没几天, 邵先生就发现她动作生疏, 一问根本没有资格证书。此后近两个月内, 公司先后为邵先生更换了3个育婴师。“全都没有资格证书, 而且没有经验, 根本就是普通的保姆。”



本版漫画 任山蔚