

宁波出台《家政服务行业消费争议处理 找保姆钟点工遇纠纷

编辑: 叶飞 组版: 陈鸿燕
校对: 屠国标



3·15 特别报道

总是预约不到钟点工、保姆对报酬不满意要走人、服务水平与承诺的差距很大……都市人快节奏的生活使家政服务业风生水起,然而由中小企业和大量个体户集成的家政行业,因为规模小、实力弱,再加上一线从业人员素质参差不齐,使家政业服务水平差强人意,时有纠纷发生。昨日,我市消保委与市家庭服务业协会联合出台了《家政服务行业消费争议处理暂行办法》,规范了行业从业标准与发生纠纷的问题处理。据悉,《办法》将从4月中旬开始施行。

记者 周雁
通讯员 葛荣国

现状

行业脆弱 从业人员 综合素质偏低

据宁波市市场监管局登记数据统计,截至去年12月,全市共有家政服务企业2000多家。而市家庭服务业协会的数据显示,全市目前从事家政服务的人员约10万,这一数字在未来几年内将会迅速扩张到40万人左右。

长期以来,家政服务业主要采取中介式经营方式,以家政公司为雇主介绍家政服务员,向双方收取中介费。在这种经营方式下,家政行业的管理松散又不规范,也使家政服务业总是处于一种低效能、低水平管理的境地。

从业者素质方面,家政服务人员大多数来自农村和城镇大龄失业人员、家庭贫困人员等弱势群体,无论是生活环境、思想观念,还是受教育情况,都不能与日新月异的居民需求相协调,很难向客户提供专业性、多样化的服务。从业者法律意识淡薄,遇到侵权行为往往以消极做法对待,出现事故倾向私下协商处理。

收费乱相 服务不规范 纠纷时有发生

由于服务市场运作的规范,家政行业消费欺诈骗、以次充好、虚假宣传等问题时有发生。

乱收费

今年春节前,徐先生在江东一家家政公司找钟点工上门打扫卫生,来之前谈好的是40元/小时。徐先生找了2个小时工,上门清扫了1个小时。临出门前,徐先生因为没有零钱,就给了钟点工一张100元,并要求对方找零。谁知钟点工来了句:“快过年了,工人不好找,人工费一小时40元不够,两个人清扫1小时,100元正合适。”

徐先生很郁闷,也不好与对方多说什么,最后只好拨打了12315投诉。店老板这才退了20元,并表示以后会多教育员工。

保姆健康状况不佳

郭女士春节前请了个月嫂照顾刚出生的宝宝,月嫂没说明自己正在感冒

的身体状况,带病照顾孩子。结果孩子还没满月就得了肺炎,送去医院治疗。郭女士觉得月嫂不该隐瞒事情,生病期间还上岗。

今年年初,叶女士找了一个保姆照顾孩子。工作一段时间后,叶女士觉得保姆口臭很严重,健康状况不佳,双方之间产生纠纷。

预付卡变相涨价

变相涨价是家政预付卡的一个普遍问题。

吴先生在一家家政公司办理了一张服务卡,当时约定3000元做51次家政服务。使用一年半后卡内余额还有不少。可店家表示,现在价格涨了,要继续享受剩下的服务次数,就要加钱,否则就要减少相应的服务次数。经12315调解,店家同意服务卡按原价使用。

业内人士表示,在劳动密集的家政服务业,一些小家政公司经常会利用预付卡“绑”住客户,然后以各种理由涨价。

改变

合同细化 需填写服务人员 健康技能信息

即将实施的《家政服务行业消费争议处理暂行办法》在规范行业行为上有诸多约束。

签订详细合同

提供家政服务的经营者要具有一定的技术实力,拥有营业执照,明示服务项目和价目表,并与消费者以书面形式签订家政服务合同(协议)或约定。

合同中主要注明以下信息:(一)家政服务机构的名称、地址、负责人、联系方式;家政服务人员的姓名、身份证号码、健康状况、技能培训情况、联系方式等信息;消费者的姓名、身份证号码、住所、联系方式等信息;(二)服务地点、内容、方式和期限等;(三)服务费用及其支付方式;(四)双方权利与义务、违约责任与争议解决方式等。

发预付卡也要签协议

发行家政服务预付消费卡时应当与消费者订立书面约定并明确价格、服务标准、优惠条件、有效期限、有效次

数、使用权限、使用地点、续费升级、遗失补办、退费转让、违约责任等内容。

经营者应当按照国家有关规定和行业评定标准公示等级家政企业、星级服务人员情况,方便消费者自主选择并收取相应报酬。

互相告知健康状况

为避免“5个阿姨4个病”的情况,《办法》要求家政服务人员应如实向家政服务业经营者提供本人有效身份、学历、健康状况、技能等证明材料,提供真实有效的住址和联系方式。

消费者或其家庭成员患有传染病、精神病或其他重要疾病等,也应当如实告知经营者和家政服务人员并进行登记。

尊重家政服务人员的人格、个人隐私和劳动,按服务合同(协议)、约定提供食宿等条件,保证家政服务人员每天基本睡眠时间和每月必要休息时间,不得有对家政服务人员有谩骂、殴打等侵权行为。

Suning.com | Suning 苏宁
苏宁易购 为你而省

苏宁

苏宁3月 购正点

超级星期二



下载苏宁易购手机客户端

3.12-3.16 真枪实干 不低不买

低价 重新定义

 iPhone 6 16G 玫瑰金 4968元	 iPad mini 1 16G 深空灰 1499元	 iPad Air 1 6.7英寸 16G 深空灰 2599元
 iPhone 5S 16G 深空灰 3999元	 iPad mini 2 16G 深空灰 1888元	 MacBook Air MD711CH/B 11.6英寸 5588元

(以上报价仅供参考,各城市2015年3月12日当天,每人限购一台,先到先得,售完为止!只限苏宁易购手机客户端)

全品类汇聚 | 多渠道融合 | 全方位服务 | 全会员专享

苏宁易购 | 苏宁门店 | 手机客户端 | PPTV | 四端融合 购物无界