

天天 315 维权邮箱: NBWBweiquan@126.com

价格说涨就涨，保姆说走就走

家政服务消费投诉不少 市消保委提醒市民重视事前签约

□通讯员 宣文 记者 史妮超

钟点工、月嫂、住家保姆……近年来，越来越多的家政需求，极大带动了家政服务的发展。然而，市消保委昨天发布消费提醒指出，由于多方面原因，当前我市家政服务业市场仍然存在着诸多问题，广大消费者在家政服务消费过程中仍需多留点神，尤其是要重视与家政服务企业的事前书面签约。

办卡容易用卡难

蔡先生日前向市12315中心投诉称，他家原住江北万达附近，去年年初他在附近一家家政办了一张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，而且还要保证家政的时间在5个小时以上。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部分的费用。

有关家政服务卡的消费投诉还有很多。如沈女士于去年1月在一家家政公司办了一张1000元的家政服务卡，今年初，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，想通过再充值延用，遭到家政公司拒绝。

价格说涨就涨

家政服务业让消费者头痛的还有有关价格的问题。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8.8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3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月嫂，可当得知忻女士已在见面会上付过定金，可享受8.8折优惠时又反悔了，坚持说要么按照9800元不打折，要么就按照11800元的价格再打8.8折。

保姆说走就走

“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！”日前，市民赵女士这样向消保部门投诉。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10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，因保姆月中途走人而起纠纷的还真不少。消费者杨先生在海曙区一家家政公司挑了一名月嫂，并当场签了合同。可没想到，这个月嫂上门后只做了1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。



CFP供图

消费提醒

务必书面签约 谨防免责条款

从市12315中心数据分析来看，近3年，我市家政服务方面的投诉数量一直居高不下，每年均不下40件。针对上述家政服务常见的消费侵权现象，市消保委昨天特别为广大消费者支招。

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，并约定做不到其中哪几条，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，还应对方可能出现的情况作特别约定。如书面约定“节假日不得提价”、“一方不能继续履行合约的，须提前几天通知，并给付几天工资作违约赔偿”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，一定要事先明确有无“使用年限、节假日限用或提价、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。

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。

欧宝宣布退出中国市场

宁波车主担心售后影响

□记者 房伟

本报讯 “提还是不提？”昨天，市民王先生（化名）遇到了极为棘手的问题。原来，10天前他刚刚订购了一辆欧宝安德拉，而昨天下午就听到了欧宝要退出中国市场的消息，“3年免费保养还能有吗？以后到哪里修车啊？”

昨日，记者获悉，德国汽车品牌欧宝突然宣布将退出中国市场，并将于2015年1月之前停止在中国的销量。这意味着进入中国市场已有21年的欧宝品牌将正式退出，欧宝也成为继2007年菲亚特宣布退出中国市场后，第二家退出的汽车企业。

欧宝则在官网发布公告称，这是“出于总部的战略考虑”。而在大家最为关心的售后方面，欧宝称“未来几年，欧宝车主仍然可以到现有的授权特约服务中心获得维修保养服务和正品零部件”，并享有之前承诺的质量保修权益。

这一突如其来的决定让宁波广大欧宝车主闪了一下腰。和王先生有着差不多疑惑和担心的车主不在少数，他们普遍担心“3年免费保养没做完，接下来怎么办”。

一位网名叫“阿旺”的车主则表示，车刚开了5万公里，预计今年免费保养能做完，“不过想卖二手是卖不高价格了，到时候只能直接开到报废了。”

据了解，欧宝目前在宁波各有一家4S店和一家特约维修中心。记者昨日就车主

关心的问题，多次拨打两家公司的负责人和市场经理手机，均未能接通。

据业内人士介绍，这家4S店作为一家跟随欧宝打拼13年的老店，通过这些年的市场耕作，已经积聚了一定人气，在欧宝的全国渠道中，这几年的业绩也都位居全国前列。据透露，虽然欧宝去年引进的多款新车并没有打开国内销路，但这家店去年仅安德拉一款车就卖了300多辆，业绩相当不错。

在拨打负责人电话多次未果后，记者以消费者身份向销售人员询问。一位4S店工作人员告诉记者，此次退出中国市场的决定，4S店也未能提前获知，“目前销售还一切正常，车还可以买，价格和以前一样，售后也不要担心，保养和维修还将在特约维修中心进行。”

记者随后又联系了欧宝中国官方客服，客服人员告诉记者：“2015年1月之前包括之后，都只是停止销售工作，保养、维修等售后工作都还在特约维修中心正常进行，相关零配件还会正常供应。”

但鉴于南京菲亚特退出中国市场后，频频发生的售后服务问题，欧宝的后续售后能否保证应有的服务和水准，不少车主心中都还有一定的疑问。

对此，有业内人士认为，目前最为重要的工作是如何安抚经销商和车主的情绪，毕竟欧宝未来如果有机会重返中国市场，经销商和车主是一个品牌发展的基础。

浙江大學管理學院
SCHOOL OF MANAGEMENT
ZHEJIANG UNIVERSITY

EMBA

培养引领中国未来发展的健康力量

这里，汇聚了中国最具创新与创业精神的商业精英；

这里，汇聚国内外一流睿智名师；

这里，有终身学习的高级互动交流平台。

在这里，聆听中国商业最具活力的声音。

浙大EMBA，旨在培养具有宽广国际视野、卓越创新能力、强烈创业精神

和高度社会责任感的中国经济建设发展的领军人物。



2014春季班考试时间: 4月26日

咨询电话: 0571-88273882

• 浙江省唯一EMBA办学机构春秋
• 获得高级管理人员工商管理硕士学位
• 浙江大学自主考试，以资格审查与面试为主

• 两年制三年，常年接受报名
• 学制两年，每月集中四天上课(周四至周日)
• 申请者需具大专以上学历，8年以上工作经验

Association of MBAs

EFMD EQUIS

浙大EMBA微信号: zjuemba-wechat

浙江大学管理學院EMBA教育中心 报名网址: www.zjuemba.org