



315 消费者权益日·特别报道

《宁波市家政服务行业消费争议处理暂行办法》出炉
消费者遇家政服务欺诈
将可获三倍增加赔偿

本报讯(记者 史妮超) 在家政服务业迅速发展、相关消费纠纷同步激增的背景下,《宁波市家政服务行业消费争议处理暂行办法》于昨日正式出炉。据了解,这是我省首份在家政服务领域制订的消费维权办法,同时也首次对家政服务中侵害消费者权益的行为进行了明确。

该办法首先对家政服务人员 and 接受服务消费者的责任和权益做出了明确规定。其第十三条规定,家政服务人员应如实提供有效身份、学历等证明材料,特别是提供健康状况证明材料。此外,经营者发行家政服务消费卡时应当与消费者订立书面约定并明确以下内容: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。

该办法明确指出,家政服务中以下四情形属于欺诈行为:发布虚假广告或隐瞒真实信息误导消费者;冒用等级家政服务企业,雇用星级服务人员做“托儿”欺骗消费者;承诺消费者可以在七天内无偿调换(消费者支付家政服务人员工资除外)而不履行的;采用其它欺诈手段损害消费者利益的。办法规定,经营者利用服务合同(协议)、约定提供服务有上述欺诈行为情形之一的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为接受服务的费用的三倍,增加赔偿的金额不足500元的,为500元。

此外,该办法第十七条规定,经营者在家政服务活动中不得有下列行为:以低于成本价格或哄抬价格等手段进行不正当竞争;不按服务合同(协议)、约定提供服务;唆使家政服务人员哄抬价格或有意违约骗取服务费用;利用家政服务之便强行向消费者推销商品;扣押、拖欠家政服务人员工资或收取高额管理费,以及其他损害家政服务人员合法权益的行为;扣押家政服务人员身份、学历、资格证明等证件原件;法律、法规禁止的其他行为。

据了解,该办法现已被纳入宁波市消费信用评价系统。对从事家政服务业经营者侵害消费者权益行为记录在案并规定相应的记分。

据介绍,该办法将于4月9日起正式实施。

“高级月嫂”竟不会照看婴儿
家政服务纠纷频发



CFP供图

□记者 史妮超

近年来,我市家政服务市场发展迅速。据市场监管局及家政行业协会提供的数据显示,到2014年12月份,全市共有家政服务企业2000多家,从事家政服务人员已有约10万人。但与此同时,来自市消保委的信息显示,近年来因家政行业准入门槛低、从业人员素质良莠不齐、经营不规范等引起的消费纠纷和投诉也与日俱增。今天,本报特别收集了几个有关家政服务的消费纠纷案例,并具体请消保委的同志进行分析。

月嫂感冒咳嗽未提出换人 新生儿患上肺炎谁的错?

今年1月6日,市民郭女士为自己刚出生4天的孩子请了一位月嫂,希望由此让自己和孩子在月子期间能得到专业的新生儿和产妇护理。

“这位月嫂大概在做了10来天的时候,开始咳嗽,患上了感冒。没过几天,孩子也开始出现咳嗽,当时我问月嫂要不要上医院,月嫂还说不要紧。之后孩子咳嗽现象越来越严重,我赶紧抱着孩子上医院,最后诊断出孩子患了肺炎。当时医生的判断是,孩子并非吸入性肺炎,最大的可能性是成人感冒病菌传染引起的。”这让郭女士又气又急。

郭女士认为,这位月嫂一方面没有在最开始感冒的时候就主动向雇主提出换人,另一方面在

郭女士询问是否需要带孩子上医院的时候,这位月嫂并没有进行正确的引导,最后导致孩子发展成肺炎。她据此向消保部门提起了投诉。

维权分析:

因护理不当导致婴儿受到伤害或患病是月嫂服务纠纷的常见原因。市消保委副秘书长周丽娟分析认为,月嫂作为有专业知识和经验的家政服务人员,在自己患上感冒时,应预计到会对新生儿可能产生的影响,主动向服务对象提出换人。此外,在月嫂服务过程中,消费者也要有自己的判断,如果月嫂出现身体不适等状况,消费者要及时主动劝退或要求中介公司换人。

到期的预付卡内余额加价消费才能继续使用?

消费者吴女士在2013年年初办理了一张家政服务卡,一次性充值3000元,可享受50次3小时时长的家政服务。在使用了1年半之后,该卡的有效期限到期,但是吴女士的卡内还有700多元余额。

“我向店方咨询后,店方同意卡内余额可以继续使用,但是店内的家政服务价格作了调整,需要加价消费。”吴女士认为加价消费并不合理,双方无法达成一致,最后吴女士拨打12315热线维权。

最后经协调,店方同意该家政服务卡按原价使用,不过消费者需在2个月内使用。

维权分析:

市消保委分析认为,家政消费服务卡与普通的预付卡是同样受相关消法保护的。上訴案例中,消费者吴女士所持的是单用途预付卡,在预付卡到期后,消费者有权要求商家为预付卡延期,继续使用卡内余额,也可以要求商家退还卡内所剩余额。

不过在预付卡到期后,消费者与商家的原合同关系就终止了。消费者要求商家为卡延期后,商家和消费者之间就形成了新的合同关系,在新合同中,商家根据成本增加需求,进行适当幅度的加价,也是合情合理的。

8800元的“高级月嫂”提供不了合同上基本服务

去年年底,张先生花8800元在宁波蓝孚月嫂公司请了一位“高级月嫂”。然而张先生发现,这位月嫂在服务期间,每天花在新生儿和产妇身上的时间并不多,更多的是做一些打扫之类的普通家政工作。“到了后来,孩子每天的尿不湿都是我自已换的。”

在月嫂服务结束后不久,张先生一位朋友前来做客,聊到了月嫂的一些基本工作,张先生发现自己家的月嫂都没有做过。之后,张先生翻出此前与中介公司的合同,一一对照服务内容后,发现自己请的这位“高级月嫂”,连最基本的婴儿抚触、睡前按摩、亲子游戏等都没有做

过。觉得花了“冤枉钱”的张先生随后向12315热线求助。

最后经调解,该家政公司考虑到张先生的满意度,同意补偿2500元。

维权分析:

消费者认为“月嫂”所提供服务质量与家政公司承诺的不一致,家政公司存在乱收费现象等原因,都会引发消费者与家政公司之间的合同纠纷。

市消保委认为,消费者在聘请“月嫂”时,一定要与家政公司签订书面合同,明确双方权、责、利。同时,还应该尽可能地与家政公司人员口头承诺的内容落实到书面合同中,避免产生纠纷后无依据可循。

Bank 中国光大银行

春回大地 光大理财

产品名称	期限	认购起点	预期年化收益率	募集时间
多利宝(保证收益型)	6个月	10万元	最高可达7%	3月9日-3月15日
	1个月		3.8%	
安存宝(保证收益型)	3个月	5万元	4.5%	3月9日-3月15日
	6个月		4.6%	
T计划	45天	5万元-30万元	5.5%/5.6%	3月10日-3月16日
	50天		5.3%/5.4%	
	162天		5.5%/5.6%	
盈系列	6个月	5万-100万	5.4%-5.6%	3月8日-3月13日
	9个月		5.5%-5.7%	
财富客户定向理财	45天/74天/101天	100万元	5.9%	3月11日-3月16日
	1年	5000美元	2.1%	
外币理财	6个月	6000欧元	1.1%	3月9日-3月18日
	6个月	6000欧元	1.4%	
	1年	7万港币	2.3%	
	1年	8000澳元	4.2%	

电子旅行支票新春礼遇,轻松赢取iPhone6! 前往光大银行购买电子旅行支票并消费100外币,同时在电子旅行支票官网完成注册,即可参与iPhone6抽奖! 此外,使用电子旅行支票消费达一定额度还可获得额外返现(美元/欧元/英镑): 消费1000赠8,消费3000赠28,消费5000赠48,消费10000赠108!

温馨提示: 1. 理财非存款,产品有风险,投资须谨慎。 2. 全国联网发售,额度有限,售完为止。 客服热线: 87327466 87296111

中国光大银行宁波分行各营业网点

分行营业部	宁波市东钱湖128号(恒裕大厦1楼)	87231788	87251778	中川支行	中山东路90号(原宁波银行)	27801618	27816188
海曙支行	宁波市海曙区196号(新明广场1楼)	87130532	87106703	鄞州支行	鄞州区167号(天一广场1楼)	27785201	27785203
江东支行	宁波市江东中山东路100号	87388470	87309163	北仑支行	北仑区杭州路241号	86835378	86888005
镇海支行	宁波市镇海区195号(镇海百富1楼)	87721033	87703817	镇海支行	镇海区威海西路181号	86208018	86208190
江北支行	宁波市江北区135号(江北世纪中心)	27835110	27856190	李隘支行	李隘镇同兴西路201号	62017648	62057773
慈城支行	宁波市慈城镇135号(慈城世纪中心)	87142710	87131532	慈城支行	慈城镇178号(慈城镇西街100号)	25663878	25650100
鄞东支行	宁波市鄞东150-1-100(海威大厦)	86203639	86111008	宁波支行	宁波市北仑区288号	25702006	25720819
鄞西支行	宁波市鄞西135号(鄞西世纪中心)	27917820	27918111	象山支行	宁波市象山丹南路111号(象山国际)	62003032	62003038
奉化支行	宁波市奉化林林路111号(奉化世纪中心)	28522898	28522898	余姚支行	余姚市余姚路111号(余姚世纪中心)	62003032	62003038