

交了钱 人却没来 说好的上门家政服务呢？ “来人到家”无法提供服务 相关部门正在督促退款

现在的白领生活节奏快,工作压力大,日常的清扫等家务往往没有精力再去顾及,于是各种线上家政服务应运而生。这些服务在给大家带来方便的时候,也会产生一些问题。最近,有关“来人到家”家政服务的投诉就很多。不少客户在预付款项之后,却一直等不来上门服务的工作人员,只好到处投诉,引发了不少反响。

消费者:等了6小时没人上门

王先生的妻子这两天通过“来人到家”预约了2名保洁阿姨4小时的上门服务,共计8小时,当时预约的时间是从早上8点到12点。因为房子是刚装修的,还未入住,所以王先生早上7点设好闹钟,早早起床,8点前赶到新家,等待阿姨上门。王先生耐心等到9点,以为阿姨家住得远,或许堵车,也没去催促。后来发现不对,赶紧联系“来人到家”,对方客服一直未理会,王先生一直等到了下午2点,仍然没有等来保洁阿姨。随后王先生3次拨打以400开头的全国客服电话,得到的回复却是,宁波门店已经停业整顿了,目前安排不了上门服务。

这个事情让王先生特别恼火,他认为既然宁波门店已经停业整顿,那系统

为什么还要安排订单?白白浪费了自己6个小时。王先生表示,自己的卡里充了1000多元,这些钱现在怎么退还,还是个未知数。

记者了解到,王先生的情况并非个例。在刚刚过去的“3·15微访谈”节目中,就有好几名网友投诉“来人到家”的问题。

有网友表示,自己购买了5张“来人到家”的家政服务卡,每张400元面额,每张可以享受4次家政服务。但是开通一张卡,服务一次之后,就再也约不到服务人员。而如果要退款,则需要全部开通5张卡,才能从总部退款。另一位网友充值4000元,预定了包年的保洁服务,现在却发现服务瘫痪,没人来服务,退款问题也至今没有回音。

公司客服:4月份之前无法预约服务

记者随后查询得知,“来人到家”总部位于北京,成立于2014年5月,是一家专门从事线上预约、线下提供服务的专业家政类清洗和服务公司,目前在全国多地都开设有分公司。公司采用的是预付卡充值的方式,通过“来人到家”APP进行线上预约,然后分派工作人员到客户家里来进行上门服务。记者在其官网上看到,他们推出了多种形式的优惠服务,比如“春暖花开 保洁6折约回家”,在其

APP上也看到了有不同面额的充值卡,其中最高面值的“禧卡”售价6180元,内含10000元的充值余额。其提供的家政清洗服务范围也从厨房、客厅到卫生间,无所不包,达到几十种之多。

随后记者以普通消费者身份拨打了公司的400客服电话。客服工作人员说,他们在宁波的分公司4月份之前已经无法预约线下服务了,如果要退款,可能要等到6月份以后。



市商务委:已发公函 跟进督促

记者从市商务委相关工作人员处了解到,他们已经约谈了“来人到家”在宁波分公司的负责人,目前宁波分公司的负责人表示,他们并没有关门跑路,已经购买预付卡的客户可以到公司进行现场登记。因为钱是直接打给总公司的,所以退钱流程也要从总公司走,需要一段时间处理。目前,宁波市商务委已经向公司注册所在地北京市商务委发去了公函,要求对方协查此事。宁波市商务委将继续跟进,督促“来人到家”总部尽快处理退款事宜。记者试图联系该公司在宁波的负责人,但是对方一直没有接电话。至截稿时,对方仍无任何回应。

针对这种情况,市消保委副秘书长周丽娟表示,关于商业预付卡的问题一直是“老大难”。他们能做的就是提醒广大消费者,在购买预付卡之前一定要和对方签订协议,约定各方责任。一旦出现问题,可以凭借证据维权。

宁波市家庭服务业协会副秘书长王南燕告诉记者,作为行业协会,只能提醒消费者尽量选择本地大品牌、口碑好的企业,签约前认真阅读合同条例。王先生的遭遇在许多行业中都有类似情况,这是比较突出的企业不诚信现象,呼吁相关部门建立企业不诚信名单。

记者 毛雷君

用医保卡配药再卖掉,犯法! 数十名医保参保人员被判刑

“收药”,一块简单的牌子,一把折叠椅,一个收药的贩子。自2009年起,除了节假日和下雨天,阮某都会坐在鼓楼附近的小巷子里等人来卖药。励某某就是阮某其中一个“客户”,一人持三本医保卡,向医生谎报自己及其兄妹的病情,多次骗取医生开药,再把药卖给阮某。近日,江北检察院办理了这起倒卖医保药品牟利、骗取医保统筹基金的诈骗案,61名被告人因此获刑。

为牟利铤而走险

2016年10月,市社会保险管理局通过智慧医保大数据分析,发现参保人员励某某的配药频率高、数量大,且配取的药品几乎都是药贩子热衷收购的治疗肝炎、糖尿病的,这与其本人及其兄妹的病史明显不符。社保局分析后认为,励某某的行为已涉嫌骗取国家医保基金,于是向市公安局江北分局报案。

接到报案后,江北公安立即予以立案。经

调查发现,涉案的收药人员一般会将收药摊摆放在医院、菜市场、公交站台附近等人流量较大的地点。一开始他们会摆放收药的牌子,先告知老年人需要收购的为心血管疾病类、肝病类等药品,以进口药最佳。而卖药的老年人本身就经常出入医院,有常见的高血压、糖尿病、胃病等,又都有贪小便宜的心思,在一次交易后自然成了收药人员的固定下家。之后,收药人员就将从这些老年人处低价收来的药品出售给自己的上家。

在查清了贩药人员的地下产业链之后,江北公安实施收网行动。在遍及本市江北、海曙、鄞州三区的涉案地点,先后抓获涉案人员66名,其中阮某、詹某、金某等人为收药人员,励某某等近60人是卖药的中老年人,他们均为国家社保的参保人员。经查证,这起案件的涉案金额高达90余万元,江北公安分批向江北检察院移送该案件后,进入审查起诉程序。

61人全部获刑

去年10月,江北检察院将江北公安移送起诉的61名犯罪嫌疑人以诈骗罪向江北法院提起公诉。最终,阮某以犯诈骗罪被江北法院判处有期徒刑五年,并处罚金人民币二万五千元,其余60名被告人均被判处五年以下有期徒刑或者拘役的刑罚。至此,这条在宁波形成数年的地下贩药产业链终于被彻底切断。

承办本案的检察官表示,医保基金直接关系到每个参保人员的切身利益和生命健康安全,如何杜绝医保基金成为不法分子眼中的“唐僧肉”,则是我们最需关注的问题。对于法律意识欠缺的老年人,希望能更多地通过在社区开展普法教育,如讲座、晚会等多种形式向老年人普及基础法律知识,让他们知道不能在法律面前贪小便宜。

记者 吴震宁 通讯员 王洁