

出击 我们在新闻最前沿 帮办 我们就在您身边

手机一点 政府督办

12345·青诉即办媒体联动平台

青岛日报社(集团)党建品牌专栏

●热线电话 0532-82863300



●直通12345

●民生在线

●读者来信

收费混乱、小病大修、售后无保障——

网上“家政维修刺客”怎么管

堵点痛点 记者出击

■诉求来源
12345·青诉即办
观海新闻客户端“直通12345”
党报热线82863300

■话题热度 ★★★★★

家电维修、马桶疏通、上门开锁……当前,互联网平台已成为家政维修服务信息发布的集中地,是很多消费者查找、预约家政维修服务的首选渠道。然而,部分家政维修市场价格混乱,从业人员素质良莠不齐,消费者又缺乏专业维修知识,有的家政维修企业和个人通过线上引流,在线下提供维修服务时以次充好、小病大修、巧立名目、借机宰客,引发诸多消费纠纷。

家政维修关系千家万户,如何才能破解“家政维修刺客”乱象,记者展开调查。

现象

消费者疑遭“刺客” 收费乱售后无门

“9月15日,我在网络平台上联系了李沧区一家家政公司到家里疏通马桶,并要求只疏通、不推销。但师傅上门疏通马桶后,称还需要疏通主管道,报价从之前的55元涨到了510元。”市民屈女士告诉记者,由于生活经验不足,她相信了师傅的说法。维修完成后,师傅出示了收款码,她扫码付款。

师傅离开后,屈女士产生了疑虑。“维修时我并未在场,而师傅修得特别快,不超过10分钟,我怀疑是虚假维修。网上类似的维修报价也比较低,一般才二三百元。”屈女士回忆说,“维修当天,我向平台申诉,客服称由于服务款项未经平台支付,难以维权。”

屈女士又向市场监管部门投诉,工作人员实地走访发现,这家公司的注册地址并无该商家。随后,工作人员电话联系到了商家,商家表示服务经过双方现场确认,拒绝调解。另外,该企业的营业执照于9月27日注销,在网络平台上也已检索不到这家企业。

市民苏先生反映,今年4月,他通过网络平台预约了市北区某家政企业的开锁服务。开锁人员上门后,没有沟通开锁方案和价格,就直接破开门锁,更换了新锁,并让苏先生扫码转账1200元。

“当时,开锁师傅口头承诺保修半年,我便把钱转给了他。今年8月,门锁频繁出现故障,经常用钥匙打不开,需要家中时时留人。我多次联系商家要求维修,但商家一直不处理,甚至挂断电话。无奈之下,家人只好从小区找了一位师傅,开锁、换锁才花了300元。”苏先生称,同样的开锁、换锁服务,价格相差如此大实在不合理。随后他向平台投诉,但最终不了了之。

记者检索发现,这家家政企业在网络平台店铺页面中公布了一个手机号码,记者拨打该号码询价,对方称“开锁50元”,至于换锁价格和保修期限,他一直强调需要“现场看看”。记者多次追问后,对方才报出了80元至190元的价格。

西海岸新区的韩女士也遇到了家政维修

烦恼。7月30日,她的家人在某网站上联系到一家家政服务公司,花9000元购买了房顶补漏服务。“师傅使用的防水材料在购物网站上都查不到,但他承诺保修5年,我们便放下了心。”韩女士吐槽,“可维修刚过一周,房顶再次漏雨。我多次联系师傅,他要么不接电话,要么一直推,始终不给维修。”

无奈之下,韩女士从网上找到了公司法人的联系方式。“他说师傅是挂靠到公司名下的,只能督促师傅。”韩女士说,“经过协调,师傅同意来维修,但目前我还在等待。”

探因

价格不透明 售后维权难

记者统计,今年以来,12345·青诉即办、观海新闻客户端“直通12345”平台收到的家政维修投诉约有1500条,涉及家电维修、马桶疏通、管道维修、房顶补漏、上门开锁、衣柜门窗维修等,问题集中在价格有争议和售后服务难保障两个方面。

维修价格没有一个可供参考的标准是引起价格争议的重要原因。家政维修费用由基础服务费(包含上门费)和维修服务费组成。消费者在网络平台上团购的套餐价格大多是30元至80元的基础服务费(包含上门费)。师傅上门查看后,会给出包含服务费和材料费的报价,即维修服务费。维修服务费为市场调节价,没有统一标准,消费者难以判断其是否合理,现场容易同意师傅报价。即使消费者事后发现价格虚高而投诉,也只有少部分人能拿到退款。

“与注重口碑的线下门店相比,线上家政维修更容易做‘一锤子买卖’。”拥有30年从业经验的刘师傅介绍,“不同零件、材料的价格存在差异,部分维修人员会利用专业优势,提出利益最大化的报价,消费者一时难以核实,容易被坑。”

从业人员彭先生向记者透露,他接的订单中70%来源于线上,线下门店接单量仅占三成。为了能多接活,他交了一定费用,“加盟”了两家家政服务公司,公司为他提供互联网接单、派单服务,售后则由他个人负责。因此,家政维修售后服务水平取决于维

修人员的个人素质和水平。

记者了解到,对故意拖延或者无理拒绝兑现售后承诺的商家,市场监管部门可依据相关法规予以处理。但在现实中,如果商家口头承诺后又拒不承认,消费者在没有保留证据的情况下就难以维权。另外,新出现的故障是否与原维修行为有关,也难以界定。

“近年来,互联网家政维修服务的投诉量呈上升趋势。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》,接到投诉后,我们会立即组织调解。若被投诉人明确拒绝调解,调解会依法终止,消费者可通过司法途径维权。”一位市场监管部门工作人员说,“如果在商家登记的经营场所以及用电话均联系不到商家,投诉便无法处理。”

一家互联网平台的家政业务负责人介绍,对于需要上门查看后才能报价的家政维修服务,有些消费者选择线下支付尾款,平台对于服务无法追溯。

建议

增加优质供给 商户分级管理

在规范家政维修市场方面,许多城市采取了一些举措。例如,上海市开展专项整治行动,推出维修服务热线,创新引入“市场化专业维修企业+区房屋维修应急中心”模式,促进费用公开透明;北京市市场监督管理局出台规定,家电维修不明码标价最高罚款5000元;宿迁市开发了“城管便民生活地图”App,市民可快速查询、一键导航……

青岛市也有创新做法,扩大居民“家门口”的优质家政维修服务供给。记者在李沧区上流佳苑社区便民服务中心看到,5大类40小项便民服务项目明码标价,其中就有管道疏通、家电维修清洗、开锁换锁、门窗更改、墙皮修补等服务。“市民在便民服务中心内购买服务时,部分项目只需支付维修零件、材料的成本价,人工费全免。我们还会定期回访,及时处理市民反映的问题。”运营主管张伟娜介绍,根据统计,社区便民服务中心每个月能为周边居民提供2000余次便民服务,深受好评。

“治理‘家政维修刺客’乱象需从源头着手,部门监管和平台把关缺一不可。建议相关部门开展专项整治行动,通过梳理市民投诉、规范经营商户信息、曝光侵权案例等举措优化家政维修市场环境,维护消费者合法权益。”山东德衡(西海岸)律师事务所邹文成律师建议,平台应督促商家严格落实明码标价规定,在网上公示上门的各类服务费用。针对上门查看后才能报价的维修服务项目,平台应积极推进交易线上化,确保维修服务可追溯。同时,平台应完善争议解决机制,显著标明消费者投诉举报入口,并基于用户评价、投诉率等指标,实施商户分类分级管理,采取标记措施来提醒、警示消费者。

青岛家政服务协会秘书长苏珞建议,相关部门应积极构建规范、健康、有序的行业长效发展机制,建立行业服务标准、自律机制、保障体系。据了解,福建泉州市推出多种措施促进家政服务业提质扩容,其中包括引导企业发展员工制、鼓励企业规模化规范化发展、探索建设全市政服务公共平台、支持信用体系建设、支持服务标准化试点等。

消费提醒

市场监督管理部门提醒,选择家政维修服务时,消费者应优先选择知名度高、口碑好的正规平台,注意核实服务商的资质和信誉情况,并提前沟通服务价格与收费标准。家政维修属于到家服务,包括线上预约和线下服务两个过程,市民应在线上向商家下单,确保预约留痕,由商家联系师傅上门服务,增强服务保障。在线下服务过程中,消费者应再次与维修服务人员确认服务价格,并保留相关证据,如聊天记录、电话录音、服务过程录像等,以备维权所需。支付费用时,消费者应尽量在平台履约,方便通过平台追损。此外,若消费者遇到疑似敲诈勒索或诈骗、人身安全受到威胁等情况,应及时报警求助。

城事 微观

年轻人的婚礼 “整顿”出新风尚

近期,一股整顿婚礼之风在年轻人中兴起。播放一段视频后直接开饭;用奶茶或可乐敬酒;把婚礼仪式搬到麦当劳、海底捞……这些别出心裁的婚礼形式折射的是“该省省该花花”的理性消费观,也是年轻人让婚礼从“悦人”回归到“悦己”的主动为之。

在传统观念里,婚礼是人生大事,不仅事关两个人,更有人情往来、社会关系、家族颜面等因素夹杂其中,让人们不得不倍加重视。在这样的熟人社会背景下,天价彩礼、铺张浪费、随礼攀比等现象,让分享喜悦的婚礼变了味儿。极致的备婚周期、复杂的婚礼流程、高昂的宴席开销等,也让不少年轻人直呼“压力山大”。而新式婚礼的出现,给出了一个轻松自由的的全新选择。草坪婚礼、旅行婚礼、集体婚礼、巴士婚礼等创新形式不断涌现,以“小而美”取代大操大办,既减少了新人及家庭的经济压力和时间成本,也契合了婚事新办简办的风尚,让婚礼回归了享受幸福、收获祝福的初心。

年轻人整顿婚礼的各种招式,有时难免引发代际冲突和观念碰撞。对于家长来说,放弃办办念头,尊重年轻人对婚礼形式的喜好与选择,就是对新人开启人生新阶段的最好祝福。对于相关部门来说,应当鼓励、引导、支持年轻人树立婚事新办、简办的观念,通过开展文明婚俗宣传、树立正面典型等方式推动传统婚俗与时俱进,令简约文明的婚礼成为一种新风尚,凝聚移风易俗的社会共识与合力。

愿得一心人,白头不相离。给婚俗做减法,让爱情更纯粹,愿更多年轻人在自己喜欢的婚礼仪式中收获满满的幸福。

你问我答

“鲁通码”有哪些功能

民生在线网友:“鲁通码”有哪些功能?

青岛市大数据发展管理局:当前,市民可通过“爱山东”App亮“鲁通码”,享受一码通行、一码办事、一码入园、一码就医等数字化便利服务。

交通出行方面,市民亮“鲁通码”可乘坐全市公共交通。政务服务方面,可以在市、区(市)10个政务服务大厅、198个镇街便民服务中心使用“鲁通码”取号、办事,在办事过程中,市民可以通过“鲁通码”授权政务服务系统调用个人的电子证照,实现证照免提交。人才服务方面,高层次人才可亮“鲁通码”核验身份信息,享受高层次人才绿色通道服务。医疗健康方面,通过“鲁通码”关联电子健康卡数据,市民无须使用就诊卡等实体证件,可亮“鲁通码”在青岛大学附属医院等42家二级以上医疗机构挂号、查询检查结果、查询缴费信息等。便民生活方面,4000余家酒店支持用“鲁通码”办理入住登记。

另外,崂山、湛山寺、即墨古城等旅游景区可亮“鲁通码”入内,在市图书馆可亮“鲁通码”借还图书。

如何建立人事档案

民生在线网友:高中毕业后,个人一直未建档案,现个人手里有高中学籍、自学学历、工作经历及职称方面的材料,想建档案,如何办理?

青岛市人力资源和社会保障局:流动人员人事档案是反映流动人员政治面貌、道德品行、学习工作经历、专业素养、工作实绩、遵纪守法以及家庭成员关系等情况的记录材料,是流动人员参加公务员考录和国有企业事业单位招聘、办理政审考察、申报职称评审和核定社会保险待遇等事项的重要依据。

在非公单位就业或自谋职业、灵活就业、失业状态人员,可持档案材料及本人有效身份证件到用人单位工商注册(登记)所在地或本人户籍所在地的区(市)公共就业人才服务机构申请建档。在机关、国有企事业单位就业人员应将档案材料交至本单位建档。

留言板

这些身边事 群众盼解决

观海网友“地铁守望者”:西海岸新区两河地铁站出入口附近,电动自行车停放混乱,堵塞人行道和盲道,影响市民出行。

观海网友“星星森森”:重庆中路(重庆高架路十梅庵路出口至遵义路路段)一侧的路灯长期不亮,影响驾车安全,希望责任单位尽快维修。

观海网友“Tsingtao”:市北区德兴路上经常有车辆违停,希望交警部门加强查处。

观海网友“eejw45”:城阳区海棠苑南区南门前一段通往正阳路的道路坑洼不平,无人维护管理。

本版撰稿/摄影 邱正

急难愁盼 小邱帮办

小区改造修缮楼顶,干了一半停工了—— 下了场雨,家里竟成“水帘洞”

“老旧小区改造前,我家不漏雨。谁曾想改造施工期间家里竟成了‘水帘洞’。”10月14日,市民杨先生在观海新闻客户端“直通12345”平台反映,市南区远洋新村小区4号楼楼顶施工造成家中漏雨。

14日下午,雨刚停,记者赶到杨先生位于7楼的家中,只见南卧室天花板和墙面上挂着水珠,约1平方米的墙皮掉落在地板上,卧室里摆着大大小小的盆和桶用于接雨水,屋内一片狼藉。

杨先生介绍,由于近期小区在实施老旧小区改造,他不在此居住。14日上午,他接到6楼邻居的电话,告知他家漏水,已经渗到了楼下。他赶回家后看到,从南卧室的天花板上往下流,床上的被褥、床垫已被浸透,地板上积起了水,6楼邻居家中也跟着遭了殃。

“家里所有能接水的容器都用上了,每隔一段时间就要倒水,几乎一晚上没睡,才避免遭受更大损失。”6楼住户告诉记者,13日下午开始下雨,到夜里雨势增大。他察觉到天花板开始渗水后,马上找楼上邻居,但其家中无人,而他也没有联系方式,只能自行自救。天亮后,他通过辖区派出所联系上7楼邻居。

“这栋楼的楼顶曾做过两次防水,近年来即使下暴雨家里也未曾漏过,而此次漏雨与这次老旧小区改造施工有关。”杨先生带着记者来到楼顶平台。记者看到,楼顶平台上的部分地面盖着防水布,东侧女儿墙上的防水层被扒掉了,露出底层的保温材料。

据7楼另一住户介绍,施工队9月底就拆除了楼顶原本的保温层和防水层,并且安装了新的保温层,但迟迟没有铺防水层,只临时



■家住市南区远洋新村小区的杨先生家中漏雨。

覆盖了一层防水布。半个多月来,他多次要求施工队赶紧铺防水层,但一直没动工。

记者通过小区内张贴的施工告示牌找到了施工负责人王经理的联系方式。据他介绍,他们此次要局部修缮居民楼外立面和楼顶。在4号楼施工过程中,他们按照施工要求先拆除了原有的保温层和防水层,而后期受工人、物料、水泥泵车等因素影响,施工衔接出现问题,导致居民家中漏雨。接到居民反映后,他们当天上午已安排工人采取了临时补漏措施,待楼顶风干后将全面启动防水工程。对于此次漏雨造成的屋内损坏部分,他们也将负责维修。

记者追访

大车频繁进小区轧坏路面



■被轧碎的方形井盖。

“不久前,运输沙土的大车频繁进出我们小区,把小区里的路面和井盖轧坏了,事后一直没有人来修复。”近日,市民王先生向党报热线反映了西海岸新区古风街小区的这一问题。

据王先生介绍,古风街小区是一个开放小区,小区北侧是小珠山水库,水库边上有一些厂房、大棚、农田和院落,常有从小区借道,导致小区路面坑洼不平。自9月中旬起,不断有运输沙土的自卸车和铲车从小区内经过,加剧了路面破损情况。

记者在现场看到,小区北侧道路受损情况最为严重,近百米的水泥路面被轧得粉碎,一个方形井盖已碎裂,两个圆形井盖的四周塌陷。

在附近居民的指引下,记者来到一处临街院落,院子里存放的沙土堆成了小山。据介

绍,这些沙土就是最近用大车运来的。

记者从灵珠山执法中队了解到,他们前不久也接到了市民反映,并到现场执法。现场作业人员称他们拉土是为了垫高院子。执法人员暂扣了现场的一辆铲车,要求责任人到中队接受处罚。

记者从柳花泊一社区了解到,对于井盖破损、被轧塌的情况,社区将安排人员临时修缮,以防发生险情。

灵珠山街道办事处相关工作人员表示,当前,西海岸新区正在小珠山水库周边开展“四乱”整治,街道将会同有关部门关闭水库沿线的散乱企业。针对古风街小区缺乏管理的问题,街道将协助小区尽快成立业主委员会,选聘物业公司,加强小区管理,全面整修小区内道路。