

962555

帮忙

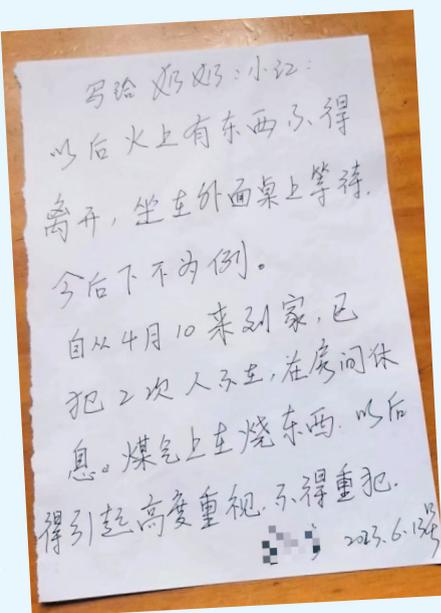
新测评

本报记者 李晓明 季晨祯

从家务整理到烹饪保洁,从母婴护理到居家养老,“一键预约”即可“到家服务”。近年来,随着家政服务需求的日益增长,越来越多的家庭选择通过线上平台预约家政服务。

然而,多位市民向“新民帮依忙”反映,通过线上平台预约的家政服务,经常遇到从业人员经验不足、技能生疏、服务敷衍等问题,有的甚至还有健康隐患,而在维权时也是困难重重,让消费者倍感糟心。家政服务究竟存在哪些问题?记者进行了调查测评。

钱先生写的保证书 受访者供图



线上家政服务平台到底靠不靠谱?

民生调研

案例1 阿姨频繁换 退费总遭拒

2023年4月9日,钱先生与家人来到“天鹅到家”徐汇店,签下了三年合约,一次性支付1.6万元。工作人员称,公司住家阿姨都经过专业线上培训,只要对其服务不满意,三年内都可以免费安排更换。

签约次日,第一个阿姨上门服务。钱先生表示,98岁的奶奶虽然高龄,但生活能自理,之所以请阿姨主要想有人在旁看护。可万万没想到,这个阿姨缺乏责任心,做事糊弄,根本不像经过“专业培训”。钱先生好几次回家闻到煤气泄漏的味道,进厨房发现燃气灶上烧着东西,而阿姨却在房间呼呼大睡。

两个月后,钱先生决定辞退这位阿姨,“临走时她态度凶蛮,双方闹得不欢而散,老人也为此胸闷许久”。后来,“天鹅到家”又陆续推荐了一两位阿姨上门,但都不匹配看护需求,老人连连摇头。6月,钱先生向“天鹅到家”提出终止合同,但公司以不满足条件为由拒绝。



“天鹅到家”App页面

在钱先生提供的合同中,记者注意到上面写明只有满足四个条件下的任意一种情况,才能退费——服务对象身故、服务对象住养老院或托儿所(全托)、服务对象连续1个月或2个月内累计40天住院治疗的、由于不可抗力导致本合同全部或部分不能履行的。“退款条件如此苛刻,根本就是‘霸王条款’啊!”钱先生说,当初给他签的是电子协议,根本没注意到这些细则。这一拖,就是将近一年的时间。

记者致电“天鹅到家”客服热线,工作人员称到时会有专人给予答复。截至发稿,记者未获任何回复。

案例2 保洁活不会 换人还收费

4月15日,家住长宁区的曲女士通过盒马App预约了单次3小时居家保洁服务,付款178元。家政阿姨如约上门后,曲女士发现她似乎对保洁服务“一窍不通”,而且普通话也不流利,沟通很困难。“她根本不懂得如何洁厕刷马桶,还要我去教她操作。”服务不到10分钟,她马上致电盒马客服要求换人。

让曲女士不解的是,客服表示换人要她先支付50元的改约费。她质疑,明明是家政阿姨不符合上岗要求,怎么还要雇主为此“买单”?客服进一步解释:“在服务预约时间不足24小时内提出改约换人,都需要收取50元改约费”。事后,她多次与平台沟通,客服人员坚称是公司规定。“但我下单时,根本就没有看见‘改约费’的细则说明。”曲女士直言,平台只管派人,不管是否符合要求,如果换人就要收费还不提前告知,这不是“坑人”吗?

据悉,盒马推出的一站式生活服务,涵盖家电清洁、家政保洁、专业洗衣、鞋类洗护、奢侈品洗护等。记者打开盒马App,点击“生活服务”,选择“家庭保洁”类目,随即跳出单次保洁、周期保洁和次卡保洁三个选项,费用在上百元到数千元不等。记者仔细查看了下单详情页,并未找到关

于改约费说明。

随后,记者以消费者名义致电盒马客服了解情况。对方表示家政服务一旦下单成功,若在服务预约时间不足24小时内申请换期,需额外购买一张50元改约卡,如果直接取消订单申请退款,则会扣除50元作为违约金。那如何确保家政服务的质量?对方强调,入驻平台的家政服务公司都是有资质的,保洁人员均需经过专业培训才能上岗。

案例3 侵犯隐私权 平台惩罚轻

家住青浦的徐女士反映,去年底她通过“天鹅到家”预订了月嫂服务,平台推荐了“银牌”月嫂,26天总费用为12800元。“面试时发现月嫂只有30岁出头,我有点担心她经验不够,但平台说肯定保证服务质量,让我放心。”

今年2月底,徐女士顺利生产,月嫂也正式上门。徐女士与月嫂相处的日子里,渐渐对其行为感到不满。“感觉她做月嫂的经验不足,比较懒散,对宝宝的日常护理存在很多问题。”徐女士举例,她特别交代了月嫂要把宝宝的衣服单独手洗,但是月嫂却将宝宝衣服与大人衣服用洗衣机混洗。徐女士透露:“月嫂还经常对我们的家事和家人进行过度评价,态度还挺强势,让我心里很不舒服。”

最让徐女士接受不了的是,临近“下单”时,月嫂暗示她“送锦旗”给好评,提出要给宝宝拍照,但结果月嫂转头就把这些“素材”上传到了自己的抖音账号。“下单后,我偶然间刷到她的抖音账号,发现她竟把我宝宝的照片都发了上去,而且工作期间还拍了不少抖音作品,画面覆盖了我的卧室、厨房、卫生间等多个区域,严重侵犯我家的隐私。她来我家是想当网红,还是想认真干活?”

徐女士向“天鹅到家”投诉并要求平台对其处罚,并赔偿自己的损失。“结果平台只是要求她删了视频,然后象征性退了500元给我,此事最

后也不了了之。”徐女士表示,因被投诉导致被扣钱,月嫂心怀不满,在抖音账号上指桑骂槐。她再次向平台反映后,客服人员居然只是“劝”她屏蔽掉月嫂的账号不要再看。

记者从上海市家政行业协会获悉,经过市人社局家政专项能力培训的家政人员,上岗前都会进行岗前培训。培训内容汇总成《家政服务》教材。其中有一条明确写道:家政服务人员应具有尊重雇主隐私的基本道德,不把雇主家里的隐私张扬出去,不能有侵犯雇主隐私权的违法行为。

案例4 上岗瞒病情 雇主很后怕

根据家政行业规范,作为从事服务行业的人员,月嫂上岗前需要提供身份证和健康证明等,证明自己没有传染病和其他健康问题。

今年1月,市民李女士通过上海亦慕到家家政服务有限公司(“爱的果实”)找月嫂,平台根据其要求向其推荐了月嫂,约定每月服务费为9500元,但并未提供其体检报告单。该月嫂上门服务后,只提供了一张由县医院开具的手写体检单,上面显示各项指标“正常”。

月嫂上岗一个月后,李女士心里始终不放心,带其去大医院做了体检,结果显示月嫂罹患乙肝小三阳,有一定传染性。回想小宝与该月嫂日夜亲密接触一个多月,全家后悔不迭。出此事故后,李女士随即联系“爱的果实”讨要说法。起初对方承认“把关不严”,后来又百般推诿,称合同里并没要求公司帮雇主审核体检报告,将责任推得一干二净。万般无奈下,李女士拨打12345市民服务热线投诉。经协调,家政公司最终答应退还服务费。服务费虽然退还了,但李女士心中始终无法释怀,月嫂有如此大的健康安全隐忧,又是如何能常年从事家政服务行业的?家政平台的审核在哪里?万一出事了消费者的权益又该如何来保障?

民声建言

从业人员落实技能培训

在家政服务投诉中,普遍反映家政从业人员经验不足、技能不熟,归根结底,就是相关技能培训不到位和行业培训混乱造成的。

黎阿姨反映,自己来沪想从事家政行业,因为之前并没有相关经验,就想先到家政公司培训,拿到相关证书后方便找工作。于是听信上海乐加程家政服务有限公司的宣传,先后报名了早教课、育婴课、辅食课和月嫂等

课程培训,总共交了5160元培训费。“他们说只要报名培训,半个月就能安排上岗,结果上了十来天课还没消息。”黎阿姨气愤地表示,此后家政公司安排其考试,还发了一本所谓的证书,另收了300元工本费。然而,经人社部门查实,上海乐加程家政服务公司并非是由人社局批准成立的培训机构。也就是说,它根本就不具备家政培训的相关资质,也发不出相应证书,培训效果可想而知。

实际上,花钱买证、办假证已经成为家政行业的普遍现象,由此造成

相关从业人员“整体技能较差”。因此,真正落实家政行业的技能培训,持证上岗杜绝假证,是提升行业整体水平的第一关。

平台切实履行监管责任

消费者通过家政平台预约家政服务,但在发生纠纷时,平台提供的家政服务合同中有关违约责任条款,大多只约定了雇主逾期支付服务费用时应承担的违约责任,但未约定家政服务机构违约时应承担的违约责任,平台撇清了自身责任,同时增加了消费者的维权难度。

对此,市民建议,家政平台应切实履行平台的监管职责,明确各方的违约责任,畅通行业管理的投诉监督渠道,及时回

应消费者诉求。

推动家政服务标准建立

目前,家政服务业尚存法规空白,缺乏行业标准和服务质量标准,往往导致乱象丛生。

对此,市民呼吁,积极推动完善家政服务业规章制度、条例,规范家政服务企业经营模式,明确家政服务的法律关系和权利义务,引导行业规范有序地发展。

测评表

Table with 5 columns: 测评对象, 工种, 费用, 问题, 解决方法. Rows include '天鹅到家' (家政阿姨), '盒马' (保洁), '爱的果实' (月嫂), and '天鹅到家' (月嫂).



本版编辑/胥柳曼 视觉设计/秦云阳