

临时加价、服务水平参差不齐、退款难……

互联网家政 鱼龙混杂盼规范

搭着“互联网+”的翅膀,家政服务行业近年来纷纷烧钱投资,开疆拓土,“移师”线上。APP软件、电商平台、小程序等,家政平台之间的竞争日趋激烈。这些新兴的互联网家政平台,一方面方便了用户,丰富了用户的选择权;另一方面,也涌现出不少亟待规范的乱象。互联网家政平台最终要赢得市场和用户,还有一段路要走。



尴尬

声称需要维修 疑被临时加价

在微信里输入关键词“家政”,与家政服务相关的小程序和多个平台就跳了出来。了解,对比了多个平台,车晓梅选择了一家成立于2015年的家政服务公司。“房子住了一年多,抽油烟机油盒满了,需要清洗。”

注册,进入公众号页面了解服务类型、选择订单服务和上门时间后,车晓梅支付了248元,购买“全面清洗服务”。第二天,穿着一身浅蓝色外套的师傅工人上门了。核对过订单信息后,师傅开始对抽油烟机进行清洗维护。“干得挺认真的。清洗过程比较细心。而且进门穿了鞋套,前后清洗了快两个小时,感觉蛮好。”车晓梅说。

然而,清洗过程中的一个细节,至今让车晓梅心里都有疙瘩——师傅告诉她,抽油烟机的排风扇坏了,需要花150元现场维修。“我和老公都不能确定到底排风扇坏没坏,平时其实也能用。当时就想着一次性维护彻底,所以就多给了150块钱。”车晓梅告诉记者,此前有听朋友吐槽,其预约上门的家政服务存在“临时加价”的情况,“我不知道自己是不是被加价了。感觉这方面的服务细节,平台可以改善一下。”

“网络家政服务大的面儿是好的,很方便。但我感觉现在平台面的服务参差不齐。有些阿姨上门很认真,也有一些服务‘缺斤少两’。”家住丰台的遯萍自称是互联网家政服务的“重度依赖用户”,先后换过三四个网络家政平台,她坦言“有时候得碰运气”。

去年十月份,遯萍住进了自己的新家,先后请了两次网络家政上门服务,打扫清洁。“四个小时一百多元,对比是明显的。第一次上门的是一位40来岁的阿姨,比较仔细。不在服务范围内的沙发、枕头、冰箱、除螨等都愿意帮着做,相当于给了‘增值服务’。但是第二次,那位大叔就不很认真。明显的水垢、墙角等犄角旮旯都不会打扫,干活儿又慢,像在磨时间,得有人在旁边提醒催促。”遯萍说,最让人尴尬的是,曾经预约的一位服务人员在打扫过程中,一不小心把吸尘器弄坏了,“不忍心让她赔,找平台申诉可能又得扣她钱。没办法,自认倒霉。”

经历多次家政上门服务后,车晓梅和遯萍如今总结出了一套预约“技巧”。比如,充分了解家政平台的情况和实力;下订单之前,查看服务人员的星级或评分;每隔一段时间,可以试着换一个平台购买服务,“因为家政平台目前太多了,往往会更重视对新客户的服务质量。”



心累

服务预约不上 退款数月无果

“在这个家政平台的APP上充值后没多久,服务就跟不上了。我现在就想退款,但是退款的过程却很不顺利,已经拉锯战好几个月了。”上班族林鹏飞显得有些无奈。而实际上,与林鹏飞有类似遭遇的用户,国内还有不少。在网上输入该品牌名字,品牌后面立即会跳出“退款”、“倒闭”、“跑路”、“起诉”等字样。

去年12月,林鹏飞在一网站的推荐下,了解到某“到家”平台APP。该平台宣称专注家政保洁,是2700万家庭的共同选择。看到这些描述,林鹏飞没有犹豫,下载APP并且参与了该平台的充值500元送200元活动。“完成充值后,立马有客服人员打电话提醒我活动只有一次,建议继续充值大金额享受更多优惠,幸好当时拒绝了,否则损失更大。”

充值后,林鹏飞立即下单,当天就顺利预约到了该平台的家政服务,“感觉还

是不错的,阿姨干活仔细,还挺有礼貌的。”但是,接下来的一切,就逐渐显得异常了。

“后来再去平台预约就很诡异。明明APP端显示了可预约时间,但一旦点击预约之后,会在服务开始前的一天收到通知。大意是由于阿姨繁忙无法提供服务,要求我取消订单。就这样一次次地重复。”林鹏飞说,为此,他从今年3月份开始多次联系平台客服,回答多是“APP端预约界面与实际情况不准确,具体事宜联系售后客服”。忍无可忍后,林鹏飞向平台客服表达了申请退款的愿望。

几轮交涉下来,他感觉“退款看起来是不可能的。因为后来客服提出可以给我赠送服务时间,但都约不上上门了,要服务时间又做什么呢?”林鹏飞坦言,整个交涉退款的过程让他“很心累”,但接下来,一些动向则更让他感到无奈。



七月中旬,就在林鹏飞还寄望退款之时,该家政平台官微发出多条微博。其中写道:“目前我们正在积极与多个资方沟通争取尽快解决此次危机……”;“对于资金链断裂给员工、用户造成的困扰,我们深表歉意……日前,在官方网站上发布了《欠款汇总清算函》……”

“总算知道服务脱节的一点原因了。”林鹏飞说。由于工作繁忙,如今他已选择了另一家网络家政平台,“主要就是为了方便,但是现在这么多家政平台,的确有些鱼龙混杂。为了稳当,我优先选择免押金的平台,也不再会轻易充值。”

正说

平台要承担多个责任 用户应勇于维权

“互联网家政是社会发展的方向。其专业程度往往比线下门店的服务好得多,但在发展过程中,因为种种原因,也确实存在许多问题。”中国政法大学传播法研究中心副主任、中国互联

网协会分享经济工作委员会专家委员朱巍认为,互联网家政要想长远发展,亟须解决好以下四个方面的问题。

一是押金和充值服务的安全问题。“虽然《电子商务法》里有关于押金方面的规定,但是还不够好。如何监管押金和储值金额,不让其被挪作他用,需要规范”;二是平台的人员培训问题。平台要承担起把关和约束责任,建立信用体系,保障用户的知情权。“家政服务跟别的服务不一样,入门资质的审核和培训理应更高”;三是服务的质量问题。“完成工作量和完成工作时间是两种不同的约束标准,要提升服务质量”;四是用户的隐私保护问题。“很多家政平台知道用户的手机号码、支付信息、家庭住址等敏感信息,如何保证这



些信息不被泄露?某种程度上,家政服务甚至比网约车对用户隐私的侵扰风险更大。”

朱巍建议,如果用户在使用互联网家政服务的过程中权益受损,应当第一时间固定证据,勇于举报和维权。原因在于,对于家政服务行业的监管,线上线下没有太大差别。“首先,可以向平台投诉,因为平台对服务人员有押金等约束。当跟平台交涉无果的情况下,用户则要考虑向当地工商管理部門和消协等机构举报维权。这是他们必须受理的范围。”

“我个人看好互联网家政服务这种模式。但目前相关企业和平台需要直面并解决一些乱象。包括个人隐私保护、押金和储值、服务缩水脱节等等。”朱巍说,只有这些问题解决了,互联网家政服务才能发展得更好、更远。

据《北京晚报》