

不兑现承诺,解约后收取高额中介费,服务人员素质参差不齐

家政服务,服务到家岂能变成“麻烦到家”?

阅读提示

近年来,家政服务市场发展迅速,家政相关企业年注册增速保持在20%以上。但与此同时,家政服务行业也存在一些不规范的地方,引发消费者投诉。比如,不兑现承诺,解约后收取高额中介费、服务人员素质参差不齐等。律师建议,在选择家政服务时,尽量选择一些大型的、正规的家政公司,并对履行期限、服务内容、服务费用等事项进行书面约定。

“去年买的时候说是600元提供4次保洁服务,之前已经用了3次了,但是最后一次预约的时候,客服人员竟然跟我说只剩150元,余额不足,不能生成订单。”1月18日,家住北京市朝阳区的曾女士对记者说。

曾女士告诉记者,她去年在某电商平台购买了一家保洁公司的保洁服务卡,没想到遭遇商家不兑现承诺的问题。

近年来,我国家政服务市场发展迅速。天眼查专业版数据显示,我国家政相关企业数量稳定增长,年注册增速始终保持在20%以上。目前,名称或经营范围含“家政”的企业共有166万家。家政服务公司不断增多的同时,家政服务人员的“头衔”越来越多,服务范围越来越广泛,有保姆、育儿嫂、月嫂、日常保洁、清洗服务、家居养护等。

不过,《工人日报》记者采访发现,某些家政公司的服务与宣传内容大相径庭,且解约后收取用户高额中介费用。此外,一些家政公司的服务人员也并不像其所说的那么专业。

解约后竟收取两个月中旬费

去年7月,浙江杭州的王女士因为怀孕需要雇一名保姆协助处理家务。“当时找了一家在附近家政公司,想着应该有保障。”王女士告诉记者,家政公司顾问得知她的需

求后,便热情地介绍公司的服务内容,并向王女士推荐了两名阿姨面试。

“顾问给我看了阿姨的简历,上面写得都很全面,包括阿姨从事家政的工作时间、服务过多少个家庭、取得什么技能证书、擅长什么领域。面试后,感觉阿姨符合我的要求,并且顾问介绍得也很全面。我以为不会有后顾之忧,于是就在去年7月份与家政公司签订了三年的服务合同。”王女士说。

签订服务协议之前,王女士与家政顾问沟通得知,每个月的中介服务费按照家政服务人员月工资的百分之十收取。虽然事先需要缴纳一年的中介服务费,但是中途解约则按照家政服务人员实际工作时长按天数收取费用,剩余中介服务费用如数退还。

2020年8月1日至8月31日,家政服务人员在王女士家工作1个月。王女士因要为即将出生的孩子请月嫂,随即向家政公司提出解约。“谁知家政公司说要扣除两个月的中介服务费,原因是我9月份才告知家政顾问。但是阿姨下户当天我已经通知了家政公

司,他们应该知晓此事。”王女士说,“期间与家政公司客服多次沟通均未得到满意答复,客服只说在审核、在走流程。”

阿姨“说走就走”,没有合同约束

在杭州工作的冯女士在享受家政服务的过程中同样遇到烦心事。由于工作繁忙,冯女士雇佣家政服务人员成为常态,前前后后换了多个家政公司,遇到很多问题。

“去年6月,我们家请的一位阿姨工资6500元,她从老乡那里听说有一位雇主愿意出8000元请她,第二天竟然就走了,在我们家只做了一个星期。”冯女士说,“我把签订的合同拿出来,想通过正当渠道弥补自己的损失,但是发现合同中只约定了消费者什么时候给阿姨发工资,不按时会怎样等内容,而针对和约束家政服务人员的条款寥寥无几,双方权利义务不对等,这让我很不理解。”

对此,北京云嘉律师事务所律师赵占领认为,如果合同的制定方所制定的某些条款单方排除对方权利,加重对方责任而免除自己责任,

那么这种条款应属于无效条款。消费者在选择家政服务时,要尽量选择一些大型的、正规的家政公司,并对履行期限、服务内容、服务费用等事项进行书面约定。

培训蜻蜓点水,专业服务只是口号?

“后来,我们家又请了一名阿姨。阿姨简历上写着通过了家政行业培训,掌握‘S’形拖地技能,并且号称收纳达人。但是来我家工作后发现拖地并不干净,收纳达人也是徒有虚名,甚至还得我亲自示范。”冯女士告诉记者。

在冯女士的追问下,该家政人员表示公司安排的岗前培训只是观看相关的视频,没有实际操作课程,也没有实操考核。

记者在某家政服务培训公司网站看到,培训范围涵盖月嫂、催乳师、小儿推拿师等工种,并且在全国130多个城市设有远程培训教学点,有“高级母婴护理师班”“高级营养师班”“高级产后修复师班”等,培训周期大多为1~2周。

该公司工作人员告诉记者,交400元在两周内就能拿到“高级营养师培训证书”“育婴师培训证书”,并且没有学历和从业时间的要求。

业内人士表示,与家政行业相关的“家政服务员”“养老护理员”和“育婴员”需持职业资格证书就业的要求已经在2015年被取消,家政服务公司发给家政人员的所谓“资格证书”类似于一种培训结业证书,是企业自主认定的,证书是否有用主要看消费者是否看重。

A股放量走高 沪指重返3600点上方



央行处罚16家拒收现金单位

据新华社北京1月21日电(记者吴雨)中国人民银行21日对外公布,2020年四季度,人民银行依法对北京市中山公园管理处等16家拒收现金的单位及相关责任人作出经济处罚,处罚金额从500元至50万元人民币不等。

2020年10月以来,人民银行加强规范引导,深入开展拒收人民币现金行为集中整治。但部分单位法律意识淡薄、服务意识不强,仍存在拒收现金行为。对此,2020年四季度,人民银行依法对16家拒收现金的单位及相关责任人作出经济处罚,被处罚的单位包括公园景区、公共服务机构、停车场、保险公司等。

人民银行相关人士介绍,这些被罚单位张贴“拒收现金”标示牌,以“无接触”“上级要求”等为由,在有人值守且完全具备现金收取条件下,拒收现金。

海关2020年连破跨境电商走私案

据新华社北京1月21日电(记者刘红霞)作为我国外贸新业态,跨境电商近年来蓬勃发展,与此同时一些不法分子也盯上了这条“财路”。海关总署21日发布数据显示,2020年海关立案侦办跨境电商渠道走私犯罪案件79起,案值104.9亿元。

海关总署缉私局局长孙志杰当天在例行记者通报会上说,2020年海关始终保持打击走私高压态势。全年共立案侦办走私犯罪案件4061起,其中,立案侦办涉税走私犯罪案件2322起,案值927.3亿元,侦办非涉税走私犯罪案件1739起。

具体到跨境电商方面,孙志杰说,海关严厉打击整治跨境电商等新兴业态走私活动,推进跨境电商专项斗争情报中心建设,开展智能研判打击。全年立案侦办跨境电商渠道走私犯罪案件79起,案值104.9亿元。

据了解,通过跨境电商渠道走私的主要手段大致可以概括为,先“化整为零”,后“化零为整”,从而在关税、增值税等方面牟利。

我国每万人口发明专利拥有量达15.8件

本报北京1月21日电(记者杜鑫)记者从今天举行的全国知识产权局长会议上获悉,截至2020年底,国内(不含港澳台)每万人口发明专利拥有量达到15.8件,超额完成国家“十三五”规划目标。

万人发明专利拥有量是国际通用指标,体现了一个国家或地区自主创新能力和发展实力。数据显示,“十三五”以来,我国知识产权质量效益快速提升。其中,有效注册商标量达到3017.3万件,马德里商标国际注册有效量达到44223件。累计注册区域品牌集体商标证明商标192件,地理标志商标6085件,认定地理标志保护产品2391件,地理标志产品产值超过1万亿元。

“十三五”以来,知识产权质押融资总金额达到7095亿元,比“十二五”期间翻了一番。知识产权使用费进出口额由2015年的231.1亿美元提升到2019年的409.8亿美元,年均增长15.4%。评选出中国专利金奖130项,创造新增销售额超1万亿元。特别是2019年,PCT(专利合作条约)国际专利申请量跃居全球第一,专利密集型产业增加值达到11.5万亿元,同比增长7%。



第四届进博会举办首场网上推介会

1月21日,第四届中国国际进口博览会首场网上推介会——德国海外商会网上推介会在国家会展中心(上海)举行。

中国国际进口博览局和国家会展中心(上海)向德国海外商会组织的多家行业协会、

逾百家境外及在华德企介绍了第四届进博会的最新进展。进口博览局与德国海外商会上海分部线上签署了参展合同。日本、韩国、瑞士等国的重点组展机构及有关驻外经商机构旁听了此次推介会。新华社记者 方喆 摄

隧道铁军:倾心为古都建百年地铁

“若问古今兴废事,请君只看洛阳城。”

洛阳是闻名世界的古都,又是新兴的重要工业城市。伴随着改革开放的大潮,洛阳经济社会发展取得了辉煌的成绩。

2016年8月26日,洛阳市轨道交通一期建设规划获国务院批复。

2017年12月,洛阳市轨道交通一期工程1号线、2号线建设正式开工。

2019年6月26日,洛阳市轨道交通1号线实现了全段隧道贯通。创造“洛阳速度”奇迹的中坚力量是我国隧道和地下工程领域最大的施工承包商——中铁隧道局集团。

2020年12月1日,洛阳市轨道交通1号线开始为期3个月的试运行,2021年洛阳牡丹文化节前正式开通运营,一条地下长龙将在洛阳城区之间。

发挥专业局优势 高质量建筑洛阳地铁

洛阳市轨道交通1号线西起谷水,东至杨湾,依次串联涧西区、西工区、老城区、瀍河区,线路全长23公里,共设19座车站,其中3座换乘站。洛阳市轨道交通1号线共分3个标段9个工区。工程量最大、地质情况最复杂、盾构机下穿涧河任务最艰巨的02标04工区(以下简称02标04工区),由中铁隧道局集团承建。

02标04工区具体由中铁隧道局集团下属实力最强的子公司——中铁隧道股份有限公司施工。

对建设洛阳地铁1号工程,中铁隧道股份有限公司总经理张彦伟信心满满:“中铁隧

道股份有限公司在隧道建设行业,引领着隧道施工的管理、技术和装备水平,有信心干好洛阳地铁。”

中铁隧道股份有限公司党委对02标04工区高度重视,经研究决定由干过11个地铁项目,年轻有为,具有技术、现场、安全管理能力的刘凯出任02标04工区项目经理;由既懂生产经营,又精通党务,干过10年项目书记的吴峰成出任项目书记;由毕业于中南大学土木工程专业,专业知识丰富的罗维出任项目总工。

02标04工区始于洛阳市涧西区牡丹广场(不含),向东下穿延安路到达七里河站,再向东经中州西路,下穿涧河,到达王城公园站,最后经中州中路到达解放路站(不含)。包含2个地下车站、3个地下盾构区间,分别为七里河站、王城公园站、牡丹广场~七里河区间、七里河~王城公园站区间、王城公园~解放路站区间。

据刘凯介绍,02标04工区施工有以下难点:由于施工场地空间小,盾构机在区间出洞吊装难;七里河站~王城公园站区间,盾构机掘进穿越800米全断面富水砂卵石层,尤其是在全断面富水砂卵石层中下穿涧河,侧穿中州桥,掘进时,调整参数难;土压平衡盾构机掘进时,保压难。

工区处于繁华的中心市区,交通疏解难。王城公园站出碴困难。

面对重重困难,刘凯、吴峰成不畏困难,迎难而上,并郑重承诺:“无论工程再艰巨,也要保证优质安全建筑洛阳地铁1号线,建经得起历史和洛阳人民考验的百年地铁。”

2017年6月23日上午,刘凯接到洛阳市轨道交通1号线2标04工区项目经理任命,当天中午就赶到了工程所在位置,拿着刚打印出来的图纸勘察现场。待第二天项目其他管理人员陆续赶到洛阳时,他已把工程现场详细勘察了一遍。

刘凯深知地铁工程前期筹划和快速进场的重要性。烈日炎炎,挡不住刘凯的奋斗激情,他带着项目管理人员白天勘察现场,与相关单位对接,晚上进行项目策划,研究施工方案,第二天租房,第三天通网并达到办公条件。

项目部把“百年大计,质量第一”理念放在首要位置。

质量检查分为日常检查、定期检查、专项检查、专项活动、质量问题曝光。

项目部严格执行标准化管理,认真落实质量标准件展示、质量实名制、标牌交底、进度管控工作。

七里河站~王城公园站盾构区间需穿越富水砂卵石层,尤其是在全断面富水砂卵石层中下穿涧河、侧穿中州桥,是洛阳市轨道交通1号线最大难点。为此,刘凯、吴峰成带领大家,在盾构机穿越涧河的前期,围绕该难点,针对涧河核查了河道位置、河底高程、护航材料、水位高程等信息,对涧河的安全、降水等方面进行了综合安全评估。针对中州桥全面检查,核实施工中州桥的现状,进行了结构安全鉴定,对桥桩基础的不均匀沉降量、结构材料的开裂、锈蚀情况、承载状态、承载能力

及抗震变形能力进行了评测,并制定、采取了相应的保护措施。

在盾构机选型制造期间,他们充分考虑需穿越800米全断面富水砂卵石层的实际情况,在刀盘面板形式选择、刀具配置、开口率等方面进行优化;提前编制盾构机掘进方案,特邀各方面专家进行论证。保证了施工方案的合理性和实用性,最终“牡丹16号”“牡丹17号”盾构机在双线长达2793米的七王区间实现了顺利贯通,创造了3天穿越涧河和单日掘进的新纪录。受到了中国中铁洛阳市轨道交通建设指挥部、洛阳市轨道交通集团、洛阳市住建委的高度肯定。

凝心聚力抓党建 国家队风采卓越展现

“党建思想政治工作是国有企业最大的政治优势,加强党的思想政治工作,事关党的建设全局,事关国有企业的兴衰成败。牢固树立党组织的政治核心地位,是加强国有企业党的先进性建设的根本前提,推动企业更快更好地发展,是加强国有企业党的先进性建设的根本任务,必须始终不渝地坚持党对国有企业的政治领导。”中铁隧道股份有限公司党委书记、董事长靳玉东说。

项目部党支部自成立以来,紧紧围绕企业发展战略部署和规划安排,坚持党要管党,全面从严治党要求,发挥国有企业党组织把方向、管大局,保落实职能,落实党建责任,提升党建质量,有力促进项目安全优质高效建设。”吴峰成说。

中铁隧道股份有限公司党委印发了《向



洛阳市轨道交通1号线全线贯通仪式

日葵党建实施纲要》,项目部认真落实。

项目部始终坚持员工是企业最大财富的原则,尊重员工价值和创造,为员工成长成才提供平台和舞台。

项目部积极开展员工幸福之家“十个一”工程,为员工营造“家”的氛围。积极开展“三不让”帮贫扶困救助。

积极开展劳动竞赛,服务项目安全生产。

刘凯、吴峰成带领项目部积极彰显社会责任。施工现场环保工作做到了“七个百分之百”。

02标04工区项目部在建设洛阳市轨道交通1号线中,高扬起党旗,大力彰显国家队风采,创造了骄人的业绩。他们的工作得到了洛阳市委和市政府、河南省总工会、洛阳市总工会、洛阳市人民的肯定和赞誉。得到了中国中铁洛阳轨道交通建设指挥部的表扬。项目部荣获“河南省工人先锋号”、中国中铁洛阳市轨道交通建设指挥部“先进集体”、中铁隧道局集团“安全文明样板工地”等荣誉称号。

刘凯荣获“洛阳地铁十大感动人物”“洛阳市五一劳动奖章”、中国中铁洛阳轨道交通建设指挥部“优秀管理者”等荣誉称号。

吴峰成荣获中国中铁洛阳市轨道交通建设指挥部“优秀工作者”荣誉称号。

中铁隧道局集团这支隧道铁军,在古都洛阳轨道交通建设中以忠于国家、奉献社会、勇于担当、敢于冲锋、善于创新、不怕吃苦、自强不息、拼搏奉献的精神,为古都洛阳建设优质、安全、环保百年地铁发挥更大作用。(文/图 赵作建)

广告