

290元换的水管第二天就漏水;换个灯泡收费222元;维修空调加了1500元冷媒却未解决问题……

网上请人上门维修咋被套路了

阅读提示

疏通下水道、家电维修、开锁等是很多家庭在日常生活中都会需要的服务,但家政维修行业一些以次充好、巧立名目、小病大修、坐地起价等行为时有发生,不少消费者吐槽遭遇“马桶刺客”“家电刺客”的经历。

开锁也是较常见的家政维修服务,套路同样不少。长春市民于先生因家里门锁出现故障,在网上找了一家开锁公司,维修人员上门检查后称门锁老化严重,建议更换一款1000多元保修3年的防水指纹锁。新锁安装后一个多月就出现指纹失灵问题,维修人员凭于先生发送的“小视频”判断“门锁受潮,不在保修范围”,对于先生询问的防水问题则回应称“防水不防潮”,后还将其微信拉黑。

290元换的水管第二天就漏水,维修师傅不仅推卸责任,最后还拒接电话;换个灯泡,十来分钟竟然收费222元,收费标准离谱;维修空调加了1500元冷媒却未解决问题,质保半年的承诺不予兑现……在“黑猫投诉”平台搜索“家政维修”“疏通下水”“开锁”关键词,得到4413条投诉内容,小病大修、坐地起价等问题饱受消费者诟病。

明知上当,为啥敢怒不敢言

明知“天价维修”不合理,为啥很多消费者却只能吃哑巴亏?

高价更换的指纹锁“防水不防潮”,气愤不已的于先生将这家人开锁公司投诉至当地消费者协会。在消协工作人员调查期间,公司先是声称没有为于先生提供过任何服务,后在于先生出示微信支付截图证据后表示得去财务查询,春节后给答复。春节过后,该联系方式码换了人接线,“一问三不知”,后来对方直接挂断电话,之后拒接。

消协组织在维权过程中尚且困难重重,更遑论普通消费者。很多消费者因高价维修感觉上当受骗后,往往因没有保留相关证据,投诉维权耗时耗力等问题,自我安慰“就当买了个教训”。

当张女士再次联系疏通下水道的维修工人时,对方号码已经变成空号。她告诉记者,在一次和邻居闲聊中,一位同样被“坑”过的主妇提醒当心在网络平台遇到骗子,“很多维修师傅都会频繁更换电话号码”。

“一般来说,普通人缺乏专业知识,网上找的家政公司很难辨别其专业资质,上门师傅如果刻意坑人,套路防不胜防,消费者即会觉得高价收费不合理,一般也不敢当面拒绝,尤其是独居的女性。”一位家政从业者说。

在短视频平台上,不少博主分享过自己遭遇“马桶刺客”“家电刺客”的经历。一位网友直言:“他们知道了你的地址,以后会找团队的其他人阴你、威胁你,这才是大家敢怒不敢言,敢言不敢举报的原因。”

严入严管,治住家政维修乱象

2022年11月,上海警方捣毁一个“以疏通管道为名,推销高价管道疏通剂牟取暴利”的诈骗团伙,抓获犯罪嫌疑人37名,涉案金额逾600万元。当时,此类报警在上海有近300起,都是趁当事人不注意,倒人多瓶疏通剂,趁机索要高额疏通费用,消费者往往需花费3000元至5000元,最大一单高达1.9万元。

据警方调查,该诈骗团伙成员在进行相关话术培训后,采取网络接单方式进行上门管道疏通,并在网络购物网站开设店铺,挂上疏通剂链接,依靠“刷单”“刷评论”的方式提高商铺好评率和销售量,以此作为上门服务收费的参考标准。维修工以大量采购指定疏通剂获取公司“派单”资格,每瓶售价428元至485元不等的疏通剂成本仅为4元。

“《消费者权益保护法》规定,消费者有知情权、自主选择权和公平交易权,应当充分利用这‘三板斧’,加强自我保护,有力回击家政维修服务的违法违规行。”广东广和(长春)律师事务所律师王雨琦说,根据商务部2012年发布的《家电维修服务业管理办法》,各种家电维修服务都应当明码标价,消费者在平台上咨询时,最好找当地有固定经营场所的正规公司,在维修人员上门前,明确约定维修内容、维修价格范围以及维修后的效果,防止发生争议,同时保存好咨询内容,以备后续维权使用。

王雨琦表示,家政维修“刺客”行为是《消费者权益保护法》《家电维修服务业管理办法》等法律法规明令禁止,市场监管部门重点打击的。要从根本上解决市场乱象,除了消费者要增强维权意识外,市场监管部门要加强行业监管,督促行业自律,重拳打击违规行为,维护市场秩序。此外,网络平台也应承担起责任,建立完善的企业资质审核机制,完善用户反馈、举报、回访机制,及时发现清除虚假信息。

2021年,由国家市场监督管理总局组织起草的《互联网平台落实主体责任指南(征求意见稿)》向社会征求意见。其中提到,超大型平台经营者应当对“侵害消费者合法权益”等方面至少每年进行一次风险评估。

“希望行政部门和网络平台能严入严管,别让我们再凭运气消费。”张女士说。

法问

帮休假同事打卡,单位有权开除涉事员工吗?

本期主持人 本报记者 窦菲涛

读者来信

编辑您好!

我和老李在同一家公司工作。我们私交很好,在老李的托付下,我帮正在休假的老李用指纹膜在公司打卡,后被公司发现。我向公司承认,已经代替老李打卡共计108个工时。

公司认为,《考勤及休假管理制度》中规定代为打卡的行为系涉及诚信的严重违纪事项,我已经违反了劳动合同和考勤管理制度,还称我违反了和公司签订的劳动合同的约定,并因此和我解除劳动关系。对此,我表示不服,并申请仲裁,认为公司属于违法解除劳动合同,要求公司支付违法解除劳动合同赔偿金。但我的仲裁请求被仲裁委驳回。无奈之下,我向法院提起诉讼。

请问,公司因为我帮同事打卡就解除劳动关系,合理吗?公司是否应支付我违法解除劳动合同赔偿金?

北京老张

为您释疑

老张你好!

你所在公司《考勤及休假管理制度》中规定代为打卡的行为系涉及诚信的严重违纪事项。同时,你和公司签订的劳动合同也作出了相关约定。因此,你明知自己是为了帮助老李规避公司考勤制度,仍使用指纹膜为正在休假的老李打卡,扰乱了公司的考勤管理制度,属于违反劳动纪律的不诚信行为,用人单位以此为由解除劳动关系,系合法解除。

指纹膜具有使用率较高、容易获取、不易被发现的特点,使用指纹膜代为打卡的行为主观恶意较大,属于违反劳动纪律的行为,扰乱了用人单位的管理秩序,且指纹膜若被广泛使用也会对社会管理秩序造成巨大的安全隐患。

用人单位要求使用指纹打卡,就是要避免代为打卡情况的出现,确保劳动者出勤。当劳动者在工作中遇到同事委托进行打卡的情况时,应当勇敢说“不”,切不可因顾及面子而违反劳动纪律。

北京大兴法院民一庭 顾文静

涉股权激励劳动争议案件增多 法院提示企业完善激励机制

本报讯(记者卢越)股权激励是指企业以股权、期权等作为对价,对董事、监事、高级管理人员或者其他重要员工实施长期或者短期的激励。股权激励的迅速发展也导致相关民事纠纷增多。北京市第一中级人民法院日前介绍近年来涉股权激励劳动争议案件的审理情况并发布典型案例,帮助用人单位和劳动者有效规范自身行为。

2019年至2023年3月期间,北京市第一中级人民法院及辖区法院共审结涉股权激励民事案件334件。90%以上的涉诉企业处于科技、互联网、教育类领域,多为科创企业。激励对象多为1970年至1985年之间出生的中青年,职业集中于设计师、工程师等技术性人才,多为业务骨干、部门经理及高管;公司对激励对象多采用年薪制,且年薪较高。

据介绍,涉股权激励民事案件中,以主张股权回购款、股票对价损失、股票分红损失等项目作为诉讼请求,诉讼标的金额较大。经统计,北京市第一中级人民法院及辖区法院近三年审理的涉股权激励劳动争议案件的平均标的金额约400万元。涉股权激励劳动争议案件诉讼标的远高于一般劳动争议案件,也导致双方当事人之间冲突较为激烈,难以通过调解方式解决纠纷。

法院还对劳动关系双方给出提示和建议,提出用人单位应当完善股权激励机制,建立科学完善的企业薪酬体系,并制定行之有效的股权激励制度。此外,规范档案管理制度,科学选择激励对象,实现真正的留人、留心。对劳动者来说,要提升风险防范意识,对于是否接受股权激励方案进行科学评估,对双方约定的权利义务,特别是利益分配等重要事项,及时通过书面形式予以明确;还要选择合适途径维权,在权益受到侵害时,优先通过协商或调解的方式解决,既能有效维护自身职业声誉,也能高效及时解决纠纷,避免陷入后续诉讼增加诉累。

企业合规救活了一个公司

第三方监督评估成处理案件重要参考

本报记者 刘旭

2021年秋,辽宁大连普普新区环保部门发现某公司排放的工业垃圾中含有有毒有害成分,造成环境污染。公安部门传唤了公司负责人吕明(化名),以污染环境罪立案侦查。2022年底,公安机关将案件移送到大连经济技术开发区人民检察院,以公司涉嫌污染环境罪公诉,要求追究公司负责人吕明的刑事责任。

今年4月19日,大连经济技术开发区人民检察院组织召开听证会,与会相关人员均认为,某公司在造成环境污染后及时对污染土壤进行修复,及时签署了《企业合规整改计划》,由第三方机制管委会指派包括北京市盈科(大连)律师事务所律师王金海在内的三名律师,进行指导、监督,在规定的时间内考察合格,依照刑法第37条的规定,对某公司负责人吕明决定不起诉。

为有效惩治预防企业违法犯罪,服务保障大连市经济社会高质量发展,检察院在办理涉企犯罪案件时,对符合企业合规条件的,交由第三方监督评估组织对涉案企业的合规承诺进行调查、评估、监督和考察,考察结果作为依法处理案件的重要参考。

企业合规制度有利于优化营商环境,激活市场内生动力。第三方机制管委会介入企业合规审查后,该公司非常配合,在规定的时间内完成了企业合规整改计划,有效地防止环境污染事件的再次发生。最终检察院作出不起诉决定,挽救了一个公司。



警校联合开展 防震减灾应急演练

5月9日,在“5·12”全国防灾减灾日主题宣传活动即将到来之际,新疆出入境边防检查总站阿勒泰边境管理支队冲乎尔边境派出所联合冲乎尔镇寄宿制中学开展防震减灾应急演练和防震减灾知识宣传。此次演练进一步增强了全校师生防震减灾意识,让大家了解掌握了在危险环境中迅速逃生自救、互救的基本方法和技能。

本报通讯员 王友波 何乐为 摄

说案

员工未完成超负荷工作能被解雇吗?

本报记者 曹明 本报通讯员 宿云达

公司分配任务超过合理限度,员工未按时完成全部任务并表示任务分配不合理无法完成,公司因此解除劳动合同,这是否合理?日前,北京市东城区人民法院审理了这样一起案件。

【案情回顾】

2008年8月,袁某入职某公司,担任信息技术部经理,2014年与该公司签订无固定期限劳动合同。2021年7月,公司以袁某不能胜任工作为由,免去袁某团队队长职务,调整为个人贡献者。2021年9月12日,公司通过邮件向袁某布置任务,要求其在7日内完成。9月20日,公司领导再次通过邮件对袁某的工作作出安排,认为其布置的20多项任务,仍有一半需要完成,要求其在3个工作日内完成。

9月23日,袁某回复领导称其布置的任务均需团队协作完成,个人独立完成不具有可行性。2021年11月12日,公司以袁某严重违反用人单位的规章制度、违反劳动者应

当遵守的劳动纪律和职业道德为由,解除劳动合同。

经劳动仲裁后,袁某向法院提起诉讼,请求判令确认袁某与公司自2008年8月起建立劳动合同关系;恢复双方之间的劳动关系并补发2020年的绩效奖金。

【庭审过程】

庭审中,公司主张袁某违反了《员工手册》中“无正当理由不服从或拒不接受工作分配或调动、指挥”的规定,公司可以解除劳动合同,不同意恢复劳动关系。

法院经审理认为,本案争议焦点在于员工拒绝公司安排的工作任务有无正当理由。

一是看用人单位分配的任务是否合理。本案中,原告的直属领导在9月12日上午分配给原告20多个任务,并且要求在7日内完成,原告收到任务后也积极回复,并完成部分任务。但在后续任务的沟通过程中,双方发生分歧,原告也提出完成任务需要团队,并不是任何同事可以独立完成。而被告并未就任务量及任务性质,个人独立完成是否能完成提供充分证据证明,因此不能单从原告

无法按时完成工作任务就认定原告拒不服从工作安排。

二是看劳动者自身能否胜任工作。原告在岗位调整前为团队队长,调整后为个人贡献者,原告的岗位调整也有一个适应的过程,被告将原分配给团队的任务分配给原告个人,虽然是为了个人业绩,但是任务量和技术性上个人能否完成,原告也提出了自己的疑问,因此

主观上不能认为原告无故不服从工作分配。

【审判结果】

北京市东城区人民法院判定双方在2008年8月至2021年11月期间存在劳动关系;继续履行劳动合同,同时鉴于原告主张的绩效奖金没有提供充分的证据,法院不予支持。一审判决后,公司提起上诉,二审维持原判。

【法官释法】

“用人单位以不服从工作安排解除劳动合同存在一定边界,用人单位在工作安排、内部考核、岗位调整等事务上应该做到合理规范,在协商沟通的基础上,审慎行使工作指示权,营造协商共事合作共赢的劳资关系。”北京市东城区人民法院法官李彦宏提示,

即使员工对于分配的任务未能按时完成或用人单位认为员工不能胜任某项工作,用人单位也负有对员工进行职业培训提高员工技能的义务,应给予员工一个适应和学习提高的机会,担负起其应有的职业培训职责,而不是简单地直接解除劳动合同。