

“三鼎家政高投诉”追踪>>

“投诉多是因为客户量大”

“三鼎”如此无厘头回应,顾客称纯属狡辩

3月31日晚,济南三鼎家政服务有限公司总经理赵凯接受了记者采访,就市民反映的问题做出了回应。对于赵凯的回应,三鼎家政的许多顾客并不认同,康先生说,“三鼎家政说一套,做一套,如果真能按照他们承诺的去做,也不会有这么多消费者投诉,而且投诉的问题如此一致。这纯属狡辩。”

本报记者 任磊磊 见习记者 李师胜 实习生 申素聪

问题一:为何近三个月投诉这么高?

回应:因为春节期间需求大。

对于三鼎家政投诉率高,顾客反映总是预约不上服务一事,赵凯回应说:“就像春运一样,找家政服务的市民在春节前后比较多,员工只有200名,客户却有4000多,所以可能出现客户无法预约的问题。”

赵凯说,除了4000多固定客户外,还有许多临时的客户。“相对来说,公司会优先照顾老客户,新客户与临时客户可能就无法按时得到所需要的服务。”

记者表示,从同时期数据来看,12345市民热线有关家政问题的热线电话是600个,涉及三鼎家政的投诉是255个,占到了所有家政问题热线的42.5%,这又为何?

对此,赵凯辩称,“你可以

去别的公司看一下,他们的公司客户比较少,我们的公司客户比较多,所以出现投诉的情况也比较多。”但对于三鼎家政在济南市家政服务业中所占份额,赵凯并没有给予明确的答复,仅仅说自己在保洁这一块在济南所占份额较大。

但是记者从统计数据中发现,春节过后投诉仍然不少。赵凯回应:“因为过完年后,家政人员有一个陆续回来的过程。再一个每年3月份,不但是咱们企业,都在招聘回流,有一些员工过完年后不做了,特别是这种钟点工形式的。”

记者提出在保证客户服务上公司有何措施,对此,赵凯没有回应。



三鼎家政一间办公室悬挂着“梦想板”,标示了员工完成任务的情况。 本报记者 任磊磊 摄

问题三:卡究竟有没有有效期,退款为何这么麻烦?

回应:不退卡是员工为了留住客户。

此前,市民王女士反映,三鼎家政的工作人员只要去服务便会推销公司的家政服务卡,而且说没有时间限制。用了一段时间后,却被告知卡已过期,负责人也已更换。

“我们这边有300元、

500元、1000元、3000元的卡,5000元的也有。”赵凯说,3000元以上的卡都是没有时间限制的,而且卡可以充值。

市民在购买家政服务卡时会签署协议,标明有没有时间

限制,公司不会违反公司章程而私自说卡有时效。

对于居民购买服务卡之后退卡难的问题,赵凯回应,因为某些工作人员发展一个客户不容易,不免会有留住客户的心理,所以不给退卡。

问题二:实习生简单培训即上岗?

回应:实习生学习能力强。

记者曾以应聘者的身份进入该公司面试,经过简单的培训之后便可以入职。记者提出:这样多的实习工作人员去做家政服务,难免保证不了服务质量。

“春节前后,家政服务缺口大,所以会临时招聘大量的工

作人员,但是春节之后,工作人员都到岗了,四五月份,投诉率肯定就低了。”赵凯说,实习生学历一般比较高,有礼貌,学习能力强,应该会比工作了很多年的年龄较大的家政工作人员服务更好。

问题四:家政工使用客户家物品?

回应:会尽量规范。

此前记者暗访,接受有关人员的培训时,曾被告知可以尽量使用客户家里的清洁用品。对此,赵凯说:“我们有严格规定,不能使用客户家的用品,如果使用客户家物品,那岂不是乱了套了?”

三鼎家政一直声称自己使用美国朗杰、美国3M、意大利FIMAP等多项设备和规范服务,但是记者暗访发现员工使用的是散装的清洁产品。“那

个大桶里的都是批量生产的,都是环保的东西。”赵凯说。

赵凯称,家政公司作为一个民营企业,不能像酒店一样做得非常规范,“但我们这边也会尽量规范。”

客户投诉

上午9点说在路上,下午3点人还没到

顾客:三鼎家政根本不把客户的时间当回事

本报4月1日讯(记者 任磊磊 见习记者 李师胜 实习生 申素聪) 3月31日,本报C04、C05版《三个月255条,三鼎家政,你怎么招来这么多投诉?!》一文所反映的问题,引起不少读者共鸣,纷纷“吐槽”自己的遭遇。

读者来电反映的问题大多

跟预约服务和充值卡续费的问题有关。

市民张先生表示,2011年秋天,他在三鼎家政办了一张卡,当时一次性充了5000元钱,这样他就可以享受到20元/时的服务价格。到2013年6月份退卡的时候,他才用了25个工时,“多少次都约不上,要不就是人

不来”。张先生要求退卡,按照5000元卡额的收费标准,他总共消费了500元,退卡应该退还4500元,但是来洽谈的经理告诉他,因为这个费用是按照5000元来制定的,退卡不能按照20元/时价格来退,最后仅退给他3700元。

“上微博一搜才发现太多人

投诉,被骗办卡的有3000元、5000元,我这1500元都算少的……”读者康先生看到有关三鼎家政的投诉后表示,“去年4月底到现在,约了不到10次保洁,几乎次次迟到,少则几分钟多则几小时,且从不提前告知,拿客户的时间精力完全不当回事!”

网友甜妞称,当初办卡的时

候说是没有期限,后来又突然说到期了要续费才能用,续了1000块钱后又告知卡到期后不能享受优惠。对于三鼎家政的服务,甜妞表示,“服务就更不敢恭维了,约好三个人结果来了一个,上午9点打电话说人在路上,下午3点了还没到,投诉电话更是没用,根本不解决问题。”

阿尔卡迪亚国际温泉酒店 ARCADIA INTERNATIONAL HOT SPRING HOTEL 一园林式五星温泉养生胜地一

泡阿尔卡迪亚温泉 观水上石林 赏中外樱花

4月,最是一年春光好,温泉、石林、樱花……绝胜美景藏不住,携三五好友,踏青去!

听鸟儿呢喃、泉水叮咚,迎着微风感受盎然春意!

一日游线路: 姜堤乐园(水上石林、各国樱花)+阿尔卡迪亚温泉(详情可咨询各大旅行社)

“春·趣”温泉两日游套餐: 580元

包含项目:

高标房1间+温泉票两张+西餐厅自助早餐+温泉自助午餐+西餐代金券20元+中餐代金券50元

注:温泉/西餐厅自助早餐1.2米以下儿童免费,1.2米至1.4米半票,1.4米以上全票;客房如要加床则收加床费100元。

“2+1亲子游”套票

258元“2+1亲子游”套票,含成人2位及免费儿童(1.4米以下)一位。另赠送3D影院和鱼疗1次;

其他活动:阿尔卡迪亚国际温泉酒店“绿野鲜·综”野菜美食季、生蚝宴正在进行中……

