有事您说 热线:96706123

“三鼎家政高投诉”追踪>>

多部门介入调查“三鼎家政”

市纪委效能监察部门将约谈市商务局、工商局,共同商讨整治措施

本报4月2日讯(记者 任磊磊 实习生 申素聪 杨洋) 本报连续报道的“三鼎家政高投诉”系列稿件,引起了济南市相关部门的高度重视。2日,记者从有关部门了解到,济南市工商局和商务局两单位相关负责人将会面,共同商讨关于三鼎家政投诉难治理的解决办法和治理措施。此外,济南市纪委效能监察部门也将介入调查。

据统计,自2013年12月26日到今年3月25日,济南市12345市民热线共接到涉及三鼎家政的热线255条,而同时间内涉及家政问题的热线总共是600条,三鼎家政的投诉占市民热线接到所有家政问题的42.5%。投诉三鼎家政的问题主要集中在预约难、充值卡限制多、服务差、强制续费等问题上。

在采访中,不少投诉三鼎家政的客户表示,三鼎家政对投诉表现得很漠然,加上有关部门在监管上存在盲区,因此在和三鼎家政的纠纷中,几乎可以说疲于奔命,也常常感到投诉无门。

“三鼎家政的问题应该好好治一治了。”三鼎家政的客户康先生表示,三鼎家政的服务问题已经成了一个顽疾,三鼎家政办卡容易退卡难,承诺的没有有效期,但是实际上却有有效期。而且每次充值,服务价格也会有不同程度上涨,顾客约不上服务也是家常便饭。“作为客户,我们希望能有人来管管这事。”市民孙女士反映,在三鼎家政办的会员卡,“有一种被欺骗的感觉”。

2日,济南市商务局商贸服务处相关工作人员表示,针对市民投诉的三鼎家政问题,市商务局将积极介入进行相关调查,并探讨对三鼎家政存在问题进行治理的措施和办法。

济南市纪委效能监察部门工作人员表示,本报连续报道三鼎家政的高投诉问题后,他们非常重视。就三鼎家政暴露出的监管协调难题,济南市纪委效能监察部门将于3日下午对市商务局和市工商局两部门的相关负责人进行约谈,共同商讨治理解决的办法。纪委效能监察部门的工作人员也谈到,由于三鼎家政的监管问题涉及两个部门,所以需要进行协调。

12346热线半年接42起投诉“三鼎”

问题也集中在服务差、强制续费、退卡难等方面

本报记者 任磊磊
实习生 申素聪 杨洋

就有关家政行业监管难的问题,有业内人士称,希望能够加强家政行业协会的作用。据了解,济南市家政行业协会2006年成立,不过因为种种原因并没有开展实质工作。而省家庭服务业协会已经在发挥作用,半年多的时间内也接到了42起对三鼎家政的顾客投诉,并进行了处理。

山东省家庭服务业协会副秘书长韩宝莉告诉记者,自2013年6月12346热线启动后,接三鼎投诉42起。这42起关于三鼎家政的投诉也大都集中在服务不及时、充值卡强制顾客续费、服务人员素质差等几个方面。

济南市赫先生2010年在济南三鼎家政公司办理了价值5000元纸质版的服务卡,注明2013年到期。营销人员推销时明确表示此卡是贵宾卡,无使用期限。2013年服务卡到期前,曾有三鼎家政公司客户经理来电,要求赫先生重新办理5000元服务卡,方能继续使用原卡,赫先生不同意。客户经理又要求赫先生再向原卡内充值1000元,可继续使用原卡,赫先生仍然不能接受。赫先生曾拨打12345请求处理,但对处理结果不满意。于是,赫先生拨打了12346为民服务热线。

经过12346协调,三鼎家政公司也认识到自身服务卡管理制度存在问题,同意给赫先生办理退卡手续。

韩宝莉告诉记者,“山东省家庭服务业协会”成立于2005年,归属于山东省商务厅主管。与济南市行业协会是由从业单位挑头成立不同,山东省家庭服务业协会的工作人员都是招聘的工作专员。协会的成员由从事家庭服务相关业务的单位组成。

“现在说到家政行业,无论是工商还是商务,公司只要是正规注册的,就有这种正规的经营权利,但对于三鼎这样的情况,是属于消费投诉和纠纷,只能说协调处理,作为协会大多也是协调处理。”

韩宝莉告诉记者,该协会2011年成立了山东省家政服务业仲裁中心,问题协调不成的就可以找仲裁,出仲裁法律判决书,这个都是有法律效力的,经营者和消费者相互都不能再反悔了,这个和诉讼有同等的法律效应。

韩宝莉告诉记者,建议消费者在选择这个服务前,要充分了解这个企业,签订规范的消费合同,做到明明白白消费。

抢眼
三个月255条,三鼎家政, 你怎么招来这么多投诉?!
200人服务三四千个客户
办卡提成6%,保养提成15%
三鼎家政该由谁来管?

小链接

12346是山东省家庭服务业协会报省政府办公厅和省商务厅批准,经省民政厅备案登记成立的山东省为民家庭网络信息服务中心。

该平台面向居民提供家政服务、互助养老、社区服务、家庭配送、家庭理财等多项便民服务,同时接受社会公众的咨询与投诉。对于消费者反映的家庭服务方面的投诉,可协调处理。

“投诉多是因为客户量大”
上午9点说在路上,下午3点人还没到

相关新闻

协会成立八年 会长一直空缺

市商务局:五六月份将改选

本报记者 任磊磊
实习生 申素聪

就有关家政行业监管难的问题,有业内人士称,希望能够加强家政行业协会的管理。而商务局方面则表示,济南市2006年成立了济南市家政行业协会,但是至今会长头衔都是空缺。

据商务局相关负责人介绍,现在济南市有一个家政行业协会,是2006年成立的,这个家政行业协会比较简单。当时是几个单位来商务局注册,是几个企业牵头注册的,成立之后一直没有开展工作。现在企业之间也没有一个维持协会的,都想着自己。

“现在还是个人干个人的,没人愿意干会长。我们去年打算重选会长,但是没有合适的人推选。今年五六月份会改选,现在家政协会的会长头衔还空着。”

山东省行业协会家庭服务业协会副秘书长韩宝莉告诉记者,行业协会介于政府、企业之间,并为其服务、咨询、沟通、监督、公正、自律、协调的社会中介组织。但是,目前济南市的行业协会还是比较松散,也没有开展实质性的工作。

从事家政行业的赵先生表示,作为家政行业的经营者,他们非常希望济南市能够把行业协会的作用发挥起来。“行业协会作为从业单位的代表,可以在维护行业规范、监督企业经营、处理投诉上起到很好的作用。如果济南市的行业协会能够发挥起这方面的作用,像三鼎家政这样的单位就会得到一定的制约。”

“这个行业比较乱,还需要协会慢慢根据各种力量想办法。现在家政行业也是由乱到治理的过程,这个阶段最多也是五到八年,通过规范,通过整治,不能说完全消失但会好点。这个过程不可能一时半会就治理下来,就算各方面强制治理也会有反弹。”商务局相关负责人表示。

另外该负责人建议,有关单位可以尽快完善黑名单制度,将一些被投诉单位的违法情况公布到网上,警示经营者,提醒消费者。