

“

在市民投诉上,谁都抢不了它的“头条”

三个月255条,三鼎家政,你怎么招来这么多投诉?!

约定按每斤25元的价格清洗窗帘,没想到洗一套窗帘得花一两千元;办卡前笑脸相迎,可办卡后每次服务都很难约到人;每次上门服务都让顾客续费,否则就遭遇冷脸……这些,都来自市民对济南三鼎家政服务有限公司的投诉。近日,记者从12345市民热线了解到,从2013年12月26日到2014年3月25日三个月内,有关三鼎家政的投诉累计255条,而涉及问题大多是服务和充值卡问题。

本报记者 任磊磊 实习生 申素聪

经常预约不上服务

客户抱怨被家政卡“套牢”

市民于女士怎么也没想到,2010年她偶然从浆水泉西路的三鼎家政公司办了一张预付费充值卡,竟然拴了她四年时间。最近一次,她老公又被上门服务的销售人员“成功”说服,充值六千元。于女士用“套牢”来形容自己的遭遇,一说起这事,她就一肚子的苦水。

至于“解套”,于女士称“还有漫漫长路”:按照一周打扫一次计算,一次100元,六千元就是60次。如果每次都能预约成功的话,那也得一年零两个多月才能用完,可是每次预约经常约不到人,这样一来,钱什么时候能花完就不好说了。

据12345市民热线统计,从2013年12月26日到2014年3月25日,三鼎家政的投诉量达255条,平均一天接近3条。市民投诉的问题大多集中在服务差、强制顾客续费、换洗窗帘以及保养地板收费高等。

市民高女士反映,她是二环南路三鼎家政公司的会员,曾经预约在今年2月底通过三鼎家政清洗窗帘,清洗时工作人员并没有告知收取清洗费的标准,现在三鼎家政按每斤25元的标准收取清洗费,最后产生了1600元左右的清洗费,如此高的价格让高女士感到很意外。她随即向三鼎家政的经理反映后,被告知可以支付800元的清洗费,但需要重新办理一张价值为5000到1万元的会员卡。

而市民孙女士反映,在三鼎家政办的会员卡,但是预约时老约不上,总是说已经满了,得往后推,自己有一种被欺骗的感觉。

市民王女士三年前购买的三鼎家政服务卡,据她称,当时三鼎家政只要一来服务就开始推销他们的充值卡,说现在买了后,可以不受时间限制,但让王女士感到气愤的是,从2013年开始,她被告知卡过期不能用,而负责人也都换了,如果需要服务的话就按现在的价格,不能按当时购买的价格。

而韩先生则反映,10天前预约历下区三鼎家政服务公司打扫卫生,自己在家等了很多天也没等人,自己给公司打了无数次的电话,双方互相推托。

投诉“三鼎”的热线

占有家政投诉的42.5%

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是255条,而同时内涉及家政问题的热线总共是600条(注:600条中并非都是投诉,也有咨询家政问题的),三鼎家政的投诉占市民热线接到所有家政问题的42.5%。除去问题未解决市民再次投诉的,还剩余224条投诉。记者发现,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。

其中,预约难投诉最多,占了30%。

据统计,投诉三鼎家政预约难的有68条,预约难的投诉称:“交钱办卡前三鼎承诺预约就服务,结果在预约时间内却很难提供服务。”

反映三鼎家政服务差的热线投诉有53条,其中,有24条投诉称,清洁工不能及时来家里清洁,影响顾客生活,还有的投诉是关于家政人员素质不高的,三鼎家政承诺给顾客服务的人员都是经过正规培训的熟练工人,但实际上来家服务的是未经培训的大学生;另外,清理窗帘产生的额外的清洗费过高,以此“要挟”顾客再充值的投诉也不少。

投诉充值卡问题的热线有52条。其中,34条关于有效期的投诉称,办卡前三鼎家政公司的工作人员大多没有告知充值卡有时间限制或者说卡是终身有效,但实际上卡本身是有使用期限的,按照工作人员的说法,超过使用期限,卡额将作废;关于充值卡的退卡难投诉有11条,主要是对家政公司服务不满,顾客要求退卡,但家政公司却一直拖延退款;关于充值卡地域限制的投诉有3条,例如在历下区办理的只能在历下区使用;关于换新卡必须交20元换卡费的投诉有4条。

强制顾客续费的投诉有36条,其中有25条主要集中在在充值卡即将过期为由强制续费。

另外,还有15条市民投诉的问题不明确。



祝舜路上的三鼎家政公司。 本报记者 任磊磊 摄

200人服务三四千个客户

靠大量宣传和派发福利卡吸引客户

本报记者 任磊磊 实习生 申素聪

目前全济南市注册在案的三鼎家政公司有6家,其中一家是总公司,5家是门市店,5个家政公司之间地区分工明确,互不干涉其他公司辖区内业务,而公司的营销模式就是以家政卡销售为核心,此条已经被写入公司概况中,成为公司引以为傲的营销手段。

据位于祝舜路的三鼎家政总公司办公室主任尹向峰介绍,目前三鼎家政客户大约有三四千人。

“五家公司也都是总公司直营,由公司直接管理。”尹向峰介绍,三鼎家政各个分公司的负责人是由公司总部从内部选拔出的员工,负责分店的经营。

但一位业内人士介绍,在三鼎家政各个分公司内部,严格按照区域划分客户范围,“以前出现过不同区域的家政公司互抢客源的情况,所以后来他们公司内部一般严格分片服务,发展顾客,客户在哪里办的卡就由哪里提供服务。”

而据尹向峰介绍,目前济南市三鼎家政公司员工总共有200人,平均一个家政人员一天就要服务两三家顾客,不过,尹向峰解释说:“这是5月份之前,5月份之后就会增加,因为到秋冬季节用工量比较大。”

“200个人服务三四千人的客户群体,这也太夸张了吧。”市民王女士表示,难怪老是约不上服务呢。

“一般客户和家政人员的比例3:1是比较合理的。”据从事家政中介服务的某家政

负责人赵先生介绍,从经验上来说,三个家庭配比一位保洁员比较合适,这样能保证一个公司客户家中日常的家政服务,但是200个公司员工和三四千人的客户群体则差距太大,“顾客想要约上门服务太难了。”

三鼎家政靠什么吸引高端客户呢?赵先生向记者透露,三鼎家政靠大量宣传和给一些单位派发福利卡来吸引客户,“我一位好友就有好几张这样的福利卡,都是三鼎和一些单位合作发放的。这种福利卡一般就几百块,客户服务一次差不多就用完了,体验服务时,家政公司会给客户非常好的服务,赢得客户好感。很多客户体验一次之后,就会在他家办卡,这样很多大客户都会被套牢。”

办卡提成6%,保养提成15%

三鼎家政一直宣称使用美国郎洁、美国3M、意大利FIMAP等多项设备和规范化的服务。事实果真是如此吗?记者亲自到位于市中区二环南路的三鼎家政市分公司进行了一番体验。

本报记者 任磊磊 实习生 申素聪

面试简单顺利

3月24日,记者以求职者的身份来到这家三鼎家政分公司应聘。一位姓卢的经理对记者进行了简单的面试。

在面试过程中,卢经理首先询问了记者的诸如年龄、住处、应聘目的等基本情况,并且查看了记者身份证,当得知记者来应聘的目的主要是为了多赚点钱时,卢经理抛出了公司的赚钱经:三鼎家政保洁员的收入主要包括计时工资、奖金补助和提成三部分,主要保洁员月薪是8—10元,如果推销出家政卡可以获得6%的提成,推销出保养清洁类的服务可以获得15%的提成。

“在三鼎赚钱很容易,做好基本的保洁服务以后,你可以向顾客建议保养一下皮质沙发,给地板打个蜡,顺便提醒他们清洗窗帘,这些都是额外收费,推销出去就可以给你提成。”这样一来,一个月拿几千块钱不成问题。”

随后,卢经理带着记者领取工具箱和工具袋,工具箱里有毛巾、皮革布料,两个装清洁剂的空瓶子,地板刮等保洁用品,工具袋里是一件工装。边发工具,卢经理边提

醒道:“清点好里面的工具是否齐全,因为以后交还的时候我们还要清点,少了东西你要负责赔偿的。”

打扫完办公室即上岗

记者看到装清洁剂的瓶子是空的,便好奇地问道:“公司不是配备美国的产品吗?怎么瓶子是空的?”站在一旁负责领取工具的工作人员解释道:“公司门口有两个白色的大桶,里面装有清洁液和洁厕灵,保洁员去干活时自己装取就行了。”

上午领完工具后,一名老员工对记者进行了简单培训。该名老员工让记者去卫生间打来一盆水,安排记者先擦洗了一遍办公室桌子。擦完以后,该工作人员又让记者打扫地板。他用一个类似刮玻璃器的工具在地上示范了几下,就让记者自己刮起来。

在培训过程中,老员工告诉记者,保洁服务时如果客户家的地板、厨房的污渍难以去除,公司配发的清洁用品不好用,可以用顾客家的清洁用品。

这样简单的培训过后,记者就正式上岗了。25日上午,记者便被派到顾客家工

作。记者9点到时,已经有一名员工正在工作。由于顾客家刚刚装修完,需要清理的地方比较多,顾客一直在打电话让三鼎家政派清洗窗户的工作人员,但是直到中午12点记者离开时,擦窗户的员工也没有到来。

“这又不是过年,打几个电话到现在都不来,三鼎的员工是不是不够啊?”顾客直抱怨。

每个员工都有“宣传梦想”

据介绍,三鼎家政公司设有专门的宣传部门,这个宣传部门的人员不用到顾客家干活,只需要向客户推销和向小区发放宣传卡就行。

“今天我去小区发传单,大门密码换了,不是六个7了。”记者在培训时,听到一位宣传员向另一位宣传员抱怨。据介绍,三鼎家政的宣传员每天被派到附近各个小区去发宣传卡,他们对小区的情况了如指掌,甚至掌握着附近小区单元楼大门的密码,可以自由出入居民楼。

在员工办公室里,悬挂着一块写字板,上书“三鼎队长梦想板”。其中宣传部一项里,一名员工的工作目标是2500元,他完成了120—150个电话咨询任务,招来顾客数量是10人。



于女士已经在三鼎家政办了两张会员卡充值卡。 本报记者 王媛 摄

上门服务不及时

这不算是投诉?

本报记者 任磊磊

实习生 申素聪 杨洋

针对市民反映,记者随机选取了几家三鼎家政的服务店,采访有关投诉的问题。

3月25日,记者拨打了济南二环南路5326号的三鼎家政市分公司两部服务电话。一听是记者,两位接电话工作人员均称,自己是业务员,不受理投诉,公司有专门的投诉部。但记者问及投诉电话时,工作人员称不清楚。

之后,记者又拨打了位于历城区祝舜路的三鼎家政服务有限公司。一位工作人员告知了记者一部投诉电话86972223。记者拨打电话后,负责投诉的专员张剑接受了记者采访。据张剑介绍,他这里可以受理全市5家三鼎家政的投诉。

记者:是不是目前只有你这边是接受投诉的,只有这部电话?

张剑:对。

记者:你们全市有这么多家公司,你处理得过来吗?

张剑:我们全市有5家公司,这也处理,有些我们分公司自己就处理了。

记者:店里能处理,为什么工作人员不给我店里的投诉电话呢?

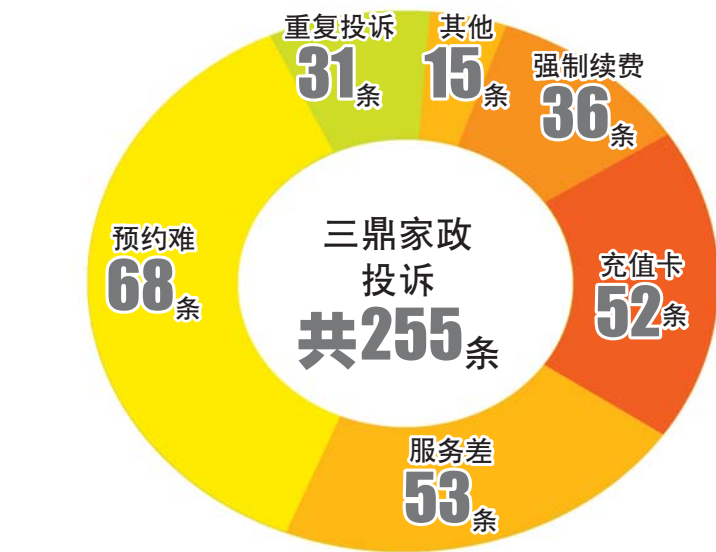
张剑:可能业务员听你是记者,没好意思给你。

记者:现在投诉很多,你们公司有没有什么规定来管理这一块?

张剑:我们这边可能处理不过来,像是有些员工没按点去这样的,我们分公司自己就可以解决,因为这不算是投诉,是我们工作没做到位。还有像有的老师要求女的服务,我们派的是男的这方面等等,我们分公司自己也可以解决。

记者:近期你处理了多少件投诉?

张剑:只要反映到我这里的我都处理了。具体多少件没有统计。



三鼎家政该由谁来管?

律师:家政行业监管落空当

本报记者 任磊磊 实习生 申素聪

工商局:再管就属越权了

针对三鼎家政相关的投诉,济南市工商局相关负责人表示,商务部出台了《家庭服务业管理暂行办法》(以下简称《办法》)来明确管理和约束家政服务行业,因此有关家政方面的投诉,工商局,消费者协会和12315热线已不再受理。

该负责人表示,《家庭服务业管理暂行办法》第四条明确规定,商务部承担全国家庭服务业行业管理职责,负责监督管理家庭服务机构的服务质量,指导协调合同文本规范和服务矛盾纠纷处理工作。县级以上商务主管部门负责本行政区域内家庭服务业的监督。管理。“如果我们再进行监管,就有点越权。”

“另外,该《办法》第三十一条还规定了有关举报和投诉的处理方式。”该负责人强调,《办法》第三十一条规定:县级以上商务主管部门应当公布有关家庭服务业的举报、投诉渠道和方式,接受相关当事人的举报、投诉。对于属于职责范围内的举报、投诉,应当在15日内依法处理;对于不属于职责范围的,应当移交有权处理的行政机关处理。

商务局:没有执法权和执法队伍

2013年2月1日,国家商务部出台的《家庭服务业管理暂行办法》正式实行,据商务局相关工作人員介绍,他们在接到三鼎家政投诉后,已经对其进行过约谈,责成三鼎家政认真处理用户投诉,完善预付卡管理制度,加强服务人员技能培训,商务局已经将其列入了重点监测名单。

虽然《家庭服务业管理暂行办法》规定商务部承担全国家庭服务业行业管理职责,商务部门

具有指导和监督职能,但是目前还没有出台具体的地方实施细则,商务部门也缺少执法权和执法队伍,落实《办法》还存在着一定难度。商务局相关人員也表示,“商务局将依据相关职能,尽快制定行业标准,整顿行业秩序,规范行业发展。根据目前市场上出现的问题,积极向上级部门反馈,争取相关细则尽早出台。”

“我们希望和工商等相关部门共同执法。”商务局方面表示,对于目前家政行业,尤其是像三鼎家政这样混乱的家政公司,应该联合工商等执法部门共同执法,规范好家政行业。

律师:两部门都有管理权限

“这两个部门对于家政行业都有一定的管理职能。”山东睿扬律师事务所的苑晓军律师告诉记者,工商部门有《消费者权益保护法》(以下简称《消法》),商务局方面有《家庭服务业管理暂行办法》,从这两个方面来说,上述两部门都具有政府监管的职能,而两部门的做法实际上让家政行业的监管落了空。

“对于家政行业如何管理,如何监督,如何规范还需要两个部门分清职能,按照不同职能科学管理,科学划分权限。”苑晓军律师表示。

“向哪个部门投诉,哪个部门就应该受理。”苑晓军律师称,政府各部门依据自己的职能和法律依据来处理,“家政行业目前没有具体,单一的法律规范进行规范约束,因此这个《办法》可以适用于规范家政行业,但是与《消法》也不冲突。因为两种法的法律职能不同,两个部门执法的主体和法律所调整的对象和范围是不一样的,侧重点不一样,立法的目的不一样。”

另外,苑晓军律师强调:“虽然《办法》中要求各地可根据自己的实际情况来制定具体实施细则,但这必须在其限定范围内,对具体措施细化,不能突破。”

媒体曝光

这几年“三鼎”频现报端

办卡容易退卡难

本报记者 任磊磊

实习生 申素聪 杨洋

2011年10月27日,济南市民庞先生在三鼎家政办了一张面值2000元的贵宾卡,办卡后多次拨打电话预约上门服务,工作人员以人手紧张等原因予以拒绝。工人上门的次数屈指可数,贵宾卡虽然用了两年,可卡里还剩1500多元。三鼎工作人员表示,最近公司工单增多,人手确实忙不过来,建议需要周六、周日上门服务的顾客提前一周以上预约。庞先生不满想要退卡,却被告知不符合退卡条件。

2011年12月19日,济南的陈女士用朋友赠给她的5个小时的三鼎家政服务券预约服务,双方约好了下午3点上门服务,可到了下午3点左右,三鼎家政有人给她打来电话,希望把服务时间改在下午5点半。陈女士答应了,可等了一天,不仅没有人上门服务,更没有接到任何回音。三鼎家政客服人员表示,未能及时给陈女士提供服务,是因为工作人员确实比较忙。

2012年4月11日,预付费的方式购买了济南三鼎家政的家政卡,几次预约服务都预约不上,即使预约成功了也屡屡被“放鸽子”。

2012年6月29日,济南市民杨女士2009年办理了一张三鼎家政公司的保洁卡,按照当初承诺,这张保洁卡应该在2012年6月22日到期,延期三年后,使用时间可延长至2015年6月22日。可是公司经理告诉她,这个保洁卡上的承诺属于公司员工的个人行为,公司不负责。

2012年10月2日,济南的王女士花1100元购买的三鼎家政卡,才消费了一次突然被告知到期,可当初买卡时并没有说家政卡有使用期限,王女士想退卡却被家政公司拒绝。

2012年10月29日,济南的刘女士和老伴花费约1400元办理了三鼎家政公司的贵宾服务卡,使用时间为107个小时。几次预约服务,服务人员上门打扫卫生时,不仅打翻几个未开封的酱油瓶和咸菜瓶,还摔坏了家里的拖把头。除此,清洁工在服务期间常接打电话,只要接到公司电话,就催着再续约办卡。刘女士想要退卡,被工作人员拒绝。

2013年1月29日,济南市民张女士几年前购买了一张面值为5000元的三鼎家政贵宾卡,如今还剩24个小时未用。前段时间,家政公司告知,家政卡到期,如果不续费,剩余的24个小时只能缩成8个小时用。

2014年1月3日,济南山东大路的居民王女士在三鼎家政公司办了一张金卡,可怎么也预约不上。之前她办的是普通卡经常约不到工人,后来三鼎家政工作人员说,办理金卡能尽快预约上,于是她就花2000元钱换了金卡。不过换卡之后,王女士依旧预约不上,公司给她预约的普通总是“没有人、预约不上”。除了很难预约上,王女士还发现有些家政工是学生。

三鼎家政客服人员称,年底预约家政的数量剧增,目前在岗的员工数量相对少,很难满足全部消费者需求。对于学生工的问题,客服人员表示这是公司为了弥补目前的人员紧张状态而采取的措施之一。