



“三鼎家政”高投诉追踪>>

本报曝光三鼎家政引发行业“地震”

省城家政行业监管将有法可依

本报5月13日讯(记者 刘雅菲 任磊磊) 13日,记者获悉,本报曾连续报道的“三鼎家政高投诉”问题有了结果,客户所反映问题均得到处理。敦促三鼎家政进行整改,是济南市加强家政行业监管的开始。13日,记者从济南市商务局了解到,为了规范家庭服务企业经营行为,济南市商务局根据商务部《家庭服务业管理暂行办法》,制定了相关措施。

据了解,近期济南市商务局将组织区县商务主管部门学习

商务部《家庭服务业管理暂行办法》,并且依据这一办法,加强市场的日常监管。今年7月份开始,济南市、县市区两级商务主管部门将会联合对家政服务企业进行服务规范专项检查。

除了部门的检查、规范,一个行业要想健康发展,离不开行业内企业的自律。今年六月底,济南市家庭服务业协会将进行换届选举,这也是进一步健全这一协会组织机构的时机。据济南市商务局的负责人介绍,今年下

半年,济南家庭服务业协会将会制定下发《济南市家庭服务业管理规范》和《济南市家庭服务业服务标准》,协会也会监督会员单位遵守,加强行业自律。

据济南市商务局的相关负责人介绍,济南市将强化家政服务工程的培训管理,鼓励家政企业通过多种形式进行培训宣传,改变观念,增加招工数量,扩充从业人员类型,鼓励年轻人进入家政行业。

济南市将鼓励和支持企业引

进家政学专业、护理学专业、早教专业、人力资源管理专业学生,提高行业管理水平和服务能力,鼓励企业推进服务制度建设制约化,吸纳工作年限长、表现好的人成为正式员工,为其办理社会保险。

济南将通过各项措施保障员工权益,加强培训,稳定队伍,促进其职业化进程。督促家政培训机构对从业人员进行系统培训,建立科学的课程体系,从职业观念、技能、交往能力等各方面,集中精力培训出具有现代理

念与技能的高素质家政队伍。

今后,家政服务业将被戴上“金箍”,任意一次不诚信的行为,都会直接影响到该公司的信誉。记者了解到,济南市将以12312商务举报投诉服务中心、12345政府服务热线、济南家政服务网络中心为平台,接受消费者投诉。此外,还将建立企业诚信台账,初步构建家庭服务企业诚信体系,家政企业如果出现不诚信行为,被多次投诉,将通过网络、报纸等媒体渠道平台予以曝光。

处理187件投诉 补签95份合同

三鼎家政投诉问题有了最终结果

处理187件投诉,补签95份合同,13日,记者收到了济南市商务局发布的三鼎家政投诉事项的处理结果。3月底本报曾连续报道市民反映三鼎家政投诉多、难解决的情况,4月3日,三鼎家政道歉并承诺进行整改。经过一个月的整改,终于有了结果。

本报记者 任磊磊 刘雅菲



三鼎家政对客户反映的问题都有了结果。
本报记者 任磊磊 摄

结果>>
处理投诉补签合同
客户问题都有答复

近日,三鼎家政将所有交办的122件投诉问题解决情况向商务局进行了汇报。初步统计,目前该公司已联系客户协调处理119件,有3件(2个投诉)市民所留电话号码与反映问题不符合,需要进一步落实。至此,加上此前已经解决的68件投诉,三鼎家政总共解决了187件投诉。加上此前该公司已经解决的投诉,至此12345收到的投诉均获得解决。

截至目前,该公司新签订家政服务合同46份,与老服务卡用户补签服务合同95份。

据悉,在商务局的监督下,三鼎家政完善了规章制度,制定了20项服务质量规范、7项培训制度、20项服务质量规范,利用制度解决问题。三鼎家政公司承诺,每月组织员工进行集中培训一次,学习国家相关法律法规,公司制度、服务质量规范等,达到每位从业人员熟练掌握行业有关法律法规,强化法制意识。在与客户充分协商的前提下签订服务合同,并督促员工去履行合同约定。

回顾>> 3个月255条,三鼎家政遭遇高投诉

约定按每斤25元的价格清洗窗帘,没想到洗一套窗帘得花近两千元;办卡前笑脸相迎,可办卡后又约不上服务;每次上门服务都鼓动顾客续费,否则就冷脸相对……这些,都来自市民对济南三鼎家政服务有限公司的投诉。

在本报此前报道中,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,平均一天接近3条。而同时间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。

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。其中,预约难投诉最多,占了三鼎家

政总投诉量的30%。其次,反映三鼎家政服务差、充值卡退不了等问题也比较突出。而有不少顾客都不是反映了一两次,不少顾客多次投诉但并未得到解决。很多顾客表示,投诉后没有相关部门出面解决,陷入投诉无门的困境。

措施>> 商务局约谈三鼎家政,责令限期整改

本报连续报道关注后,4月3日上午,济南市商务局依据《家庭服务业管理暂行办法》,就三鼎家政投诉事宜召开会议进行专题研究,并作出安排部署。而此前,就三鼎家政投诉问题,商务局曾两次约谈过

公司主要负责人,并移交68件投诉。

据介绍,商务局深入调查了解市民投诉事项的具体情况,并且逐条分析投诉事项,结合有关法律法规,对投诉事项中反映的问题是否违法违规进

行分析。

在约谈中,商务局明确了其违法违规事实和问题定性;要求该公司从企业管理、服务标准化建设、服务卡预售和合同管理、职工队伍建设,逐项落实255件投诉反映的问题等五

个方面进一步加大力度,责令其限期改正。同时,将商务局掌握的122件投诉反映的问题(属于上述255件之内)转交该公司,责成其妥善处理。4日下午,商务局向该企业送达了限期整改通知书。

观景楼王 5月17日 华美绽放

90-164 m² 精装学区准现房 8176元/m²起 认筹倒计时

携山携水,携地暖式中央空调;精装入户,寻遍泉城不见第二。买公园住花园,真诚奉献;西部休闲豪宅,确属唯一!



87582777\999

开发商: 济南实力房地产开发有限责任公司 | 售楼中心: 经十路与腊山北路交汇处

