



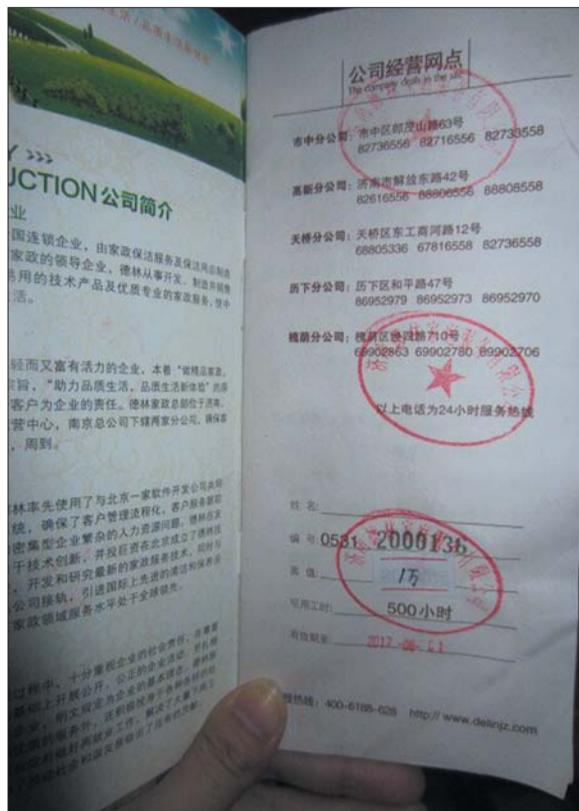
# “不会做饭，每小时却多收6元”

顾客与家政公司就服务价格和内容起争端，目前已协商解决

文/片 本报记者 王建伟

“本来说好的请家政员主要是来做饭，结果他们来了之后却说自己不会做饭；本来说好了每小时收费20元，最后咋就莫名其妙变成了26元？”11日，78岁的读者金先生向本报反映称，自己从网上找到的德林家政公司，非但没有如约提供做饭服务，还每小时加收了自己6元钱。对此，德林家政工作人员回应称，因当时双方协议相关内容很难核实，故而很难判断谁对谁错。目前，在记者的协调下，双方已经解决此事。

▶家政公司给金先生开具的家政卡，面额一栏显示为1万。



## 投诉： 请做饭的，来的都不会做饭

“当时我小孙子还在上小学二年级，他爸妈在外边忙工作，我和他奶奶年纪也都大了。我们不想让孩子在外面吃小饭桌，就萌生了想找个家政人员给孩子在家里做饭的想法。结果，把他们的人请过来之后，却说自己不会做饭。”11日上午9点，在位于市中区二七新村的一处居民楼内，金先生向记者讲述了自己的遭遇。

“2014年9月份，我从

网上找到了这家德林家政。当时跟他们那边一个叫徐萍萍的经理沟通，对方说最少一下子要预交1万元。我就觉得一次交这么多有些不放心，就跟他们协商说能不能先交3000元试用一下，后来对方就同意了。最后，我们定下来，周一到周五的上午9点到11点，他们给我们做中午饭、打扫卫生，我们给他们每小时20块钱。”金先生称，当时自己与德林方面

并没有签订协议，只收到了一张没有公司印章的收据。可是，等该公司家政人员真正上门之后，金先生却发现，这些家政人员虽然如约提供了清洁卫生等服务，却不给自己家提供做饭服务。“当时我们打算请家政服务员，最重要的就是想让他们给我孙子做顿饭，结果来了之后，他们那边的人竟然个个都说自己不会做饭。”

## 气愤： 每小时20元变成26元

2014年10月，金先生联系到了德林家政的一位陈姓经理，讨要说法。“本来，我想他们既然不给我提供做饭服务，那我就把卡退了吧。可是他们后来却说，要是退的话，之前的这一个月服务就要按每小时26元来算。”

听到这一说法后，金先生更是难以接受。“他们那边的说法是，只有我交上1万元的服务费之后，他们才能给按每小时20元计算。如果我只交3000元的话，就得按每小时26元算。”

可是，之前我们明明已经约好了，他们给我们提供做饭服务，按每小时20元算，现在他们非但没有提供做饭服务，怎么反而要每小时多收我6块钱？”

金先生称，后来经过协商，双方各退一步。家政公司只给金先生一家打扫卫生，按照每小时20元的价格收取相关费用。

根据之前协商的，按20元一次的话，3000元的预付卡应该享受150小时的家政服务，但是到了2015年的4月份，家政卡刚

用到115小时的时候，对方就跟我说我的卡余额不足了。”金先生称，本来上次与陈经理协商后，双方长时间相安无事，但是这次的事件，再次挑起了他心中的怒火。

“本来我这房子就80平米，每天哪有那么多打扫的活可以干？不给我们做饭也就罢了，现在怎么又突然变成了每小时26块钱？”金先生说，从那时起，他就该问题向德林家政总部、市长热线和有关部门投诉过多次，最终均未能解决。

## 回应：

## 补交7000元，才能给做饭

11日下午2点左右，记者来到位于济微路124号的德林家政济南总公司。该公司毛姓经理称，由于公司内的人员流动，之前曾经手该客户的陈经理和徐经理目前已经不在济南这边的分公司任职。

经理解释称，按照他们公司的规定，只有金先生补齐剩下的7000元，办理一张1万元的家政卡后，才能享受做饭的相关服务。“相对于打扫卫生，做饭这一块我们需要安排特定的人手，

所以付费的门槛相对高一些。”

“当时我们交了钱，对方也没跟我们签合同，只有这么一张收据。”此前，金先生曾质疑德林家政为何不与自己签订有关的服务合同，对此，毛经理称，“只要客户提出要求，我们就会跟对方签订合同。至于当时为什么双方没有签订合同，因为经手的经理已经不在这儿了，现在也不好查证原因了。”

毛经理称，关于之前金

先生与公司的争端，由于当时双方没有就服务的内容和价格留下有关文字，很难就当时的情况进行核实。目前，最好的处理办法就是双方协调解决。“我们可以给金先生提供剩下的35小时的家政服务，但是我们并不承认公司存在责任。双方没有白纸黑字的约定，只是本着留住客户、维护公司形象的目的，我们才做出让步。”毛经理称。

下午6时，记者致电金先生一家，对方称同意这一解决方案。

## 大客买了一年多 每月至少坏一次 金龙公司：已派技术团队赴济

2014年1月，李先生从厦门金龙客车公司购买了一辆旅游客车，但提车还没回到济南，车子就坏在了高速路上，且此后一直故障频发，除发动机外底盘配件已更换近40个。一年多来，李先生多次向金龙售后及技术人员讨要解决办法，但一直未获明确答复。

本报记者 戚云雷



就是这辆金龙客车，令厂家和车主都头疼。(受访者供图)

## 新车坏在提车的路上 一年多内故障不断

据济南利发客运公司的李先生介绍，去年1月23日，他经营的公司花了35万元从厦门金龙客车公司购买了一辆型号为XMQ6879的客车。虽然信任金龙客车的品牌和信誉，但没想到从厦门提车后还没回到济南，车子就因差速器故障坏在了高速上，还差点造成严重的交通事故。

回到济南后，李先生就与厦门金龙公司取得联系，由于临近春节，工作人员称要等春节后才能处理。春节过后，李先生多次与金龙公司联系，向售后与技术等部门进行投诉，但两部门工作人员一直踢皮球，相互推脱而不进行处理。

李先生称，去年5月份，金龙公司一名工程师来到济南，对

他购买的这辆客车进行试车检测，告诉他这辆车确实存在问题。虽然工程师已承认客车存在问题，但售后工作人员仍不承认，每次李先生联系他，他都回复称还在研究。“这都研究一年多了，还没有研究出个解决办法。”李先生很气愤。

一年多时间里，李先生购买的这辆金龙客车故障频发，总是一个地方刚修好别的地方又出现问题。“提车至今除了发动机没有更换，底盘的配件已更换了近40个，几乎每个月都要去修一次。”李先生表示，虽然每次维修都是免费，但修一次就要耽误两三天时间，影响了公司的正常经营，而且车子多次维修后仍存在故障无法正常上路。

## 金龙公司称找不出原因 已派技术团队赴济南

11日下午，记者联系了厦门金龙公司山东大区售后负责人张经理。张经理称，目前正在给李先生处理此事，上午已经试车一次，但数据还没有出来，暂时无法得知故障原因。至于该车为何一直故障频发，张经理表示，这辆车每次维修后都会好一段时间，但过一段时间就又不好了，他们也找不出原因。

随后，记者联系到厦门金龙公司负责全国售后的王经理，他表示，不否认李先生购买的客车多次出现故障，但他们已处理过多次，只是李先生一直不满意。目前，公司已派出由售后、技术等部门组成的四人团队，带着设备仪器赴济南处理此事。

王经理称，起初李先生说走坑洼路时方向盘打不住，他

们认为是正常现象，后来李先生又说在高速路上也有这个情况，他们才重视起来，因为客车一旦在高速上出现故障，很容易导致重大交通事故。对于故障频发是否为车辆设计缺陷导致，王经理称目前还无法确定，李先生的车每天都在路上跑，损耗比较大，只有等到试车结束后对设备采集的实验数据进行分析，才能弄清楚到底是什么原因。

由于客车仍存在安全隐患，为防止在高速上出现故障，李先生已决定不再让这辆车跑高速了，而是在市区内跑班车，毕竟市区车速比较慢，风险较低。不过他还是希望通过这次试车，金龙公司能彻底解决车子的故障问题，并给他一个合理的说法。