

APP预约家政存在隐忧

员工入行时间短 培训服务不规范

问题可以到店内找工作人员解决。美中不足的是,保洁结束付费时,张阿姨同样无法提供发票。

贪图便捷忘了规范

一位家政服务业内人士告诉记者,家政人员上门必须具备上岗证、健康证和身份证,同时向雇主出示公司开具的派工通知单。然而在记者的体验中却发现,一些生活服务APP的阿姨入行时间很短,有些尚且证件不全,也提前“赶鸭子上架”。虽然APP平台都表示已对阿姨进行过培训,但倘若基本证件都提供不了,实在无法令人信服。

此外,家政保洁是入户式服务,安全问题尤为重要。万一在服务中出现物品遗失、物品损坏等麻烦,消费者该如何维权?记者向“58到家”客服咨询该问题,并没有得到明确的解释,“这种情况还没出现过,要是真的出现问题,你再打电话给我们吧。”由于大部分APP没有实体店,只能通过电话联系客服,维权难度较大。

有消费者表示,APP上叫家政服务固然便捷,但对阿姨的身份审核、规范培训,应当和传统的家政公司一样严格。

本报记者 曹文清 房浩

生活 APP 你安全吗

不用跑介绍所,只要轻触手机屏幕,就能预约家政阿姨上门打扫,价格还可能更便宜。如今,通过手机APP请家政保洁正流行,然而记者在体验中却发现,通过手机预约家政保洁固然方便,但规范程度却良莠不齐,一些家政阿姨上门时甚至无法提供证件,存在着安全隐患。

“菜鸟”阿姨无三证

记者打开“58到家”APP,预约保洁阿姨。目前该APP只提供家庭日常清洁服务,包括扫地、拖地、擦洗桌子等项目,不含室外玻璃和家电深度清洁。保洁服务的费用为每小时25元,2小时起订。点击“预

约”,填好服务地址和时间,页面上很快跳出数十位保洁阿姨的信息,每个阿姨的姓名、年龄、籍贯、身份证号以及服务次数、用户评价均有公开,但健康证、家政服务上岗证这两块内容却遍寻不着。

记者随机选择了一位周阿姨下了单。到了约定时间,对方如期而至。据周阿姨介绍,自己是江苏淮安人,来沪已经十多年,以前一直在小餐馆当服务员,去年年底在朋友的推荐下,才转投“58到家”,干起了保洁服务,时间不长。

当记者提出想看相关证件时,周阿姨表示无法提供。“报名时,需要提交身份证和健康证,但上岗证,我是加入之后才去考的,现在还没拿到。”她表示,自己刚刚接触这行,目前还在学习过程中,但总体来说,上门保洁还算简单,没有太大风险,

应该可以胜任。

“万一在服务中意外受伤怎么办?”对此,周阿姨表示,公司给她购买了意外保险,而且她干活也很小心,一般不会出事。服务结束后,记者又询问是否可以提供发票,周阿姨摇摇头,称自己没有发票,最多只能给一张签单。

养生会所成保洁店

“58到家”客服人员称,他们提供的保洁阿姨都是以个人名义登记注册的,公司会审核每个报名者的身份,并在上岗前对她们进行系统培训。此外,由于保洁服务不包括室外玻璃擦洗等危险项目,所以阿姨的人身安全不用担心。对于发票问题,工作人员坦言,“58到家”只是一个中介性质的信息服务平台,所以确实无法提供发票。

“赶集居家必备”APP同样有预约保洁的功能,不过记者尝试多次都未能预约成功。但记者发现,该APP上提供的保洁服务店铺信息,许多都存在疑问,例如一家显示在凉城路上的店铺,APP上提供的地址实际是一家养生会所,周围也找不到家政服务社的身影。

相比之下,另一个专门做家政保洁的APP要显得正规一些。记者通过该APP随机预约了一位张阿姨。据她说,自己做了多年家政服务,此前一直是“散兵游勇”,如今公司与每位阿姨签订劳动合同,并每月交金,有了稳定的社保,阿姨们愿意接受比以前“接私活”时更低的价格。当记者提出查看“三证一单”(上岗证、健康证、身份证、派工单)时,张阿姨均能提供。此外,该APP在上海还有9家实体店,服务中出现

文洋别克4S店员工真的“不小心”? 新轮胎被换成旧轮胎

网诉直通-消费

高先生因车身碰撞,在沪闵路2890号文洋别克4S店修车,怎知“老母鸡变鸭”,一个新轮胎被换成旧轮胎。“如果不是我主动发现,并及时向4S店汇报,那不是吃了‘哑巴亏’吗?”昨天,高先生致电本报962555新闻热线。

本期“网诉直通-消费”,我们关注汽车4S店,文洋别克4S店如何踏踏实实做生意,值得深思。

【投诉】我新买了一部别克凯越轿车,至今才一年左右。今年3月7日,因车身碰撞,我将车送到沪闵路2890号文洋别克4S店。汽车修好后,我竟发现,汽车的一个轮胎被偷换了。(高先生)

【调查】先生这部凯越轿车被偷换的轮胎是左前轮。当时车子修好后,他拿到车就大吃一惊:原本亮

闪闪的轮毂,竟变得锈迹斑斑。“这根本不是我的轮胎!”高先生很气愤。高先生怀疑,文洋别克4S店是不是故意为之。

【回应】记者致电沪闵路文洋别克4S店,工作人员解释,当时,正好两部别克凯越在同时维修,维修师傅不小心将两部车的轮胎混淆了。事发后,他们已向高先生致歉,并将他的新轮胎“完璧归赵”。

对于这样的解释,高先生希望文洋别克4S店工作能更细致,不要马马虎虎,使客户受损。记者 屠仕超



■ 私信新浪微博“@新民晚报社会新闻” ■ 值守电话:962555

民宅起火 一老人不幸身亡

本报讯(记者 曹文清)今天凌晨3时许,闵行区星北街近星东路一民宅突然起火,火灾造成一名老人不幸身亡。

据现场目击者称,事发时间到焦糊味,随后听到窗外传来呼救声,起床查看发现相邻一民宅已被滚滚

浓烟包围,还不时看到明火,于是迅速拨打报警电话。

接报后,消防部门赶赴现场,约半小时后将明火扑灭。随后,消防队员发现起火屋内有人员被困。据悉,火灾中有一名老人不幸身亡。目前,火灾具体原因仍在调查中。



骑车扛长杆

申城的马路街头,骑自行车、助动车违法载物的现象屡见不鲜,由此引发的事故也随之上升。照片上的这个骑车人竟然肩扛6米多长的金属杆在黄陂南路上穿行,这让周边的同行骑车人见了都“吓势势”。

肖健 摄影报道

“民宅工厂”油烟熏得众邻叫苦

有关部门称将联合行动净化环境

本报讯(记者 屠仕超)位于徐汇区龙吴路的一间老公房民宅租给外来人员后,沦为食品加工场所,每天的油烟味熏得周围邻居苦不堪言。近一年来,居民向街道、居委反映多次,问题始终未解决。“我们现在不敢开窗,一开窗,油烟味就飘进来!”昨天,读者向本报反映。

记者赶到徐汇区龙吴路11弄,这是一片老式公房。敲开这处民宅房门,只见房地上堆满食材,十分凌乱。居民称,这处民宅被房东租给外来人员,一年多来外来人员就在此加工食品,油烟呛人,环境脏乱。“这里加工食品,没有相关的卫生执照,万一吃出问题来怎

么办?”有居民担心。

记者联系了小区所属的漕河泾街道,工作人员实地调查后表示,居民反映的现象确实存在,街道、居委会就此事已协调过多次,但问题并未彻底解决。他们将会督促有关部门联合行动,争取为居民创造一个干净舒适的生活环境。

办卡“送”五星级酒店房间 一年未“送”到

郁先生通过上海申航商务服务有限公司办了一张“申航白金卡”,按照合同,可以免费入住两晚4星级或5星级酒店。但办卡至今一年多,郁先生屡次要求享受5星级酒店入住,均未如愿。申航商务服务有限公司称,5星级酒店房源紧张,可以给他提供4星级酒店入住。“我多次订了5星级酒店都订不到,难道合同上‘5星级’是随便写写的吗?”昨天,郁先生致电本报962555新闻热线。

记者看到郁先生发来的合同《申航白金卡服务协议》。协议上白金卡客户享受服务条款里的第2条

写着“赠送两张价值门市价1000元以上的四或五星级酒店免费房券(房券盖章有效)。”郁先生称,他就是看中这个条款,所以在2013年花了2000多元办了这张“申航白金卡”,有效期至2015年下半年。

去年,郁先生致电上海申航商务服务有限公司,要求入住苏州五星级酒店的中茵皇冠大酒店,但被告知房源紧张,不能入住。今年,郁先生

又要求入住上海香格里拉、威斯汀等多家五星级酒店,也被告知不能入住。“既然合同上写着可以入住四或五星级酒店,为何这些五星级酒店不能入住?”郁先生很困惑。记者还看到郁先生发来的白金卡卡封,上面写着希尔顿、威斯汀、洲际、四季、喜来登、波特曼、金茂、艾美等五星级酒店品牌。“这是摆‘噱头’吗?”郁先生很生气。

昨天,记者致电上海申航商务服务有限公司,工作人员查询后表示,郁先生购卡至今,确实没有享受到两晚的酒店免费入住。因为旺季等原因,所以郁先生的五星级酒店预订难以成功。但上海申航商务服务有限公司给郁先生提供了多家四星级酒店让其入住,郁先生却并不愿意入住四星级酒店。

对此说法,郁先生认为:“为何五

星级酒店的客房一直紧张?上海申航商务服务有限公司把五星级酒店写入合同,又一直订不到,这是不是‘故弄玄虚’?”郁先生说,自己要向申航商务服务有限公司讨个说法。

对此,记者咨询新华律师事务所,连晏杰律师表示,上海申航商务服务有限公司此举已涉嫌违反《消费者权益保护法》,郁先生可依法维护自身合法权益。 本报记者 屠仕超