

民有所呼 / 我有所应

点题·爆料邮箱:mssd@xmwb.com.cn

线索一旦采用
即付稿酬

消保委上午通报搬场业胡乱加价、损毁物件等投诉情况

警惕搬场“李鬼”利用互联网揽客



市消保委今天上午公布了2014年10月至2015年9月搬场服务类消费投诉情况汇总:一年来共接到市民对搬场公司的投诉案件50件,其中41件投诉涉及“李鬼”搬场公司作案,占比高达82%。



不良搬场公司无序操作,使客户物品受损

图 IC

一年来的搬场行业投诉案例显示,主要问题为现场抬价要挟、损坏高档物品、违约失信刁难等。市民张先生投诉一家搬家公司,提前谈好价1200元,不料搬家工人途中强行索要人工费、加班费、包装费、里程费等4千元;陈小姐投诉知名搬场公司临时雇用路边人,无搬运经验,吊装过程中把她的钢琴摔坏,还死不认账,最后溜之大吉;宋女士反映,本来说好当天上午10时搬家,可直到下午4时多搬家人员才到,又不好好干活,服务态度恶劣,以沙发太大、东西太多、楼层太高为由,百般刁难后说“搬不了”,最后加价1600元才完事。经调查,上述案例均系假冒公司所为,由于这些“李鬼”公司隐瞒了地址和信息,“查无定所”,无法得到解决和处理。

而在消保委网站上公布真实信息的本市22家正规搬场公司,一年来投诉量呈下降趋势,同比大幅减少77%,且投诉处理率和处理回复率达两个100%。一年以来正规搬场公司采用电话回访、服务

质量反馈单等方式,加强与客户的沟通,经回访搬场市民与客户,满意度为92%,比较满意达8%。

“黑搬场”利用互联网揽客宰客,值得市民警惕。统计分析表明,近来“黑搬场”频频玩新招,利用网络、手机APP等招揽客户下手;一旦客户上钩,以威胁、逼迫手段骗取比约定价高出几倍、十几倍的“搬场费”。公司白领小陈、小潘不久前跳槽而选择新居,她们用手机在一家生活网的APP搜到搬场广告:“小型货车,服务到家,188元,满意付款”,手机荧屏还显示标着沪上知名公兴搬场公司名称的厢式车图样、用户好评等信息。两人就预约搬场公司上门,不料来的货车是无公兴搬场公司名称、标识的杂牌车,在搬家过程中,黑车司机以188元是起步价为由,要另外收取里程费,原来应当免费搬的衣物箱、单人床、液晶电视机、电脑柜等,随车的两个搬运工说是贵重物品另外收费,结果索要人工费、里程费、上楼费、搬运费2880元,两人讨价还价,

结果无奈付费2000元。

拓展搬场企业真实信息的传播渠道。记者从市道路运输行业协会搬场专业委员会了解到,目前搬家市场鱼龙混杂,虚假信息泛滥,无证照手续、无营运资质的“李鬼”公司借用互联网平台揽客多达两、三千家,实际上是没有车辆和办公场所、临时拉夫叫黑车的“空壳”公司。为此,市消保委和搬场委提醒市民,警惕“黑搬场”利用互联网和手机APP软件揽客宰客的新动向,此类搜索到的“搬场公司”电话很多为冒牌,有关部门正对相关网上的虚假信息及时阻断和清理。对冒用、盗用他人名义、侵犯合法经营者的注册商标权和名誉权的,将依据《侵权责任法》追究其法律责任。市民咨询搬场企业信息时,可通过消保委官网(www.315.sh.cn)登录“消保委帮您找——搬场服务”平台,方便地查询到专业搬场运输企业,避免受假冒“李鬼”搬场公司的欺诈。

本报记者 张欣平
特约通讯员 吴润元



民生提醒

如何识别假冒搬场公司?

一看电话号码。正规搬场公司电话有对应的搬场公司的名称,在交通网、消保委网、查号台等场合公布业务信息和电话,从不散发损害市容、污染环境的黑色广告。在信箱乱塞优惠券、电线杆乱贴、居民楼乱画的,全是冒牌货,而且常常改换电话信息,以另一家搬家业务的“搬场公司”名义出现。

二看车辆标识。正宗搬场车辆统一为桔黄色或桔红色,员工身着统一颜色制服。车身两侧企业名称标识清晰,贴有交通管理部门核发的“年度搬场车辆标志”,图案为白玉兰、椭圆形、白边蓝圈、绿底,醒目别致;冒牌搬场车则车况破

旧,企业标识模糊,无椭圆形营运标志。

三看通行证。正规搬场车有搬场专用通行证,可全天候在市区通行。冒牌车无合法通行证,只能绕远路、避高峰。

四看价格。正规搬场公司在客户预约时根据搬运物品的数量、里程、楼层、有否贵重物品等情况报的是搬场总费用,不会另外收取人工费、预约费、装卸费、劳务费等,明码标价,一价全含,也不会中途加价。冒牌公司常常低价揽客,中途再层层加码。

五看发票。正规搬场公司使用本市税控机开发票,使用其他发票或收据的是冒牌公司。

以下为行业协会搬场服务收费指导价(2015新版,以10公里为起步里程):

■ 2吨以下(含2吨、汽车平台4.2米以下)搬场车,每车基价为650元。

■ 3吨以上(含3吨、汽车平台4.2米以上)搬场车,每车基价为800元。

■ 动迁搬场及企事业单位搬场收费:每车次1000元。

■ 双休日按基价标准上浮30%。

■ 单件重量超过100公斤的大件物品、贵重家具物品、精密贵重物品等,另行酌情收费。

本报记者 张欣平
特约通讯员 吴润元



民生关注

为整治本市搬场市场乱象,本市有关部门采取了以下措施。

——市网管办与市交通、工商、通信等管理部门协同,共同打击互联网上搬场虚假信息泛滥的乱象。清理虚假信息,取缔无证照搬场业户,斩断“李鬼”藏身的网络链接。

——公布知名搬场企业名单,推荐合法搬场公司,出台搬场运输行业规范,加强搬场行业领域的监管,建立长效工作机制。

——严厉打击假冒知名搬场公司强迫交易、欺诈勒索、寻衅操控等违法犯罪活动,打击涉足运输经济领域的黑恶势力,对参与违法犯罪活动的“黑搬场”,依照刑法、行政处罚法等相关法规进行处罚。

——对无道路运输经营许可证从事货运经营的单位和个人,依据国家《道路运输条例》,将予以3万至10万元的行政处罚;对损害消费者权益的,冒用、盗用他人名义、侵犯合法经营者的注册商标权和名誉权的,依据《侵权责任法》追究其法律责任。

——利用科技手段规范信息发布,发现、曝光、阻断在搬场运输领域的“钓鱼”网站,开展打击网络欺诈专项行动,从源头铲除“黑搬场”生存土壤。

本报记者 张欣平 特约通讯员 吴润元



民生分析

“黑搬场”为何屡禁不止?

据市道路运输行业协会搬场专业委员会分析,“黑搬场”为何屡禁不止的主要原因有以下一些:

一是门槛较低。目前本市正规从事搬家业务的搬场公司20多家,但假冒正规公司的“黑搬场”多达3000多家,只要花二三元买一辆二手货车,甚至临时找路边黑车,安装电话后,就可招揽客户了。假冒成本很低,登记一个假冒电话只要付每月50元,印一万张小广告只要几百元,而通过低价揽客、高价宰客,几个月就可以收回成本。

二是识别不易。近几年“黑搬场”的行骗手段升级,从几年前在墙上贴小广告、往居民信箱塞优惠券,变成在搜索引擎、生活网站上做广告。为了避人耳目,除了联系电话,绝不留下真实地址。再加上用的是正规单位客服普遍采用的400、800打头的电话,普通百姓很难分辨真假。即使被查到,就把正规公司电话告诉客户,让“李逵”背黑锅。还可以玩失踪,再注册东山再起。

三是获利丰厚。“黑搬场”通常先开出“300元、400元搬场”等低价噱头吸引顾客,一旦客户上钩,就要加到3000元左右,甚至加到四五千元。去掉临时招来的4个搬场人员每人给100元劳务费,以及搬场黑车的租车费500元左右一车,再算上打小广告、电话、推广链接等成本,至少有一半费用收入囊中。近年来有关部门一直依法打击“黑搬场”假冒正规、扰乱市场的行为,但由于利益诱惑,使“李鬼”搬场趋之若鹜。近来,“李鬼”搬场公司又将目光瞄准了外籍人士,利用外籍人士对上海搬场行情不熟悉的特点,漫天要价,称与国际接轨,开价竟达万元之多。

四是查处困难。“黑搬场”在沪太路、真北路、大华路等偏远地区,租借民宅,招罗同乡,雇佣黑车,以搬场为名,行敲诈之实,发不义之财,而且结伙作案,来去无常,踪迹不定,给打击整治带来困难;而消费者即使掌握了“李鬼”的车牌号码,甚至手持发票,也很难维权,因为发票可能是假的,车牌也可能为套牌。搬场有其自身的特点,搬场结束后,交付费用,过程也就结束,不产生产品交换行为,不留下痕迹,调查取证相当困难。

本报记者 张欣平 特约通讯员 吴润元

多管齐下整治搬场市场乱象