

平台一面标榜收费透明、标准统一,一面默许维修工“小病大修”、层层加价 家庭维修服务价格究竟谁说了算

《工人日报》陈曦

近年来,家庭维修领域涌现出一批平台式企业,开始形成统一的服务标准,一定程度上改善了行业“小散乱”的局面。但仍有不少消费者反映,一些平台的收费远高于市场价,上门的维修人员甚至“小病大修”、虚构故障以层层加价。

记者调查发现,除了维修工的素质和能力参差不齐,还与平台的纵容态度以及高企的抽成比例有关。那么,家修平台的服务价格由谁说了算?如何走向规范化?

平台收费远远高于市场价

更换灯管395元、疏通马桶960元、防水补漏2000元……在黑猫投诉平台上,某家庭维修平台的词条下,聚集了千余名维权者,投诉高频词是“乱收费”“服务欺诈”。

今年7月,市民张羽家中窗台渗水,她向该平台询价时,客服一再保证价格透明。“3个窗台外墙面长度约5米,作业时长不到半小时。维修师傅在计价器上捣鼓半天,最后报出了2000元的价格,涵盖上门费、配件费和技术服务费。”张羽觉得收费有些不合理,但问题既已解决,自认外行的她还是掏了钱。

师傅走后,张羽上网搜索发现,其使用的同款防水材料售价不到50元,而自家连半桶都没用到。后来她咨询物业得知,类似的维修700多元就能搞定,遂向家修平台发起投诉。客服却含糊其词,先是声称维修工收费合理,见她态度强硬,对方又表示可以返还30%的费用。“既然是统一计价,现在又说可以退款,这不是前后矛盾吗?”

同样是不认可价格,来自北京的刘女士怀疑平台维修工“小病大修”。由于家中空调启动后无法运行,她在一家平台预约了349元的维修服务。“师傅来看了一眼就说是压缩机电容坏了,并表示349元只是检测费,让我再支付130元高空作业费和449元配件费。可换了电容后仍没改观,他又说主板也有问题,表示隔天带一个新的过来。”

刘女士拒绝了,转而向空调品牌求助。售后人员上门检查后发现,空调失灵是由于外机继电器线没接上。但刘女士记得,空调外机是平台维修工反复调试过的。“虚构故障并且更换正常的零件,到底是维修还是搞破坏?”

分成低致使维修工乱加价

记者调查发现,即便不少平台推出了统一价目,但在现行模式下,有的维修人员为提高收入,利用消费者信息的不对称,或巧立名目,或“小病大修”,将维修费推高至市场价的数倍。

在从事家电维修的刘伟成看来,维修工也有自己的无奈。为了能多接单,他曾想摆脱“个体户”的身份,入驻某头部家修平台。但在摸清情况后,很快打了退堂鼓:“没有基本工资,早上7点到晚上9点半随叫随到。平台抽取5成维修费,抵押2成,好评率不达标要罚款,上岗前还要花298元购买工作服。”

一名平台维修工向记者透露,自己每单的收入包括50%提成,5%绩效奖励,减去一定额度的质保金,最终到手金额约为维修费的42%。他表示,扣掉交通和材料费,纯利润很微薄。有的同行会私自加价,平台对此心知肚明,只要不是太过分,他们也乐于促成“双赢”。

浙江大学国际联合商学院数字经济与金融创新研究中心联席主任、研究员盘和林向记者表示,家庭维修

平台刚刚起步,现阶段平台运行、推广营销产生的高成本,一定程度上被转嫁给维修人员,由此滋生了一系列乱收费现象。

北京拙朴律师事务所高昊宇律师分析称,维修人员通过平台获客、接单,平台从中抽取佣金,二者之间不构成劳动关系,只是松散的劳务关系。维修工对平台的归属感和忠诚度难以保障,平台对维修工的服务也缺乏有效约束。

高昊宇表示,由于服务场景千差万别,从业者的技术水平参差不齐,家修行业极易产生消费纠纷。而目前,消费者的线上反馈是唯一监督手段,线下监管开展的难度较大。

规范化发展是必由之路

据了解,商务部曾于2012年发布《家电维修服务业管理办法》。但业内人士认为,相关条款已难以适应数字时代的市场环境,要想推动行业健康有序发展,立法的脚步亟须跟上。

盘和林认为,鉴于家庭维修的复杂性,不必苛求价格统一,但政府要以指导价进行规范,通过市场调研,为常见家电的常见维修项目所涉及的耗材、人工费划定价格区间,推动维修收费走向透明化。高昊宇建议,监管部门可以引导成立行业协会,发挥行业自律作用,督促家庭维修平台制定合理的分成比例。

刘伟成告诉记者,一些平台为招揽维修工,入驻门槛几乎为零。“只需提交身份证、一张照片、相关证书,然后接受简单培训即可上岗,服务质量自然无法保障。”

“平台不仅是中介,更是家修服务的第一责任人。”高昊宇表示,一方面,监管部门要限定维修人员的准入门槛,对平台服务的各环节开展动态监督;另一方面,平台企业要把好维修工“入口关”,定期开展人员培训、技能考核,规范工作流程;还应建立完善的售后服务和用户评价体系,制定严明的奖惩措施。

老年人才网上线一个多月,引来不少应聘者 “银发族”重返职场还要迈过多少坎

《齐鲁晚报》李静 李岩松

中国老年人才网正式上线一个多月来,吸引了不少老年人重返职场,主动迎接挑战。老年人再就业,这是老龄化社会给出的新命题。如何推动老年人的资源开发?如何帮助老年人“老有所为”?近日,记者进行了多方采访。

应聘老人:我们有我们的优势

曾凡清今年60岁,在杭州一所小学当语文老师已经有39个年头。前不久办理退休手续时,他的心理落差很大,“我感觉自己的教育热情还没有泯灭,突然到年龄可以办理退休手续了,心里难以接受。”

曾凡清想,退休以后自己能干什么?从新闻报道中,他看到老年人才网上线的消息。“我有资源有经验,身体条件也能工作,我想继续做教育工作。我之前上过网课,具备上网课的技能,所以当网课老师也是可以的。”第二天,曾凡清就投递了简历。“我们老年人有我

们的优势,也要活出我们的精彩。”他说,“学习是终身的事情,我也乐于接受新鲜事物,我们要与时代同步。”

“老年人需要再就业,哪怕时间只是一年、两年或者五年。第一,这对老年人是有益的。第二,这些人是有经验的,可以避免资源浪费。第三,如果老年人都在公园等场所,会占用社会资源。第四,老年人再就业是社会进步的体现,是关爱老年人的体现。”曾凡清说。

用人单位:他们真的是发光发热

最近一段时间,某老年教育公司的负责人王洪川忙着相关招聘岗位的面试。

老年人才网上线后,王洪川第一时间注册了企业账号,并发布多条招聘老年教师的信息。一个多月来,王洪川已经成功招聘了书法、绘画、古筝等多名老师,均为退休后的老年人。

“虽然老年人不像年轻人那样灵活,但我们是一家互联网老年教育公司,主要是线上兼职工作,所以老年人在这里工作反而有优势。”除了时间合适、话题更加匹配、交流更加融洽外,王洪川发现,“老年人来工作,是出于兴趣,所以很负责。他们懂得老年人的需求,讲的知识适合老年人听,学员们的学习效果也更好。”

这段时间与退休老年人接触后,王洪川也对他们有了新的了解,“这些老年人对于再就业有不同看法。他们是退休了,但他们有兴趣和专长,想要继续发挥自己的能量,这不完全是‘再就业’的心态,而是想输出自己的价值,产生一些收入回报。最重要的是,他们想让自己的生活更加充实。不能说是发挥余热,真的是发光发热。”

专家:政策法律等还要进一步完善

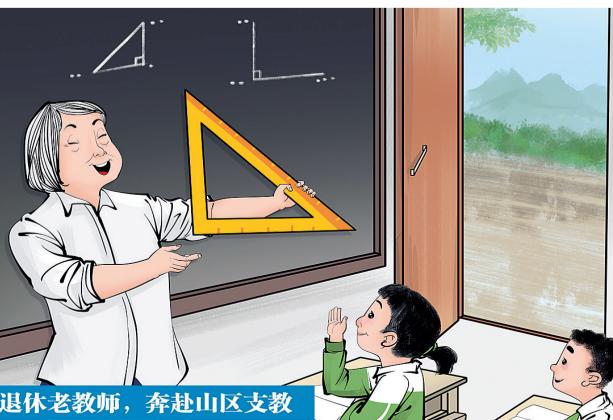
去年年底,中共中央国务院印发的《关于加强新时

代老龄工作的意见》明确提出,“把老有所为同老有所养结合起来,完善就业、志愿服务、社区治理等政策措施,充分发挥低龄老年人作用。在学校、医院等单位和社区家政服务、公共场所服务管理等行业,探索适合老年人灵活就业的模式。”

然而,当前老年人再就业仍存在不少盲区和难点。山东省老年学与老年医学学会秘书长、山东大学现代传播研究所所长杨善民表示,第一是观念问题,“有的老年人认为,辛苦了一辈子,退休后要好好休息,去做自己感兴趣的事情;另一部分老年人认为,照顾孙辈、照顾家庭,可以把年轻人解放出来,这也是一种付出;还有一部分老年人希望通过自己的特长服务社会,这也应该得到理解和尊重”。

第二是法律方面。目前,我国职工退休年龄是男性60周岁、女干部55周岁、女工人50周岁。劳动合同法规定,劳动者开始依法享受基本养老保险待遇的,劳动合同终止。劳动合同法实施条例规定,劳动者达到法定退休年龄的,劳动合同终止。杨善民表示,这意味着达到退休年龄的人丧失了劳动法上的劳动者身份,不能签订劳动合同,只能签订劳务合同,也就失去了劳动法的保护,“要解决退休老年人再就业问题,需要在政策、法律等方面进一步完善”。

针对老年人就业、再就业合同拟定,山东博翰源律师事务所贾澜涛律师提出了一些建议。用人单位与老年人建立劳务关系一定要善意地签订书面合同,把老年人权益保障法基本精神体现到合同内容中。工作时间须在合同上明确约定,除特别清闲岗位外,建议工作时间每日不超过六至七小时,每周工作时间不超过5日。工作内容须在合同上明确约定,要结合老年人积累的知识经验,并充分考虑到老年人心力不足的问题。约定用人单位为与其建立劳务关系的老年人购买商业人身意外险。约定好紧急联系人,并约定合同的签订、履行、解除或终止用人单位都及时善意地和紧急联系人沟通。约定体检事项,定期为工作的老年人进行体检。



退休老教师,奔赴山区支教