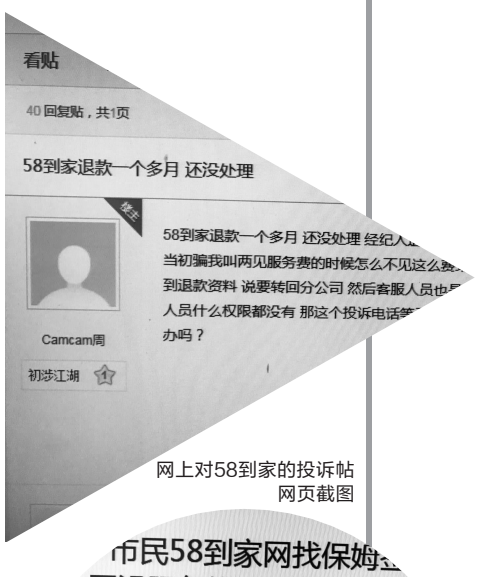
快报调查
热线:96060

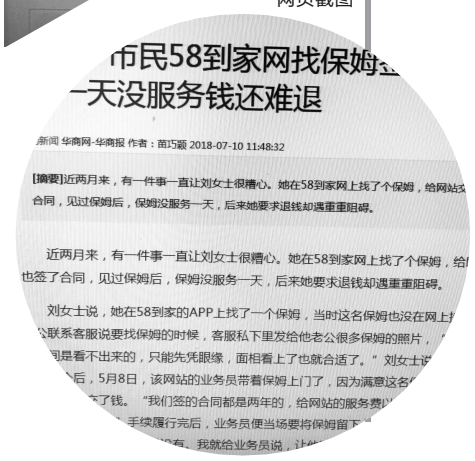
退款流程近两个月没走完 58到家售后服务“断网”了?

“找保姆是想图个省心,没想到却多出一堆麻烦……”南京市民郑女士想找一个保姆照顾家里老人,就跟“58到家”签订了服务协议。可是保姆到家快一个月后,因为一些原因雇主和“58到家”协商中止了服务,并且按照合同约定办理了退款手续。据了解,当初业务员说好10到15个工作日退回剩余的服务费,可是从5月到7月,转眼接近两个月时间,退的服务费却“还在路上”。

现代快报+/ZAKER南京记者 孙玉春



网上对58到家的投诉帖 网页截图



曾有媒体报道过58到家退钱难 网页截图

家政服务合同

业务线:家政
服务品类:保姆
合同编号:WBDJ

合同有效日期			
合同有效开始时间:	2019-04-23	合同有效结束时间:	2020-04-22
合同属性			
服务签约性质:	首次签约		
甲方信息			
甲方(雇主):		甲方证件类型:	身份证
甲方证件号码:		甲方联系电话:	

雇主与“58到家”签订的家政服务合同

退钱真难

双方同意中止服务,退款却一直“在路上”

现代快报记者了解到,今年4月21日,郑女士跟“58到家”南京公司联系聘请一位保姆,业务员小冯接待了她。当天下午,郑女士和家人到公司经过当面接触,选择了一位住家保姆。业务员说,这些保姆都是有体检报告的,健康没有问题。不过她并没有主动出示这份报告。

两天后,保姆就上门了。这位阿姨年龄50多岁,商定的月工资(26天工作日)是4800元,休息日和节假日的加班费另算。同时,“58到家”南京公司收取了5184元的一年服务费。

快到一个月的时候,阿姨经常说自己头晕。郑女士家人帮她用血压计测量后,发现她有比较严重的高血压,而且据她自己说之前就有,也没有服用降压药。考虑到她的安全和健康,郑女士家人建议她赶紧就医治疗,并且第一时间将情况告知了“58到家”的业务员小冯,申请换一位保姆。恰巧这个时候,郑女士家的老人因病需要住院,而“58到家”后续推荐的保姆无法胜任在医院照顾老人的工作,郑女士无奈只得改为聘请医院的专业护工,同时向“58到家”提出中止服务。

让郑女士没想到的是,尽管此前签订的合同对中止服务有明确约定,可是各种麻烦就此开始。先是此前对接的“58到家”业务员小冯要么“在开会”,要么“无法接听电话”,后来终于联系上了,说已经换了一位姓魏的同事来负责对接。

5月22日,小魏告诉郑女士,根据合同约定,要扣掉一个月的服务费432元,然后再走报批流程,通常10到15天退款4752元可以到账。对此,郑女士均予以认可。然而,眼下快两个月了,这笔退款却迟迟没有到账。中途郑女士向对方咨询,得到的回复是“走流程”“会催的”……

截至7月16日,这笔退款依然没有说法。郑女士感叹,“当初上门雇请保姆时,58到家的服务特别热情,还自称处处为客户着想,对比现在这售后服务,简直不像是同一家公司。”

商家回应

退款流程要“从南向北”走一圈

7月16日,现代快报记者来到天津五八到家生活服务有限公司南京分公司,并见到了业务员小魏。对于退款迟迟不到位,他称自己也希望尽快解决,这件事拖着对自己没有任何好处。

那么,他们南京公司可以做什么呢?小魏称,他们也只能催促。据称,公司为了防止内部人员作弊,业务员是不能打听审核过程的,更不能与审核人员接触。

他说,“58到家”的南京公司没有独立的财务。像这种退款申请,先经过南京的城市总部审核,第二步是到位于上海的华东总部进行审核,通过之后还要到位于北京的总部审核。

一、二、三道审核下来,是否结束了?魏某称,最后,还有一道客服核实程序。在退款之前,客户会收到区号长沙的客服电话,核实业务单的情况。在这个环节,依然是有可能驳回的。如果这一道程序也过了,才会提交财务进行打款。

所以,到底郑女士的退款什么时候打下来,他也说不准。而经过近两个月的时间,据称是“到了北京总部这一层”。

现代快报记者随即联系了“58到家”位于长沙的客服总部,对方了解了相关情况,表示“记录下来”,但是截至7月18日,记者并未接到回复。18日下午,现代快报记者试图致电“58到家”北京总部,但是114查询不到该公司登记号码。记者再次拨打客服电话,得到的回复是,在记者16日致电后,他们就已经向北京总部反馈了,总部也联系了客户希望沟通。而这一次,客服人员也表示会再次向上级反馈。

记者表示,需要的并不是所谓沟通以及一次次的反映,而是给出何时退款的实质答复。客服人员表示,这超出权限,她只能向上反映。

并非个案

网上投诉不少,都因“走流程”

现代快报记者采访相关业内人士得知,家政行业属于朝阳产业,随着老龄化社会的到来,家政人员一直是供不应求的。据了解,“58到家”在全国数百个城市设点,发展也是非常快的。

可是令人纳闷的是,记者在网上搜索发现,关于“58到家”的投诉非常多,光是退款拖延这一项,随便搜索一下就很多,投诉来自全国各地,其中提到的原因基本都是“要走流程”,而服务人员的态度往往越往后越不耐烦。其他的投诉林林总总,还包括缺少培训、人员储备不足、服务满意度差等。从这一点来说,业内人士认为,家政行业虽然形式上向“互联网+”靠拢,但是家政行业现有的弊端,并没有得到根本的解决。

《创业时代》女演员千里赶赴南医大友谊整形外科医院 寻求数字化定制美鼻术

7月18日上午,在南京医科大学友谊整形外科医院,《创业时代》女演员邬佳玲举行了隆鼻新闻发布会。据悉,她这次是从北京赶来,接受鼻部综合修复整形手术。

邬佳玲曾在电视剧《创业时代》中担任重要角色,主演多部影视作品,是一位名副其实的实力派演员。因职业需要,邬佳玲对自己要求极为严苛,除了具备扎实的专业基础,她对自己的外形要求也十分高。为了能让自己更加上镜,契合大众审美,几年前她选择某整形机构进行隆鼻手术,但是由于技术不够完善,没能达到自己的要求,所以她这次经过慎重选择,来到南医大友谊整形进行鼻部综合修复整形手术。

邬佳玲的鼻整形修复手术运用了什么技术?该院专家介绍,该技术是一直以来深受大众青睐的数字化定制美鼻术,它不仅实现了鼻整形技术中切口技术、软骨采集技术、鼻部固定技术、鼻尖塑造技术等技术上的创新与突破,更解决了传统手术中切口疤痕大、手术速度慢疼痛感强、不稳固易歪斜、鼻尖术后移位等难题,实现了不同人群的美鼻需求。

影视明星为何会选择南京医科大学友谊整形外科医院?据悉,南京医科大学友谊整形外科医院(南京医科大学国际整形美容教学与研究中心)是JCI国际医院标准认证的中国三级整形外科医院,是一家正规化、现代化、综合性的大型医学整形美容机构,并且获得全国5A医疗整形美容机构的称号!同时,该院“整形外科”被评为“南京市医学重点专科”。在2018年中国医院科技影响力排行榜上,南京医科大学友谊整形外科医院以较高的科技产出分值光荣上榜,荣获2018年度中国医院科技影响力医院排行榜TOP50。

据悉,南医大友谊整形荟集众多整形美容专业人才,包括全日制坐诊的金柱翰院长(韩籍)、金东勋院长(韩籍)、朴载弘院长(韩籍)以及吴国平院长、林金德副院长、高伟成副院长领衔的硕博医生团,他们均有着丰富的临床经验,能根据求美者的需求,结合自身艺术审美,达到让求美者满意的术后效果。

通讯员 薛云

一块腕表的钱能买四块 男士超喜欢 你还在犹豫什么? 限本周

江苏广电惠民生活馆瑞士名表展2.5折起,200只特价名表限量抢,不用出国也有特价名表戴,售后服务更放心

由江苏城市频道、江苏影视频道、江苏教育频道、江苏体育休闲频道、南京生活频道、南京十八频道、现代快报七大权威媒体联合打造的瑞士名表展消息见报后,引得的关注持续发酵。市民们纷纷表示“价格真实惠,是时候出手了!”“一直都想买块表,难得遇到货真价实、性价比超高的名表展,一定要来看看!”

厂家直销 2.5折仅限本周 机不可失

佩戴一块好的腕表,除了方便看时间,更是很多成功人士必不可少的物件。市面上好一点的表至少也在万元以上,很多人直呼“买不起”。现在,很多人会选择出国买表,但是仅往返路费就很高,成本叠加,也不划算。

而这次名表展上所有腕表均由品牌工厂直接供货,瑞士进口机芯(高档璀璨、精密防过敏、刀刮不花、走时精准、防水耐磨、做工丝丝入微),与在香港的专柜同款同质量,价格却执行的是出厂价,厂家一站直达南京,家门口圆了名表梦。省了店面装修、人员工资、资金占压成本等中间环节,才得以以2.5折进行销售,活动组委会表示“我们保证所有产品均为原厂正品,不放心的市民还可以到商场专柜比价!”

特价表被抢爆 提醒:备货有限,请尽早入场

名表展开幕以来,很多热心市民纷纷表示要到现场抢购一块腕表,有要送给爱人当生日礼物的,有要送给爸妈表孝心的,也有要犒劳自己的。市民王先生表示,一直想给自己买块好表,但商场里的手表太贵,小摊位的又看不上,怕后期没保障,这次看了这么多好看的表样,决定买一块。家住孝陵卫的张女士兴奋地说道:“本来计划抽时间去香港买手表的,就正好赶上了这次名表展,2.5折这么实惠,做梦都想不到,去香港的路费也省了。”名表展组委会提醒广大市民,展会备货数量有限,敬请提前入场,免得心仪手表被售罄,空跑一场。

惠民热线:025-66065188
惠民地址:江苏广电惠民生活馆,南京夫子庙建康路277号(淮清桥向西50米)。
公共交通:4路、7路、40路、202路建康路·夫子庙站

地铁3号线夫子庙站3号口向东40米(近招商银行)

广告