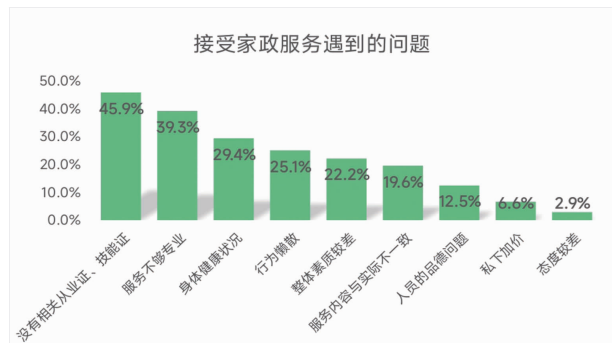


# 58到家、美田到家、阿姨到家 都是“一家”？

## 省消保委发布家政服务消费调查报告,问题真不少



调查结果

2023年1月1日-11月10日,江苏省消费者权益保护委员会(以下简称江苏省消保委)系统共收到有关家政服务的消费投诉388件。同时,舆情监测中心数据显示,全省与家政服务相关的维权舆情111847条。通过梳理,发现主要存在部分家政服务机构经营不规范、服务质量良莠不齐、证书真假难辨、从业人员缺乏专业技能等问题。11月16日,江苏省消保委发布《家政服务消费调查报告》,现代快报记者注意到,报告显示部分家政服务机构存在经营不规范、服务质量良莠不齐、证书真假难辨、从业人员缺乏专业技能等问题。

现代快报+记者 徐梦云 图片由江苏省消保委、视觉中国提供

### 问题

#### 家政市场供需不匹配,难以满足消费需求

本次调查中,问卷调查主要了解消费者对家政服务机构、家政服务人员消费偏好、遇到的问题及诉求建议等;体验调查主要了解家政服务机构资质、是否涉嫌虚假宣传、服务质量、合同是否规范等内容。

调查结果显示,39.3%的消费者在家政服务平台雇用照顾老人、病患的保姆,此项服务在所有家政服务中占比最高。随着三孩生育政策实施,不少家庭对育儿类家政服务需求也逐渐增多。问卷调查发现,使用过育儿类家政服务的占比超过25%,其中,雇用过月嫂、育婴师、育儿嫂的分别占比13.2%、10.1%和2.2%。数据表明,照顾“一老一少”的家政服务备受青睐,消费需求旺盛。

线上数据显示,有超四成消费者认为行业发展中最显著问题是“从业人员整体素质不高,服务质量参差不齐”,占比高达44.7%;22.9%的消费者认为“企业和从业人员较少,不能满足要求”。此外,分别有38.8%、38.1%的消费者认为“行业门槛低,缺乏有效监管和投诉渠道”“行业缺乏标准化、规范化要求”。认为“价格收费没有相应标准,存在乱收费情况”的占比30.5%;认为“市场良莠不齐,存在恶性竞争现象”的占比15.4%。

#### 信息不明夸大宣传,企业经营亟待规范

本次调查中,有40.8%的消费者认为家政服务平台“服务不专业”,23.4%认为“整体流程不规范”。在服务过程中,遇到“申诉困难”“响应需求慢、处理效率低”“频繁更换服务人员”问题的分别占比8.1%、8.0%、7.6%。

深度访谈中,3名从业人员均反映平台并未与其签订劳动合同。暗访中,体验人员发现,轻喜到家的客服响应速度慢且告知信息不准确。另外,部分家政服务平台经营主体多、名称混乱

难以区分。在“58到家”App下单保姆月嫂服务,线上显示为官方自营,但到线下实体店却发现门店名称为“美田到家”,签订合同和付款收据上又为“连云港阿姨到家家政有限公司”。工作人员自称:“我们公司这边以前是58到家,后来改成天鹅到家,天鹅到家也是我们,现在改成美田到家,都属于我们一个公司。”

企业经营过程中应当尽到信息公示义务,做到亮证、亮照、亮规则。但问卷调查和线下暗访中均发现信息公示不全情形,有门店甚至关门闭店,无法联系。暗访发现,58到家、e家政、天鹅到家、好慷在家平台的线下门店证照、经营管理制度和考核制度未上墙,也未悬挂清晰的服务标识。

部分家政公司还涉嫌夸大宣传,误导消费者。许先生于2023年1月8日投诉称,他通过某家政服务中心找了名护工照顾无法自理的老人。其后通过家中监控发现,护工不仅因照顾不周导致老人摔倒,还隐瞒不报,直到老人病情加重才透露是摔跤所致。许先生指出,该护工缺乏经验,与宣传不符,而合同中约定护工没有节假日和加班费,月薪为5800元,但护工否认签署过合同并打算离职。许先生要求家政公司出面协调,让护工赔礼道歉并赔偿损失,等待重新安排新护工后才可离职。

#### 从业人员不够专业,出现买证上岗乱象

当被问及“在接受家政人员服务时,您遇到过哪些问题”时,45.9%的消费者反映“没有相关从业证、技能证”,39.3%的消费者表示“服务不够专业”。

暗访调查中,对于“金牌月嫂”的认定,家政服务公司也要求不一,有的要求“证件齐全,例如育婴师、产后康复师、催乳师证等,会做饭、懂得日常护理知识”,有的是“根据带孩子数量及雇主口碑”,还有公司要求“一般要有三年以上相关工作经验,根据技能进行考核”“接单数量多且考试合格”。消费者日常了解到的“金牌月嫂”无统一行业标准,

家政服务企业是按照情况自行确定,容易导致消费者无法根据从业人员的能力和素质进行选择 and 鉴别。

此外,大多数家政公司对从业人员文化程度的要求不高,识字即可,家政从业人员的文化水平状况较低。同时,从业人员纪律性表现较差。在与消费者的深度访谈中,有消费者反映有部分从业人员态度一般,脾气不好,业务能力一般,人员纪律性有待规范。

暗访中,大部分家政公司仅口头询问应聘人员的工作经验而未要求提供佐证材料。同时,存在交钱不培训不考试即可拿证或提供考证测试答案等“买证”的不良乱象。体验人员在“58到家”暗访时,该机构工作人员现场喊来办证人员,添加办证人员微信后,对方表示不用学习只要交钱就可以办证,一个证500元。体验人员没有参加任何培训和考试,花1500元就办了3个证书,分别是育婴师、早期教育指导师、辅食营养师。

#### 部分合同藏猫腻,超八成消费者遇退费难

家政服务中,消费者遇到的合同问题包括商家拒不履行合同、合同单方免除责任、霸王条款等内容。问卷调查显示,2.9%的消费者表示没签合同,14.2%的消费者表示在接受服务期间遭遇“霸王条款”。

专业律师对家政服务合同梳理、审查后发现,主要存在合同约定不明、平台排除自身责任、维权难度大三个方面问题。

问卷调查中,消费者反映与家政服务平台签署服务协议时需要支付的费用包括服务费、中介费、家政人员工资等。其中,65%的消费者支付了中介费,占比最高,52.1%的消费者支付了服务费,而支付了“家政人员工资”的消费者占比达45.4%。

在退费方面,消费者普遍面临着与家政服务公司协商退费难的问题,与家政服务公司协商退还、赔偿费用时遇到困难消费者占比高达82.3%。



体验人员花1500元办了3个证书

### 建议

#### 健全行业标准 加快相关法规制定完善

目前,我国家政服务行业处于增长期,市场规模和范围不断扩大,虽然国家针对家政服务行业出台了一系列标准,但标准体系尚不健全,行业发展良莠不齐,呈现“大而不强、全而不优”的现象。还有不少消费者难以了解行业真实状况,遭遇虚假宣传、乱收费等问题,进而降低了安全感和满意度。

对此,江苏省消保委建议,健全行业标准,加快相关法规的制定完善。强化监管合力,畅通投诉监督渠道。优化企业服务,提升行业便利化、规范化水平。完善行业评价,推动行

业共治。提高人员素质,促进用工职业化、专业化进程。建议从以下方面着手,一是强化人员素养,精准对接按需培养。二是加强人员管理,建立回访机制。三是完善等级认证,提高职业保障水平。

当前家政市场上,服务机构和平台的服务质量参差不齐,江苏省消保委投诉部主任傅铮提醒,消费者在选择家政服务时应擦亮眼睛,做到“三看三注意”。其中“三看”是:看家政公司经营资格和服务内容,看家政公司服务协议及票据,看家政公司服务人员素质。