

# 会员卡有猫腻，中介费不能退 找家政服务也要擦亮眼睛

文：今日女报 / 凤网记者 罗雅洁

临近年底，不少家庭都准备给家里来个大扫除，预约家政保洁的人也越来越多，但相应而来的投诉也增加了。最近今日女报 / 凤网记者接到数位读者的咨询电话，他们大多是在找家政服务时遇到了麻烦，却无法解决。那么，客户与家政公司产生纠纷时该如何维护自身权益？客户怎样挑选家政服务员才省心又靠谱呢？



图片：天津网

## 充值后，会员费打水漂

王先生在一家家政公司办了会员卡，充值了2000元，可以会员价享受家政服务。12月17日，王先生电话预约家政服务时，却被对方告知不能按会员价消费。“卡里还剩几百元，怎么就不能享受会员服务？”王先生提出质疑。没想到家政公司的回复是：充卡时就告知客户，会员卡有有效期，王先生的卡已经过期了，所以现在只能用普通价格消费。

“会员制不仅对客户来说有一定风险，对家政公司也是一样的。”湖南省家庭服务业协会副秘书长朱斌告诉记者，今年7月，在全国首推预付卡销售模式的三鼎家政公司实行会员制，结果运行不下去，很多客户充值的钱都打了水漂。“所以现在湖南部分家政公司都取消了会员制，因为风险比较大。”

究其原因，是家政服务行

业的工资随市场浮动而调整的。“比如节假日，家政人员的工资肯定就高。像钟点工，一个小时工资35元，公司会员价是20元，但家政公司还是要给家政人员补齐这15元，这中间的差价就要家政公司补，长此以往家政公司肯定坚持不下去。”

凤网e家合作商——湖南鼎好家政公司在2010年成立时就推行会员制，负责人丁四喜告诉记者，因为长期打折成本较高，所以他们的会员卡有打折期和非打折期：“在打折期内，客户可以使用会员价消费。在非打折期时，没有折扣，但客户依旧可以用卡内的余额来消费。”这都会在客户充值前进行说明。

朱斌提醒，消费者在办理会员之前，要先问清楚是否是一直打折，或者存在打折期，以免遭受损失。与家政公司沟通未果，也可以向省家协投诉。

## 服务不满意，中介费难退

张女士在一家公司找钟点工，交了200元中介费，但家政公司给她找的钟点工，工作了一周时间就不愿意来了。张女士找到家政公司，认为对方要再给她找合适的钟点工，要不就应该退中介费给她。但家政公司却表示，他们已经完成单次服务，中介费是不退的。

在湖南，家政公司收取中介费是常态。“现在很多家政公司都收取中介年费，从800到几千元不等，主要作用就是客

户只要对这个家政人员不满意，公司要根据客户需求找到满意人员为止。”朱斌表示，有些家政公司还会限定客户一年换家政人员的次数。

像张女士这种单次找家政公司后，不满意服务中介费难退的情况，在行业内常见。如今，张女士可以要求家政公司重新约家政人员上门服务，如果张女士对家政公司的做法有疑虑，可以向省家协投诉。“我们是服务型机构，有专门处理类似纠纷的部门。”

## 凤网e家，回访让客户无后顾之忧

“我们上次做的年终特惠活动反响很热烈。因为临近年终，大家都想把家里打扫得干干净净的，跟我们合作的家政公司的业务单都接不过来了。”凤网e家工作人员告诉记者，年终订单多，所以售后服务要更加注意。

据该工作人员介绍，客户在凤网e家平台下单后，平台客服会与相关的家政公司联系，告诉公司订单详情，请他们进行派单。“客户选择家政人员上门服务时间后，家政人员会跟客户联系，确定相关服务信息。”在上门服务之前，家政人员会再次打电话核实相关信息。

在服务结束后，凤网e家的客服会在两天内给客户打回访电话。“问客户对服务的满意度。”如果得到“不满意”的结果，客服会向家政公司反映相关情况，家政公司再进一步找服务人员和客户沟通核实，进而提出解决方案。

“一般投诉分三种情况，一是家政公司漏单，忘记派人。二是客户对服务质量不满意。三是服务人员没有做足时间就提前走了。”该名工作人员表示，再次服务、补偿金额是常见的处理方法。

## 湖南家政业将建红、黑名单

“不选‘游击队’、选择正规家政公司、查询服务人员的相关证件，客户在挑选家政人员时注意这三点，一般都可以找到满意的家政人员。”朱斌表示，家政行业日趋规范化，找规范的大公司介绍家政人员，风险相对而言还是比较低的。

“我们正在筹备建立一个家政业红黑名单。”朱斌告诉记者，这个名单中不仅包括家政公司、家政服务人员，还包括客户。现在湖南省家协正在做大量的前期调查。

湖南省家协和凤网e家将来也会在人员调查方面有所合作。“我们会把服务人员的信息录入到凤网e家后台，客户只要进行搜索，就能查到这名家政服务人员的相关证件、服务过多少客户、客户对她的评价等，有了这样的榜单，以后客户就能根据自身需求自行选择家政员了。”

## 最湘的菜

### 永远的粉蒸肉

文 / 刘利君

当年怀孕时，特别想吃老家的粉蒸肉，妈妈赶紧找老家的舅妈送米粉过来做。那段时间几乎天天吃，居然吃不腻。儿子生出来和粉蒸肉一样，粉嫩粉嫩，一直健硕力大，不知道是不是粉蒸肉功劳。

我的老家其实是外婆家，一个叫蓝田的小镇，钱钟书的《围城》里三闾大学所在地，山清水秀，民风淳朴。很多地方都有粉蒸肉，但我们这地的口味是独有的，只有蓝田人才能做出来。我们称其为夫子肉。

米炒熟后磨成粉，五花肉切块，用酱油盐等腌好，然后裹上粉上火蒸。粉蒸肉糯而清香，酥而爽口，嫩而不糜，米粉油润，肉味酥软，瘦的成丝却不柴，肥的温润却不腻。我更喜欢吃肥的，半透明，口感软软润润，有一种欲望立马变成现实的感觉，一口肉一口饭，吃得特别心满意足。米粉因为浸润了油，变成了主食的高级版，也成了下饭菜，拌着饭还能吃一碗。

我的第二故乡湘潭粉蒸肉却是另一种演绎，米放一种叫红曲的调料然后和腌好的五花肉一起蒸。蒸熟后饭和肉都成了红的，非常喜庆，春天时吃，米饭糯软油润，尤其是渗入肥肉的米饭，香软至极，另一种魅力，亦非常好吃。

我一直认为在主食和肉的结合方面，人类做出了卓有成效的努力，北方人是饺子和包子，南方应该是粉蒸肉和粽子，一个是面，一个是米，对象不一样，粘合度是一样的。

现在的粉蒸肉已经不仅仅是五花肉，繁衍出牛肉粉蒸、羊肉粉蒸、鱼粉蒸、鳝鱼粉蒸、榨辣椒粉蒸等新菜系。但那已不是我的粉蒸肉了。

### 跟着家政大厨做湘菜

#### 粉蒸肉做法：

粉蒸肉这么好吃，怎么做得更美味也有讲究。这期与凤网e家合作的家政员就教大家做这道湘菜。

视频拍摄制作：今日女报 / 凤网记者 周纯梓



扫一扫，学做粉蒸肉

### 凤网e家集装箱

## 湘西家政创业者说：爱拼才会赢

今日女报 / 凤网讯（记者 王沁蓉）“不到30岁就失业的我，经历了失落、苦闷、彷徨。开过饭店、跑过出租，经历了个人创业的艰难困苦。但是我始终相信，爱拼才会赢。”12月18日，“创业者说——湖南非公经济人士庆祝改革开放40周年演讲比赛”主题活动在长沙隆重举行，作为湖南省家庭服务业60余万从业

人员的唯一代表，湘西新达职业技能培训有限责任公司董事长覃海洋围绕改革开放以来个人成长、家庭生活和家乡巨变，结合自己从下岗失业到艰难打拼再到创业致富的亲身经历，讲述了新时代和新时代家政人的创业故事，也让大家更加深刻了解了“家政业是阳光产业”的真正内涵。

据悉，自2016年以来，新达公司积极与湘西自治州各政府部门、8县市协作，先后举办育婴师、电工、厨师等各种培训班，尤其是育婴师培训已成为当地就业扶贫品牌和脱贫典范。累计帮助全州数千人脱贫，逐步实现了“培养一人、就业一人、脱贫一家、带动一方”的目标。