

锡城家政服务市场进入“春节模式”

日常保洁每小时涨50%，家政公司设法留人满足需求



春节将至，家家户户都开始张罗大扫除，保洁服务需求的骤增，让锡城家政服务市场红火起来。当下，由于不少家政从业人员开始陆续返乡，家政市场人手紧缺，价格也水涨船高，但仍有不少消费者通过各种途径预约家政服务。那么眼下，锡城家政服务有何新动向？消费者在春节期间选择家政服务又有哪些需要注意的地方？

人保课堂

中国保险业深度参与社会治理再谱新篇

人保财险率先开展“警保联动”已覆盖全国330多个城市

“快处快赔” 人民群众出行的守护者

城市交通道路空间有限，而车流量日益增大，一旦发生交通事故，容易引发交通拥堵，甚至二次事故。快处快赔服务，依托交警指挥调度平台和人保财险理赔运营平台，通过智能调度，实现人保服务专员第一时间到达客户身边；通过与交警12123系统对接，实现交通事故线上辅助定责；通过基于图行识别与OBD诊断的人保独家芯定损工具，实现事故损失智能定损；通过人保智慧理赔系统，实现交通事故现场“一站式”理赔。

截至2019年，快处快赔服务已覆盖330多个城市，服务客户超过120万人次，其中非人保客户超过40万人次，客户满意度达到99.9%。

“车驾管” 家门口的车管所

对于每一位有车一族，车辆登记业务、违章处理业务、保险业务的办理都是那么熟悉又陌生。交警队、车管所、保险公司各不相同，办理业务往返奔波十分不便。“车驾管”服务，依托人保财险遍布全国的营业网点，通过交管平台与保险平台的后台数据连接，提供“一站式”服务。车主只需开通车驾管服务的人保营业网点，即可享受车辆上牌、验车验证、处理违章、保险等涉车的系列服务，免去了奔波之劳。

截至2019年，人保财险已在营业网点设置超过2100个车驾管服务网点，遍布全国300多个城市，办理业务超过160万人次，其中服务非人保客户近50万人次，提供爱车智能体检近10万次。

“两站两员” 助力农村交通治理提档升级

“两站两员”服务，依托人保财险在农村网点和保险队伍优势，在村口设立车驾管服务站和交通安全劝导站，担当交通安全管理员、劝导员，协助开展交通安全的宣传与劝导、车驾管业务代办、交通事故协调和保险代办等工作。通过发挥保险优势，将农村地区交通治理的关口前移，从源头预防，推动农村道路交通安全水平与保险保障水平的“双提升”，实现“交通违法不出村，交通事故少发生”。

截至2019年，人保财险已设置近6000个两站两员服务网点，遍布全国320多个城市，服务客户超过32万人次，其中非人保客户超过11万人次，减少或劝阻交通违法行为超过61万次。

据悉，2020年春节期间，人保财险将在全国开展“中国人保心服务·伴您欢喜过大年”活动，提供“警保联动新春特快、线上线下心服务站、科技理赔爱车体检、故障车免费救援、春节理赔服务不打烊”五项服务，为广大私家车主春节出行提供全面的安全保障。而此次活动的主题“让服务有温度，让理赔更简单”，也是一直以来人保财险理赔服务的目标。

保洁需求旺盛，价格普涨

为了避免临近春节找不到保洁员，家住春江花园的柳阿姨早就在小区附近的家政公司预约了保洁服务。“辞旧迎新，大扫除是过年前必不可少的事情。前几年我还舍不得花钱请家政，都是我和老伴自己动手擦玻璃、搞卫生。后来，我儿子请家政人员上门清洁了一次，我就发现专业人员干活麻利，比自己收拾得还干净，之后我就年年请家政来打扫屋子。”柳阿姨表示，现在生活水平提高了，也

应该转变消费观念，再加上自己年纪也大了，打扫房间总觉得力不从心，请家政人员确实感觉省心又省力。据了解，除了日常保洁，如今深度保洁、除螨、消毒等个性化的家政服务也越来越受消费者的欢迎。

随着春节的临近，预约家政服务服务的家庭多了起来。上周六，记者走访了市内几家家政服务公司，看到店内的工作人员都是忙碌状态，不断有消费者打电话来咨询。“从12月中下旬开始，

就有消费者陆续预约保洁服务了，最近一段时间达到顶峰。”在锡山区向日葵家政工作的小陈向记者透露，现在愿意花钱请人打扫卫生的家庭越来越多，尤其是临近过年时候，所以现在是保洁行业生意最好的时候。“但是，最近很多从外地来锡打工的家政人员都回家过年了，公司的人手不够，现在打电话来咨询的客户都只能预约在两三天后，因为我们公司还有一些不回家过年或者

家就在本地的保洁员可以接少量订单。”记者了解到，近期家政服务市场的价格都普遍上浮，像是日常保洁平时价格是40元/小时，现在已经涨到60元/小时，而深度保洁、油烟机清洗和玻璃清洗等项目的价格也都要比平时要高出15%到30%不等。

即便价格普遍上涨，但是不少家政公司的订单仍是爆满状态，许多家政人员的时间已经被预约到大年夜那一天。

链接

家政服务：签署劳务协议 细节事先约定

春节前夕，是家政服务“旺季”，越来越多的消费者选择挑选专业的家政服务人员上门服务进行“扫尘”。消费者选择家政服务时，首先要选择正规家政服务企业，并签署正规劳务服务协议，对履行期限、服务内容、服务费用和节日期间的特定时间段的费用等事项要明确约定。其次，注意查看上门服务家政人员健康证等证件，同时督促家政公司和家政人员对服务约定提供家政服务。最后，不要与家政服务人员“私约”，避免出现纠纷后难以维权。

(来源：江苏省消费者权益保护委员会)

“奖励+错峰休息”维持用工正常

记者在采访中发现，家政服务行业在春节期间用工紧张已成为一种常态，而今年家政市场最抢眼的亮点就是，不少家政公司、消费者和家政从业人员都采取了一系列措施来缓解这样的情况，其中最常见的方法就是额外加薪和错峰休息。

“每年春节，家政服务行业的市场价格都会适当上浮，这是对劳动者的尊重。除了春节正常的‘三

薪’之外，我们公司也会额外加薪来激励在春节还坚守岗位的家政人员。”据锡城一家连锁家政公司的相关负责人介绍，小年夜到初五，是不少家庭需要家政人员帮忙的时间段，所以需要有部分家政人员在岗，而他们公司除了加薪之外，也会在正月十五之后给这些家政人员放假。“现在很多消费者都知道要提前找好家政人员，不然在春节前根本找不到家政。我们公

司早在几个月前就开始着手春节的准备，比如在APP上提前开放预约时间，统计客户的需求，再根据客户的不同需求来调配家政人员，确保在春节期间能给消费者提供优质的服务。”

来自安徽阜阳的王秀莲在无锡从事家政工作已经10多年了。她告诉记者，今年春节她打算回老家，而是准备在客户家过年。“春节这段时间，客户家里

人来人往，需要我帮着做饭、打扫，而我自己也可以趁着这段时间多赚些钱，等元宵节后不太忙了，我再回老家休息。”记者通过走访了解到，当下比保洁员更紧缺的，就是春节期间的住家保姆。而像王阿姨这样愿意留下来帮忙的保姆并不多，所以不少雇有保姆的家庭为了在春节时留住他们，都愿意额外加薪和给过年红包。

上门服务家中需留人

眼下，家政服务人员紧俏，正规的家政公司甚至“难求一人”，这也让一些非正规的“临时”家政公司有了可乘之机。记者了解到，有些“临时”家政公司没有营业执照，也没有固定的办公场所，都是临时组建的人员通过熟人介绍或手机群聊来招揽生意，一般一个电话就能找到人

来家里干活，但是基本不会签订合同。

对此，市经济学会的一位专家表示，通过这样的方式找到的家政人员很容易出问题。首先是安全问题，因为在家政清洁服务中，清洁室外玻璃、吊顶等都存在一定危险性，需要专业人员才能操作。其次，如果请无证上

岗人员也存在安全隐患，有时还会发生雇主家中财物被盗的情况。“如今，家政行业的准入门槛较低，从业人员的水平良莠不齐，消费者在选择家政服务公司时应仔细甄别，看清其是否具备合法的经营资质，服务人员是否有培训证、健康证等相关证件。此外，在签订合同时，要明确双

方的权利和义务，以便出现问题时有所依据。”该专家还提醒消费者，无论是从何处雇佣的家政人员，在其上门服务期间，家中最好都要有人在。“这样的话一方面可以及时查验服务质量，另一方面也能避免家中的财物损失，减少不必要的纠纷。”

(小尤)

社交平台直播购物纠纷成2019年消费投诉新热点

近日，江苏省消保委发布全省2019年消费投诉分析。据悉，去年全省消保委系统共受理维权投诉569860件，其中预付式消费纠纷、社交平台直播购物纠纷等成投诉热点。

与2018年相比，全省投诉、咨询量均有所下降，其中，咨询量(440919件)比去年(451554件)减少10635件，同比下降2.4%；投诉量(128941件)比去年(130505件)减少1564件，同比下降1.2%，投诉办结率100%，为消费者挽回经济损失186512005.6元。

从消费类型来看，去年，全省服务类消费投诉呈逐年上升、商品类消费投诉呈逐年下降趋势。商品类投诉方面，家用电器全年投诉21856件，占商品类消费投诉第一位，问题主要集中在售后服务、合同订立与履行、产品

质量等；服务类投诉方面，消费者问题多集中在文娱、体育服务(7881件)和美容美发服务(6438件)，诉求多表现为预付卡退款纠纷、合同履行不当或拒绝履行纠纷等。

预付式纠纷依然存在 办卡容易退款难

2019年，全省消保委系统共受理预付式消费投诉16328件，与2018年(16976件)同期相比减少了648件，同比下降3.8%，问题主要集中在：一是经营者限制消费者退卡、转卡权利，变相收取高额违约金或者转卡手续费；二是预付卡累计金额庞大，资金监管措施不力，消费者资金安全难以有效保障；三是预付式消费经营市场活力强，涉及行业多、覆盖面广、纠纷频发，

消费者维权渠道不畅通；四是经营场所突然关闭或经营主体变更时，债权债务不做妥善处理，对消费者的合理诉求置之不理，引发群体投诉。

据悉，消费者金女士于2019年7月初在某瑜伽馆报名学习瑜伽课程，办理了14800元的瑜伽课程卡。练习3天后，金女士因身体不适去医院就诊，医生出具金女士不适合继续锻炼瑜伽证明，金女士联系瑜伽馆要求退款，瑜伽馆要收取金女士7950元的违约金，金女士认为违约金过高，遂投诉至江苏省消保委，在消保委多次调解下，经营者同意退还给消费者金女士9500元。

直播购物问题频发 鹅绒被竟是垃圾棉

直播带货、朋友圈卖货等购

物模式的兴起，使得微信、QQ等社交平台、快手、抖音等直播平台以及其他第三方平台成为消费者进行网络购物的新选择。据江苏省全省消保委投诉数据统计，2019年全省共受理网络购物消费投诉25349件，其中涉及社交平台直播购物问题的投诉986件。

消费者投诉问题多集中在：一是产品质量不过关，到手产品、货物与网络经营者的宣传不符，网购产品质价不符，消费者知情权、公平交易权等权益受损严重；二是消费者获取经营者及商品信息受限，经营者无实名注册、无信用担保、无交易门槛，商品的质量、来源、渠道、价格等信息的真实性存疑，发生纠纷时消费者追责难；三是交易过程中缺少第三方担保软件监管，易发生卖家毁约不发货或延迟发货等

(小肖)



全城通 分类信息 锡城通 分类信息 锡城通 分类信息

- 锡山区武林怀旧建材经营部 遗失财务章一枚，声明作废
- 遗失无锡市志杰水处理有限公司(统一社会信用代码:913202037596977636)编号为:320213000201703310126的营业执照正本一张，编号为:320213000201703310127的营业执照副本一张，声明作废
- 失韦晓宇保险执业证号02002332020080002016000078 废