

保洁时,不慎打碎客户家的门玻璃,2000元谁来赔?
把客户的手机充电线当垃圾扔了,保洁公司原物赔偿。

家政服务意外造成损失怎么赔?

本报记者 蔡铭越



花点钱,请个保洁阿姨定期来打扫卫生,这样的家政服务近年来已进入寻常百姓家。随着家政市场升温,各种服务纠纷也明显增多。其中,有一类纠纷很常见。家政人员在提供服务的过程中,损坏了客户家里的物品造成损失,赔偿自然是天经地义的,不过,双方在沟通赔偿问题时,一旦引发矛盾和纠纷,该如何解决?消费者又该如何维权?

弄碎厨房门上玻璃 双方因赔偿额度引纠纷

陈女士去年遇到了一件烦心事,保洁员弄坏了她家厨房门上的玻璃,家政公司表示愿意

赔偿,但双方还是起了纠纷。

陈女士家住苏州高新区滨河路某小区,她在网上向吴江某家政公司购买了保洁服务。保洁员在清洁作业的过程中,不慎弄碎了厨房门上的玻璃。陈女士向该家政公司提出赔偿要求,家政公司也同意照价赔偿,但需要她提供合理的价格依据。

陈女士这套住房是精装房,房屋交付时,厨房门已经由开发商安装完毕,因此这扇门并非陈女士自行购买安装,于是她向开发商了解这扇门的价格。开发商联系了此门的生产厂商后答复陈女士:该厨房门为木质和玻璃一体化的定制产品,无法单独更换玻璃,玻璃碎裂的话,可以向厂方定制整套门,价格为2000元。得到这样的答复后,陈女士要求该家政公

司赔偿2000元。对这一赔偿要求,该家政公司表示不能接受,理由是保洁员只损坏了门的玻璃部分,不应该承担整个门的定制费用,所以只同意赔偿500元。

2018年7月9日,陈女士向吴江区消保委求助,要求上述家政公司承担她的全部损失。区消保委吴江开发区分会的工作人员实地走访了该家政公司,向其负责人指出,根据《消费者权益保护法》第十一条的规定,消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。因此,工作人员提出两个解决方案:一是由该家政公司想办法把陈女士家的厨房门更换全新的同档次玻璃;二是由该家政公司与厨房门生产厂家联系,重新定制一扇同款的厨房门。

该家政公司负责人认为需要与消费者再次沟通协商。三天后,陈女士来电表示,已与该家政公司谈妥,费用双方各出一半,重新定制厨房门,另外该家政公司赠送其一年4次上门保洁服务。

不慎扔掉手机原装充电线 保洁公司原物赔偿

记者调查发现,在家政服务行业,像这类在保洁过程中不慎损坏客户物品的事情时有发生。遇到这类情况,双方通过有效沟通,商定赔偿后,就能妥善解决,一般不会产生较大纠纷。

“我有一次请保洁员来打扫卫生,保洁员一不小心把我的苹果手机原装充电线收进垃圾桶,当垃圾给扔了。去垃圾桶里翻找回来肯定不现实,原装的线再买还挺贵的,我就向保洁公司索要赔偿。”家住松陵的市民周女士说,好在保洁公司和保洁员都很好沟通,向她要了发票以后,重新买了一根正品原装的苹果充电线赔偿给她。

家住吴江开发区的市民陈女士,在今年春节前请保洁员打扫卫生,在清理过期食品时,保洁员把一大包未开封的方便面给扔了。

“我自己心里是有数的,知道哪些过期了,哪些没过期,中午想煮面吃了,结果发现

被扔了。虽然也就20多块钱的事情,总觉得有点不开心。”陈女士说,她当着保洁员的面叹了一口气,保洁员一开始有些不知所措,随后跟公司打了个电话。

“保洁员后来买了同一牌子的方便面赔给我,她说希望我不要投诉她。我挺意外的,为这样的服务点赞。”陈女士说,本来自己是经朋友介绍想体验一下保洁服务的,发生这件事情后,她打算跟朋友一样,购买一份整年的保洁服务套餐。

吴江一家知名家政公司的负责人介绍,一般为客户提供保洁服务过程中发生物品损坏,该公司会根据客户提供的物品购买发票、记录进行赔偿,且不是小额度赔偿,而是全额赔偿。

“公司开业两年多来,没有赔偿过大额的,基本上都是小额的,也就是几百块钱以内的。因为我们在给员工培训时,会有一项课程,是交代员工如何避免损坏客户家的贵重物品,强调不要去碰触这些物品。损坏客户物品,保洁员肯定也不是故意的,因此遇到这类情况,我们公司规定,损失由员工承担一半,剩下的一半由公司承担。”该负责人说。

很多赔偿纠纷 只要认真沟通都能解决

市民曹先生在购买保洁服务后,保洁员不慎把他的一套玻璃杯打碎了。当面对保洁员的道歉和保洁公司愿意赔偿的善意,曹先生却没有提出赔偿要求。

“我忘记了价格,原本也不想买了,就提出让保洁公司多送一次服务,对方犹豫了一下答应了,这件事情就这样解决了。”曹先生说,“之前我有个朋友,因为保洁员弄花了家里一只老式沙发的皮面去索要赔偿,结果保洁公司一听价格死活不肯赔,闹得很不愉快,最后也没解决。所以我觉得遇到这样的事,还是要讲道理,双方各退一步,好好沟通。”

在吴江一家保洁公司上班的保洁员阿芳,有过一次难忘的经历。

“我去盛泽给客户家里打扫卫生,一个没

留神,把人家一条项链搞丢了。当时我很着急,以为是裹在垃圾里丢掉了,还去楼下垃圾桶翻了好几遍,依旧没有找到。”阿芳说,她只能很丧气地联系公司和客户进行沟通,商量赔偿问题。

“客户一开始很生气,说价值一万多元,要全额赔偿。但客户又拿不出发票,双方差点吵起来。后来双方冷静下来了,定了个折中的金额,我也道了歉。”阿芳说,幸运的是,后来客户在收被子的时候,发现项链掉在阳台缝隙里,虽然东西找回来了,但有了磨损。

项链失而复得,客户表示可以不要赔偿,阿芳这才松了口气。但是,该客户原本要办的家政服务会员卡却不肯办了。

“我后来做保洁工作都很小心,尽量不去碰客户的贵重物品,晒被子前都会抖一抖,扔垃圾前也会仔细看一下。这一次是虚惊一场,客户也好说话,有商有量,万一以后遇到难缠的客户,我和公司可怎么赔得起。”阿芳说。

“我们在培训中让员工尽量规避破坏客户物品的风险,员工也不想损坏客户东西,我们公司至今没有发生过这类纠纷,也没有进行过很大额的赔偿。其实,发生纠纷,说到底还是沟通存在问题。”阿芳所在保洁公司的负责人说。

消费提醒:

选家政服务先要签好合同

区消保委提醒消费者,在选择家政服务时,要仔细查看服务机构的资质和从业人员的健康资质,确认从业人员是否持证上岗,对不能出示健康资质的要引起重视。

应当以书面合同的形式,对服务内容、时间、费用、违约责任予以明确。特别是要明确,当出现侵害消费者财产、人身安全等行时,经营者应当承担的责任。

谨慎办理家政服务卡,要特别留意会员卡的有效期和退卡退费条款。对于购买服务期限过长的服务卡更要慎重,以规避消费风险。

警惕以低价为诱饵的推销方式,不要贪图便宜接受上门推销或路边揽活的“家政服务游击队”。



2019吴江银行业优秀团队负责人和优质中小微企业金融服务产品评选活动 候选展示

优质中小微企业金融服务产品

小微企业快捷抵押贷

简称快捷抵押贷,指向借款主体发放的,以借款主体提供的产权明晰、变现能力较强的住宅(保障性住房除外)、办公楼以及商铺作为抵押物的小微企业授信。快捷抵押贷可以自然人名义申请经营性贷款或者以企业名义申请零贷小微企业业务。

- 适用主体: 企业和个人
- 抵押物: 住房、商铺、办公楼
- 授信金额: 企业最高2000万元,个人最高1000万元
- 授信期限: 企业最长3年,个人最长5年
- 产品特点: 盘活资产、快速估值、一次抵押、长期使用、随借随还、快捷省钱、授信年审、手续简便

线上税融通

“线上税融通”主要依据小微企业的涉税信息,运用大数据分析技术进行分析评价,向小微企业主发放的用于经营实体日常周转的纯信用贷款。

- 适用主体: 企业
- 纳税情况: 近2年纳税信用B级以上,上年度缴纳增值税5万元以上
- 授信金额: 最高200万元
- 授信期限: 1年
- 产品特点: 纯信用,无需提供其他担保; 体验好,无需提供纸质材料; 操作易,实现在线申请、审批、签约、提款和还款的全线上操作; 审批快,实时知晓额度,快速满足优质纳税客户融资需求; 额度高,单户授信额度最高可达100万元; 利息低,日息最低不到万分之1.6,切实降低小微企业融资成本; 灵活用,可随借随还,循环使用。

市场有风险 投资需谨慎

吴江银行业优秀团队负责人



周志健

作为交通银行吴江分行小微企业团队负责人,带领团队塑造品牌,诚信服务,本着服务至上,客户第一原则,积极践行小微普惠金融,以真诚服务赢得客户信赖,截至2018年底,团队小微企业按银保监“两增两控”口径净新增贷款余额完成全年新增计划的115%;净新增客户数44户,完成全年新增计划的156%,同时团队获得“分行小微优秀组织奖”,其本人还被分行授予“小微营销推进奖”先进个人称号。

作为团队负责人,他始终严于律己,清正廉洁,将以争创一流团队,服务地方经济为己任,带领团队乘风破浪,争创佳绩。



姚晓兰

作为交通银行吴江分行盛泽支行个金团队负责人,姚晓兰带领个金团队根据市场特点,恪守守土有责、锐意进取的责任,发扬了不畏艰辛、勇于开拓的精神,团队用行动和效果体现了爱岗敬业、无私奉献的精神。

姚晓兰始终坚信,没有完善的个人,只有完善的团队。平时,她努力提升团队成员的责任心、事业心,要求大家针对不同性格和不同需要的客户对各种金融产品进行较完备的融通组合营销。她认为,从来就没有单一的产品可以满足所有客户,也没有一个客户经理可以搞定所有客户,团队精诚合作才是致胜的法宝。

截至2018年底,盛泽支行人民币储蓄日均储蓄存款完成全年新增计划的144.43%;个金产品销售:保险年度完成率168%,子公司财富管理产品规模完成115%;私银客户净增5户,年度完成率166.67%。



监督电话: 63482888