



家政服务进入“过年爆单模式” 价格高服务质量参差不齐

# 春节临近，你找到靠谱保姆了吗

□ 本报记者 赵丽  
□ 本报见习记者 丁一  
□ 本报实习生 冯越

“年前找替班保姆太难了！”居住在上海浦东的黄敏刚刚试用了一位保姆，对方的能力和态度远低于她的预期——每天唉声叹气，眼里没活儿，能不做就不做，雇主不催就不做，照顾孩子也很不上心。

但没办法，即使不满意，黄敏也不得不高薪雇用她，因为“春节临近，要找一个靠谱的保姆太难了”。

黄敏的苦恼有不少人近段时间都遇到过。《法治日报》记者近日采访多位雇主发现，春节前夕，“保姆不够用了”“保姆要涨价了”“高薪找不到靠谱保姆”等成了他们共同的心声。在某社交平台上，“年底找保姆难”成为热议话题，相关跟贴达数万条。

受访专家指出，随着我国社会老龄化的特征越来越明显，家政行业的规范化关系到越来越多人的切身利益，在相关业务大量饱和、服务质量下降、服务项目缩水等问题频现的情况下，要规范、提升节前家政行业服务质量，不仅需要完善家政服务的职业标准体系，还要持续提升家政服务人员职业技能并加强家政服务专业化培养。

## 春节找保姆价格高 日薪高达五六百元

北京市民张洁家的保姆原本计划春节返乡，最后决定留下，原因是张洁愿意为此支付日薪680元，工作内容包括住家照顾6个月大的小孩、准备三餐以及日常清洁。

“原本保姆计划请假10天，我花了6800元才留住了她。”张洁说。

记者注意到，在价格方面，春节期间保姆的日薪普遍高于平时。北京市某家政公司工作人员介绍，根据公司相关规定，春节期间初一、初二、初三这3天需要支付3倍工资。如果保姆平日月薪是326元，那么这3天雇主要向保姆支付2834元。

北京另一家政公司的经纪人介绍，该公司住家照顾半自理老人的保姆价格为5500元至6000元每月，住家育儿嫂分为初级、中级、高级，价格在7000元至9000元不等。

“这是平时的价格，春节期间人力比较紧俏，公司规定初一至初四要付双薪。如果要给半自理老人寻找替班保姆，这四天的价格是460元每天。”这名经纪人说。

位于北京市丰台区某高端家政机构的负责人告诉记者，春节期间，该公司的替工单价较常规，照顾老人的工资是平时的2倍，差不多五六百元每天；育儿嫂价格更高，春节期间初一、初二、初三要付3倍工资，差不多是1500元至2000元每天。

“很多家政服务人员都要回家过年，因此春节期间价格较高。如果着急找，很可能遇到不满意的，想退款都难，换人的难度就更大。建议到正月初十再找家政服务人员，这是他们陆续返回的时间，不过价格大概要到3月才能恢复市场价。另外建议试工一周以上，不少公司的试工是3天左右，时间太短，试不出效果。”一位在北京



从业的家政服务行业中介人员告诉记者。

## 中介定价没有标准 收费随意动辄千元

记者采访发现，在春节期间找保姆，除了要付高额工资外，还要给家政中介机构支付不菲的中介费用。

记者以寻找10天的替班保姆为由咨询陕西西安某家政经纪机构，对方介绍，需支付1120元中介费，“因为您需要的天数较短，这已经是最低的中介价格了，如果需要天数较多，那就要数千元”。

还有家政公司介绍，他们收取2000元的中介费，若雇主在两周内对替班保姆的服务不满意，可以免费更换保姆。

不少雇主坦言承受不起。“这种服务模式在一定程度上保障了雇主的利益，但也增加了雇主的经济负担。”北京市民刘帅坦言，3天3倍工资+中介费已经顶上原本育儿嫂大半个月工资。

要想省下这笔“中介费”，也不是没有办法。记者注意到，针对节假日期间需要大量“替班保姆”的问题，网络上出现不少毛遂自荐的替班保姆。

对此，中央财经大学法学院教授王叶刚持保留态度，“消费者对毛遂自荐的替班保姆缺乏基本了解，对其身份、健康状况、是否真正具备家政从业资质等缺乏充分认识，甚至会用到有不良记录或健康问题的保姆，从而产生相关的纠纷”。

“为保障自身合法权益，消费者首先要选择正规的家政公司或者正规的中介，优先选择有营业执照、经营资质和良好商业信誉的家政公司或中介。”王叶刚说，

消费者在正式签订合同之前应当切实了解家政公司或者中介是否具备从事家政服务的资质和许可，以及是否在当地相关部门进行过备案登记等。其次，消费者可以要求家政公司或者中介就保姆提供的服务以及将来可能产生的损害提供担保或保险，如家政服务保险等，以降低风险。消费者也应当随时关注相关政策法规的变化，及时了解国家和地方出台的关于家政服务管理的政策法规，以便在权益受到侵害时能够及时采取有效措施。

北京理工大学法学院教授孟强建议，为了避免基于信息真实性难以保证、服务水平不稳定等引发的纠纷，消费者可以跟家政公司或替班保姆约定一个试用期，以便对保姆的工作能力、专业素养等进行考察，如果不满意，可以及时调整或更换人员。此外，还应当保留与家政公司或保姆的沟通记录、支付凭证等相关证据，一旦出现纠纷，可以作为证据帮助维权。

## 及时更新职业标准 建立价格明示制度

即使支付了高额工资和中介费，也不一定找到靠谱的保姆。

1月17日进行的春节全屋保洁，让陕西西安的蔡女士很恼火。“两室一厅的房子，两个半小时只打扫了两间卧室和厕所，之前两小时是可以将厨房之外的地方打扫干净的。我说她打扫得慢，她态度不太好，最后我送她离开，带着孩子将厨房和客厅打扫了，给了两个半小时的服务费。”

天津市民周婷预约的1月15日家政保洁则直接爽约

了。“提前一周与客服沟通后确定能预约。前一日客服来电告知不能履行家政服务，且春节期间都无法安排。然后我再强调一周内安排家政人员过来都可以。但客服直接说‘安排不了’就挂断电话。在相关预约界面，我的预约也被擅自取消了。”

“去年7月购买了某家政品牌的保洁包年服务，8200元48次(4个小时/次)，合170.83元/次。现临近春节，正需用保洁之时，平台单方暂停服务，并发信息告知，春节假期时间为1月20日至2月4日，其间暂停常规产品服务，如需服务需高价购买单次服务。”山东市民赵女士告诉记者。

“我朋友还遇到过替班保姆临时解约的情况，对方离开雇主家前没有和雇主沟通，即使‘派单平台称永远不会再录用这位家政人员’，但仍旧给我朋友家造成了很大的麻烦。”黄敏说。

记者向某家政公司经纪人表示担心替班保姆中途突然辞职或服务不到位等问题，其表示“我们公司派遣的保姆不会突然解除合同，她们均是专业保姆，若是出现发生纠纷‘摆挑子’的行为，以后也很难从事此行业”。

这位经纪人介绍，合同在平台上签，工资的三分之一要打入平台，相当于预存一部分金额。替班保姆在服务结束后的3周后才可以领到这部分金额，剩余的三分之二工资由雇主转给替班保姆。通过这种方式，在平台、雇主、家政服务人员之间建立联系。

调查中，不少受访消费者向记者表示，在目前相关家政业务大量饱和的情况下，的确出现了一些服务质量下降、服务项目缩水、价格不透明、临时加价等问题。

优惠规则不清晰 一些商品以次充好缺斤少两

# 年货节促销活动应当明明白白

□ 本报记者 孙天骄

“辛辛苦苦满减凑，结果还不如直接价格划算。”近日，山东青岛的李女士在某电商平台年货节期间，精心挑选了多件心仪的商品，只为了能够够平台满200元减30元和满800元减60元的两项优惠。为此，她仔细比对价格，计算着怎样搭配才能达到最优的满减标准。

当她准备结算时，却发现实际支付金额比预期高出许多。更让她不满的是，平台对于哪些商品参与、哪些不参与并没有在显著位置标明，只在一些不起眼的小字条款里有所提及，普通消费者很难注意到。“感觉自己被套路了，时间浪费了，优惠还没享受到。”李女士无奈地说。

年关将至，各大电商平台纷纷推出年货节，满屏的促销信息吸引消费者纷纷下单。《法治日报》记者近日调查发现，在这场购物盛宴背后，诸多问题浮出水面，如优惠规则不清晰、商品以次充好、虚假宣传等，严重影响了消费者的购物体验。

## 优惠细则模糊不清 不少消费者被套路

在年货节的促销活动中，满减优惠是各大电商平台吸引消费者的常用手段。但看似诱人的满减活动，计算规则却让不少消费者抱怨“不清晰”“被套路”。

山西太原的林先生在年货节期间打算购买一些家居用品。恰逢某电商平台推出满300元减50元等满减活动，看起来十分诱人。林先生精心挑选了4件商品，总价刚好超过600元，满心期待能够享受100元的减免。然而，结算时却发现优惠并未生效。

林先生咨询客服后得知，这4件商品虽然都在参加满减活动的商品范围内，但由于其中两件商品属于同一品牌的“特殊系列”，平台规定同一品牌特殊系列商品不能与其他商品组合凑满减。

可在商品详情页和活动规则说明中，林先生都没有找到任何关于此类组合限制的提示。他咨询客服却被告知，“以付款时优惠为准，或者可以为您推荐其他参与优惠的商品”。

在热闹的年货节期间，山东徐女士承担了为公司

采购一批春节礼品的任务。经过一番挑选，她在某电商平台一品品牌旗舰店选中规格为5.7升两桶的花生油。按照活动规则，徐女士先付了定金，之后尾款参加满减活动，顺利完成付款。她一共下了5个订单，每个订单金额为339.6元，总计1697.9元。

还没等收到货，徐女士就发现了问题。她再次查看产品时，发现价格变了——从339.6元降至306元，只是赠品少了一瓶酱油(店内标价13元)。

“我之前按照年货节活动买的东西，现在还没收到货呢，怎么就降价了，这也太不合理了。”徐女士向客服提出保价申请，希望能把差价退还，但客服解释称价格有变化是因为平台当下有临时补贴，“和我们商家没有关系，所以没办法给您办理保价”。

作为公司的采购员，为了避免在商品优惠价格问题上落人口舌，徐女士还需要对此事写一个简单的汇报上报给领导说明情况。她用“无妄之灾”形容这次经历。“这明明都是年货节的活动，平台不是宣称付定金的活动是最优惠的吗？现在我货还没到手，就出来什么临时补贴，价格更低还不能退差价，这平台机制是不是有问题？”

华东政法大学经济法学院副院长任超认为，电商平台优惠规则不清晰侵犯了消费者的知情权。商家在开展促销活动时，负有对活动规则进行全面、准确、充分告知的义务，告知方式应当足以引起消费者注意和便于理解，不得未经告知随意变更规则，或制定限制、排除消费者权益的规则，否则消费者可以主张相关规则无效。

“平台的优惠活动应该规则清晰透明。”任超说，2024年12月27日，上海市委网信办向相关平台下发《算法治理专项行动企业自查问题清单》，包括“电商购物、生活服务类平台未以显著方式向消费者公示优惠促销规则，如适用范围、参与条件、特定限制等”。电商平台应完善商品和服务促销机制，切实保障消费者知情权、公平交易权。

## 临时涨价反向促销 活动成了反向优惠

“年货节买东西咋一点儿不便宜？”不久前，广东汕头的陈女士趁着年货节平台搞促销，在网上为自己选购了几件新衣。下单时，她为了凑平台的每满200元减30元优惠，在同一家店铺下单了3件衣服，总计2000元出头。

几天后，收到衣服，她试穿觉得其中一件绿色的羽绒服外衣尺码不太合适，于是申请退货。这时她发现年货节限时优惠活动已结束，如果直接下单衣服，竟然要比那时凑满减的价格还要便宜。

“我凑满减衣服到手860元左右，现在直接下单只需要830元左右，年货节活动怎么还成了反向优惠了？”陈女士查看其他两件衣服发现，价格同样要比活动期间低一些，她向客服质疑“是不是有先涨价再参与活动的行为”“能不能保价，以最低价格为准退差价”，客服却称“以活动价格为主，不参与保价，亲亲可以退货后重拍哦”。

“马上快递都停运了，我怎么退货重拍？”陈女士气愤不已，她向平台投诉，目前仍在等待处理。

广东广州的吴女士也有相似经历。她告诉记者，某电商平台一品品牌旗舰店销售的开心果，她年货节前加进购物车时原价为39.9元。随着年货节的临近，这款开心果突然下架。几天后，重新上架的同款同克重开心果价格飙升至84.9元，价格几乎翻倍。

“之前一直买这家的开心果，没想到快到过年了，价格涨这么多，太坑人了。”吴女士说。

任超指出，若商家明码标价并且有充分理由的，比如春节期间人力等价格成本提升，则属于正常的涨价行为。若商家在相关的经营成本和供求关系没有发生明显变化的情况下，趁着节点突然价格翻倍，则涉嫌侵犯消费者的知情权、选择权、公平交易权。根据价格法和《明码标价和禁止价格欺诈规定》，如果商家在年货促销期间，先以低价吸引消费者，随后突然下架商品并重新上架大幅涨价，这种行为可能构成价格欺诈。

任超认为，电商平台作为网络交易的第三方平台，应严格遵守价格法、反不正当竞争法等，对卖家临时涨价等行为进行组织自查，杜绝未按规定明码标价、价格欺诈等侵害消费者权益行为。例如，可通过技术手段和管理措施，对商品价格的异常波动进行监测和提醒。如果平台发现商家存在价格欺诈等行为，应当及时采取措施，如警告、下架商品等。

## 货不对板缺斤少两 以次充好质量堪忧

在网购年货的过程中，一些消费者还遭遇了货不



对板的情况。

消费者王女士投诉称，其在某电商平台的一家生鲜店铺购买了5斤31的智利进口车厘子，收到包裹后，她发现车厘子没有标签，一称重只有4.4斤，而且每个车厘子的实际大小也达不到31标准。

“大过年的，本想让家人吃点好的，结果买到这样的车厘子，太糟心了。”王女士无奈地说。

天津市民谢先生在网购年货时遭遇了“文字游戏”——他在某直播间下单一箱礼盒装丹麦曲奇饼干，当时直播间主播一直强调“一盒顶原包装两盒”，且下单时商品详情页和商品种类一栏都显示重量1.3kg(原包装产品一盒660g左右)，所以谢先生认为到手应该是两盒标准的曲奇。

拿到手后谢先生傻眼了，礼盒包装里只有一小盒曲奇饼干，显示净含量663g。他找客服询问“怎么前后重量能差出一盒正品的量”，客服称当时下单的商品重量显示的是“毛重”，包括包装等其他重量在内，实际的曲奇饼干只有一盒。“但直播间主播和商品详情页并没有明确区分毛重净重，我目前准备向平台投诉维权。”

“收到一堆坏果，结果商家嘲讽我花钱少只能买质量差的。”老家在江西赣州某县城的侯先生近日在网上给父亲买了一堆年货，在“××食品旗舰店”买的2.5kg黑瓜子，收货后多半瓜子是软的，还带着苦味，有不少是空壳。侯先生向店铺客服提出退款，对方拒绝退款并回复称，他下单的瓜子是1.5a品质，价格便宜，是2a3a质量批次里挑选后剩下的瓜子，“若要求品质可以拍3a的”。

王叶刚介绍，依据民法典规定，当事人订立合同，可以采用书面形式、口头形式或者其他形式。从实践来看，使用家政服务的当事人可能不会订立书面形式的合同，或者即便订立书面合同，也可能是使用家政公司提供的格式合同。针对家政服务可能存在价格不透明、临时加价等问题，当事人可以在合同中对不同服务项目分别作出约定，以便更清楚地确定家政服务内容、服务价格和服务质量标准等条款。

“如果当事人订立合同使用的是家政公司提供的格式合同，则可以考虑在该格式合同之外就相关特别约定新增部分条款，以明确当事人之间的权利义务关系。”王叶刚说，例如当事人可以在合同约定家政服务人员属于短期工作模式还是长期住家模式、服务的清洁区域和清洁时间、服务卫生标准等。这样既可以明晰家政从业人员的服务内容和服务质量标准，也可以有效避免因口头约定模糊不清而产生的各种纠纷。

王叶刚提到，家政行业内部应该建立价格明示制度，形成一套行业标准，以解决价格不透明等问题。例如家政公司在合同中应当明确收费标准，包括基础服务费用、可能产生的额外费用(比如特殊清洁中的材料费用、服务费用等)的情形和收费标准。在当事人明确约定价格条款后，提供家政服务的一方不得在合同履行过程中主张临时加价，否则构成违约。

“为避免损坏物品后的赔偿难题，当事人也可以在合同中明确约定损坏财物的损害计算方法和赔偿方式，如按照财物的实际价值赔偿或者按照一定比例进行赔偿，同时规定理赔的程序和期限。如果当事人没有对此作出约定，则当事人可以依据违约损害赔偿的一般规则请求赔偿，或者基于侵权损害赔偿的一般规则请求赔偿。”王叶刚建议，家政服务行业协会应当发挥领头羊的作用，推动行业规范的制定，还可以考虑建立家政公司的信用评价体系，方便消费者通过评价体系了解家政公司及其服务人员的信誉情况，从而促使家政公司维护商业信誉、保证服务质量。

在孟强看来，要不断更新，及时制定或修订家政服务相关职业的国家职业标准，通过职业标准来不断优化家政职业的等级设置，拓宽职业发展通道，并加强职业标准宣传，提升从业人员的职业标准意识。

“不少家政公司都会对从业人员进行培训，规范其职业操作，但也有不少从事家政服务的人员尚不具备相关的职业技能，因此应当按照相关的国家职业标准和培训大纲，规范化开展家政服务职业技能培训，包括实操技能培训、法律知识、职业道德和心理健康教育等。”孟强说。

他还建议，可以借鉴当前已经比较成熟的网络平台商品购买评价体系，优化家政服务从业人员的职业评价和服务评价，在完善以职业能力为导向的家政服务职业评价机制和职业评价体系的同时，建立服务对象便捷可靠的评价渠道和评价体系。

“还要加强家政企业用工管理，通过劳动合同等方式保障和规范家政服务从业人员的劳动权益，并优化家政服务企业的治理结构和管理方式，同时政府相关部门优化和加强对家政服务业的监督管理。”孟强说。

漫画/李晓军