

# 预约服务屡被“爽约”，卡还没用就要作废 三鼎家政屡遭投诉：大量发卡，服务难保证

## 客户想退卡遭拒绝，要么续费要么减工时 记者调查：几十个人服务三四千个客户

□文/片 本报记者

以预付费的方式购买了济南三鼎家政的家政卡，几次预约服务都预约不上，即使预约成功了也屡屡被“放鸽子”，三鼎家政因此屡被客户投诉，可是家政卡都有有效期，到了期限，卡内没消费的钱就会作废。要想激活家政卡，要么得续费要么减工时，要求退卡，公司却打起“太极”。

济南三鼎家政为什么频频遭投诉?问题根源在哪里?一个月来，记者进行了调查。



济南三鼎家政服务有限公司办公地点。



>>记者应聘三鼎家政保洁员

## 推销家政卡能获得6%的提成 客服人员也不失时机热情推销

三鼎家政公司为什么屡被投诉?3月9日，记者以求职者的身份应聘了位于浆水泉路的三鼎家政历下分公司的保洁员。该分公司的业务范围包括解放路、解放东路、经十路以南、历山路、青年东路、舜耕路以东。经过简单面试，公司就表示记者可以培训入职了。

记者进入公司后了解到，三鼎家政保洁员的收入主要包括计时工资、奖金补助和提成三部分。普通保洁员的月薪是7元，每天工作满8个小时就可以享受到20元的补助，如果再推销出家政卡就能获得6%的提成，推销出保养类的高端服务可以获得15%的提成。

在面试过程中，面试官就告诉记者，保洁员的月基本工资能达到2500元左右，如果好好做，外加提成一个月达到七八千也是有可能的，她说：“刚刚有员工推销出一张10000块钱的卡”。

## 人手紧缺，在校大学生也来兼职 员工称“预约不上服务很正常”

记者在体验中发现，三鼎家政公司存在用工短缺的状况，这直接影响到服务高峰期的服务质量。

3月12日，在舜耕路的济南三鼎家政公司，记者参加了上一年的培训，培训内容主要包括公司简介、公司服务内容、家政卡以及擦玻璃的方法。

3月13日，到历下分公司后，分公司经理又给记者简单培训了一下怎么擦玻璃，当天便派记者跟随一名送货员到客户家送地毯。

3月14日，在进入历下分公司的第二天，经理便吩咐记者跟随保洁员韩师傅到历下花园小区进行入户保洁。

韩师傅告诉记者，他在历下区公司工作已经两年多了，据他了解，历下分公司目前有四五十人，保洁员二十多人，家政卡办了有三四千张。记者问，几十个人怎么保证三四千个客户的

服务质量?韩师傅说，这也没办法，招不到人。他告诉记者，公司人员流动性很强，许多员工都因为吃不了苦很快就离职了。因为人手紧缺，他现在每天的工作都排得满满的，而公司也在通过各种渠道招人，包括在校大学生前来兼职。记者在参加当天外出保洁的例会中就见到了两个大学生，他们告诉记者，自己也只是接受了简单的擦玻璃培训就开始入户服务了。而该公司的另一名员工也告诉记者：“到了年底，公司家政服务的预约量是平时的10倍还多，就这么点员工，预约不上服务很正常。”

4月10日下午，记者电话联系济南市三鼎家政公司求证此事。负责投诉接待的工作人员表示，在一些预约服务高峰时段出现一些预约服务不到位的情况在所难免。对于公司在济南市出售的家政卡的数量，这名工作人员表示不方便透露。

## 做好售后是最好的营销

业的标杆作用，却也“白沙在涅与之俱黑”。所幸的是，对于屡屡违约引起的客户投诉，济南三鼎还有一套正规的处理程序，在总部限度之内尽量让顾客满意。但这，对于一家公司来说，只能是“亡羊补牢”式的危机处理，品牌的美誉度和口碑已经不可避免地大打折扣。

售后服务既是企业竞争中的最后一张王牌，又是企业长期市场竞争战略的首要竞争思想。实践证明，诸如海尔等善打服务牌的企业最终在市场中无往不利。作为三鼎这样本身就以服务为产品的公司，更应该恪守诚信和竞争法则，根据自身的能力，设定好力所能及的客户群，将服务做扎实，而不是目前的无节制发卡，有限制服务。

能力有多大，责任就有多大。对于三鼎家政来说，沉下心来，脚踏实地地做好售后服务，应是最好的营销。

>>市民投诉

## 办卡后一次服务都没做 1000块钱的家政卡就失效了

“当初办卡的时候说没有期限，怎么突然就被告知卡失效了，我的卡里充的1000块钱都还没用呢!”4月初，市民张先生向本报反映购买三鼎家政公司家政卡的遭遇。张先生告诉记者，去年11月份，在三鼎家政保洁员的鼓动下，他购买了一张面值1000块钱的家政卡，“当时保洁员告诉我没有使用期限，卡上也标有‘无限’。可是，后来的遭遇让张先生很郁闷。临近春节，家里要打卫生，他几次向三鼎家政预约服务，但公司都没有派人来。张先生不得已只好自己打扫了卫生。再往后，他就一直没有再预约。”

“最近三鼎家政突然告诉我，卡已经到期，里面的1000块钱就作废了。”张先生说，“明明是公司服务不到位导致我的卡不能消费，现在却告诉我卡作废，这合理吗?”张先生因此要向公司退卡，但是公司却不给退，并告知他如果想激活家政卡，只能通过两种途径：要么是将1000块钱原本30个小时的服务时间降为20个小时，要么是续费。“他们的服务这么差，我肯定不会再续费，变为20个小时也不合理。这不是明显的霸王条款嘛。”张先生怀疑自己掉进了预付费卡套现的陷阱。

>>公司回应

## 可免费将家政卡激活 不用续费不用减工时，但退卡要总部审批

4月7日，记者拨打了济南三鼎家政历下分公司的电话，客服人员称与张先生沟通后再给记者回复。

随后，该公司一位姓杨的工作人员向记者表示，张先生所反映的情况基本属实。关于消费者屡屡投诉三鼎家政的预约服务不到位，这位工作人员解释说，春节时段服务需求量较大，公司由于人员不足的确产生了一些服务问题；但绝大多数顾客是满意的。她同时表示，“公司在全国有多家运营中心，在一些服务的高峰段，人力资源总部会根据各地需求进行人员调配。”

对于张先生反映的“要重新激活卡必须续费或者将未消费的30个小时减为20个小时”的问

题，该工作人员解释说，“要求客户续费可能是工作人员失误导致的，以前卡里的30个小时是有时限的，而被减成的20个小时是钟点工时，就没有时间限制了，可随时进行消费。”

该工作人员最后表示，在与张先生进行沟通后，“公司承诺可以不用张先生续费，重新将他的1000块钱家政卡激活，还是30小时，没有时限。”在记者的追问下，她才表示，如果张先生想退卡，可以带着家政卡到历下分公司填写退卡申请表，然后分公司会逐级上报到济南公司和郑州总部，经审批之后方能退卡。“这个过程比较复杂，时间大约得半个月，到时会将卡里的钱打到消费者的账号上。”

>>延伸调查

## 类似遭遇并非个例 三鼎家政服务屡爽约，退卡难上难

记者了解到，还有一些消费者跟张先生有同样的遭遇。

3月13日，在三鼎家政历下分公司，记者就碰到了前来要求退卡的李女士。李女士告诉记者，过年的时候她多次预约三鼎家政的服务，但都没有成功，最后好不容易预约成功了，却被“放了鸽子”，不得已她就只好自己打扫卫生了。“我们需要打扫卫生的次数就那么好一段时间，三鼎家政却不能提供服务，我们办这个卡还有什么用?”李女士说。她要求退卡，但是多次拨打公司的电话，客服人员都以各种理由进行推托，不得已她就只好赶到公司来找经理退卡。

共接受了该公司的四次服务，除了第一次服务让她感觉比较满意外，后三次派来的员工明显业务生疏，沈女士就决定把那张卡退了。但家政公司却表示：一次没用可退卡，只要用一次就不能退卡。

●2012年3月份，济南市民牛女士反映了她在使用三鼎家政卡时遇到的种种不快。牛女士告诉记者，“办卡”又快又好，预约服务却屡屡违约，后来就频繁被告知“我们安排不了。”坚持不到5个月，高丹忍受不了预约的痛苦，提出了退卡的要求，最后在消防员的干涉下才拿到退款。

●自2011年12月5日至2012年1月初，济南市12345市民服务热线接到94起有关三鼎家政的投诉，投诉内容集中为持卡客户预约服务被免，甚至连续被“放鸽子”，有些投诉还指出“服务人员不专业”。

●自2011年7月18日，济南市民沈女士经不住三鼎家政工作人员的推荐办了一张7000元的金卡，对方称办理金卡后可以享受很多优惠，如果对家政服务不满意可以随时退卡。沈女士后来一

# 大肚子瘪了

### 饭后一杯茶，大肚子瘪了，脂肪肝、高血压、高血脂、高血糖、冠心病、痛风不药而愈，专家证实这是科学，不是奇迹。

只因比别人多喝了一口自配的茶，58岁的北京农大的朱教授在不到2个月的时间里，那称似的大肚子竟神奇消失。与此同时，朱教授多年的脂肪肝、高血脂、高血糖、冠心病、痛风竟然不药而愈，行走健步如飞，感觉怎么也不像58岁，倒像38岁的年轻人。朱教授本是因肥胖多年要接受退休的，同事们都说，这样下去，朱教授再干20年没问题。

日本和美国的科学家对朱教授的配方极感兴趣，他们用配方的原料作为培养基，从分子学的角度进行分析，发现这个配方中含有17种氨基酸，其中9种是人体必需，16种改善脂质代谢的肽类，14种维生素，30多种矿物质，近60多种酶和活性物质。从代谢的角度说，人体发胖，进而患脂肪肝、糖尿病、高血脂、冠心病等心血管疾病，都是由代谢缓慢、毒素造成的，以往减肥只从减少饮食或加速排泄入手，导致虽有一定效果，却容易反弹，并且使代谢更加紊乱，从而反弹的比之前更甚，这也是越减越肥的原因。

喝丹参红花茶，不仅能消降脂肪，更调节代谢，清除血液垃圾，平衡代谢必需的营养元素，活血补肾，利湿养气。这就是喝丹参红花茶既能消降脂肪，又能改善脂肪肝、高血脂、高血糖、冠心病、痛风的现象了。

好消息，目前此方已经通过卫生部审批，命名为御生堂丹参红花茶，由北京御生堂集团生产销售。

咨询电话: 0531-85280306

为答谢老顾客，厂家特举办10赠10的大型优惠活动，提供免费送货上门服务，货到付款。

活动地址:大观园东门对面舜天大药房

## 男人补肾一吃见笑

三百零九年南京同仁堂首次公开的养血补肾奇方

只因服用了南京同仁堂的一个三百年养血补肾秘方，63岁的大学退休老教授在不到半个月的时间里就感到了实实在在的的变化，每天变得精神抖擞，动力十足，满头花白的头发开始变黑。与此同时，脸色也越来越红润，行走健步如飞，感觉怎么也不像63岁，倒像年轻人。

南京同仁堂的中医专家指出：肾亏则不举，血虚则气衰。南京同仁堂的这个补肾方考虑得很全面，既补气、又补血，既补虚，又补肾。临床已经证实具有强大的养血补肾、抗氧化、疏通人体微循环的奇特功效，它能充分地将血液中的营养成分输送到男性血管末端，从而起到治疗男性问题的作用。所以服用3天，就感觉每天精神抖擞；服用10天左右，活力十足，生活质量明显提高；坚持服用1-2个月，生活重现和谐美满！据调查，南京同仁堂将此方公布10年来，已有几十万的中老年朋友在坚持服用此方，据统计，坚持服用2-3个月，大部分人都能恢复年轻态。

英国和法国的科学家对南京同仁堂乐家老铺的这一补肾秘方极感兴趣。他们用配方的原料作为培养基，从微生物的角度分析，发现这个配方中含有20多种氨基酸，其中有8种人体必需；15种头发生长必需肽类，14种维生素，30多种矿物质，近100种酶和活性物质。从生物学的角度来说，男性功能减退的根本原因在于肾虚和血虚以及由此引起的血管末端的微循环障碍。因为随

□本报评论员 王高峰