

“上門服務”受歡迎！廣東消委會提醒注意“二查三確認”

17-07-2023 廣東消委會

上門餵寵、上門代廚、上門理髮、上門美容、上門按摩...在家躺著就能享受服務，簡直不要太爽！“上門經濟”這種新型消費模式，為我們帶來了便捷、多元化、個性化的生活消費體驗，但也因為服務品質標準不一、安全保障不足、維權難等問題，容易產生消費糾紛，對消費者造成權益損害和財產損失！

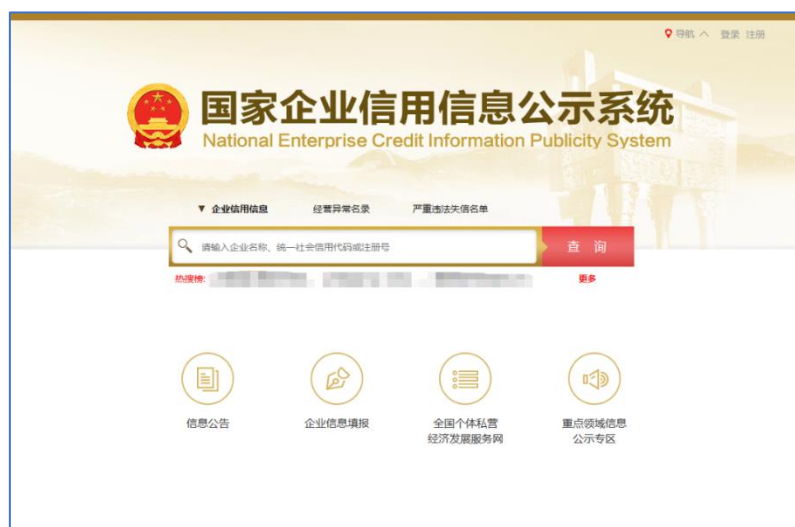
為避免或減少消費糾紛，切實保障消費者合法權益，廣東省消委會特別發出消費提示，在享受“上門服務”前，務必注意“二查三確認”：

01 查看服務企業及人員資訊，減少不確定性風險

“上門經濟”是一種新興業態，目前法律法規、行業標準、監管規制等方面還沒有形成完善的制度體系，市場規範相對不足。一些從業人員未經過專業培訓，不具備相關資質條件，業務水準參差不齊，有些從業人員甚至沒有加入正規公司或平臺，純粹是自己單幹，消費者面臨較大不確定性風險。因此，建議消費者在選擇上門服務前，做好“兩個查看”，篩選信譽好、服務規範的上門服務。

一是查看

企業登記註冊及信用資訊，儘量選擇正常經營且無違法違規記錄的公司或平臺，避免接受個人提供的服務及私下交易；粵消俠教您搜索進入“國家企業信用資訊公示系統”，輸入企業名字就能查詢到企業信用資訊啦



二是查看

服務人員健康證明、工作證、資格證書等資訊，如果涉及危險作業或可能造成顧主財產損失的服務，還要確認服務人員所在公司或平臺是否購買相應保險等。

02 確認服務內容和標準，樹立合理的心理預期

上門服務種類繁多且不斷有新型的服務形式出現，大部分服務品類缺乏統一的服務流程、質量標準和行業規範，這導致上門服務質量良莠不齊。加上門服務大多通過線上短視頻等方式進行廣告宣傳，容易產生誇大效果，乃至虛假宣傳，消費者在實際消費的過程中容易出現心理落差。因此，建議消費者在下單前做到“三個確認”，並最好以書面方式進行約定。

一是確認

具體的服務事項明細、具體服務流程、服務質量標準；

二是確認

各項服務內容的收費標準，是否存在其他需要額外收費的專案；

三是確認

未達到服務預期效果的處理方式，以及退費等售後保障。同時，建議消費者樹立合理的心理預期，不輕信廣告宣傳內容和效果，不一次性預付大額費用，避免造成較大損失。

03 注意留存相關證據，依法維護自身權益

相較於可以看得見摸得著的商品類消費，服務類消費具有即時性的特點，在消費者發現權益受侵害時，服務過程可能已經結束，已經錯失留存關鍵證據的時機，舉證存在一定困難。

因此，為以防萬一，建議消費者在進行上門服務消費時，應儘量對可能涉及的問題進行提前溝通並達成共識，並保存好溝通記錄、交易憑證等證據材料，有條件的可以通過安裝家用攝像頭等方式對服務過程進行錄音錄影。

在服務過程中，如發生不合理的加價行為或損害人身財產安全行為時，應立即中止服務，並及時跟平臺、經營者回饋。

當您在“上門服務”中遇到消費糾紛，在協商無法解決的情況下，可通過當地消費者委員會或當地 12345 等管道進行投訴，依法維護自身合法權益。

廣東省消委會分析認為，“上門經濟”滿足了多元細分的消費需求，符合未來消費升級趨勢，也有利於激發消費潛力。為使“上門經濟”新消費業態健康發展，廣東省消委會呼籲，提供相關服務的平臺和經營者，應採取建立健全各項管理制度、嚴格審核上門服務人員資質、加強服務人員的培訓和管理、提高上門服務的標準化程度、建立完善信用評價和投訴處理機制等措施，有效保護消費者合法權益，促進行業健康有序發展。