

搬家涨价套路玩出“新花样”

事前谈好1500结账变成18000,增加计件费人头费

算好了最多1500元的搬家费,搬家后竟涨到了18000元。最近,一位消费者的遭遇给不少想要搬家的人提了个醒儿,坐地起价的老套路又来了。不过,这回除了收费条目不透明的老戏码,又有了新花样:运包裹增了计件费,搬家工加了人头费。但不管是哪个坑儿,只要掉进一个,不花点冤枉钱,就别想着出来。

事件 网上报价很低 搬完冒出天价人头费

7月下旬,打算搬家的吴女士,在网上搜到了“北京四方兄弟搬家有限公司”。

“网页做得特漂亮。有运输车辆的照片,搬家工人的工作照,而且在各个区都有分公司。”吴女士一眼就看上了这个搬家公司,立即打电话咨询费用。

“一辆车收费300元,路程超过10公里,每公里加6元钱,从小区门口到家门口有200米步行,需加收200元,此外不收取家具拆装费,没有额外费用。”听到搬家公司客服的报价,吴女士粗略一算,搬家的花费也就在1500

元至2000元之间。于是她马上预定了两辆货车,并约定7月25日中午11时搬家。

当天,两辆货车晚到了四五个小时,等全搬完都晚上六七点了。这都不算什么,等结账时,一张18000元的账单摆到吴女士面前,才让她瞠目结舌。

吴女士回忆,结账时一位搬家工人一边在纸上计算一边嘟囔:“我们是7个人,总共工作7个小时,每人一小时300元,一共14700元,再加上车辆使用费,总计18000元。”

一听这数儿,吴女士急了。

“此前打电话咨询时,没听说

按人头收费呀!而且,搬家之前,你们也没有报详细的价目表。再说,只干了3个多小时,这工作7个小时是怎么出来的?这样收费也太不合理了吧!”因为费用多得有点离谱,吴女士与搬家公司的人争执起来。

得知业主与搬家公司有争议,小区物业工作人员赶来了。经协调,吴女士才向搬家工人支付了4000元的搬家费。

“一万多块人头费的坑儿是躲过去了。”吴女士的心刚落了地儿,却发现架子鼓在搬家过程中被损坏了,鞋柜更是不翼而飞。

进展 公司没有办公地 提出道歉赔偿被拒

搬个家还能玩出那么多花样儿?越想越气的吴女士把这段经历发到了网上。没想到与她“同病相怜”的人还真不少。

网友王晶介绍,他曾经也找过这家“北京四方兄弟搬家有限公司”,当时双方协议的搬家费是500元,没有其他费用。

“搬完家,工人向我索要人头费每人每小时300元。还说500元只是车费。”王晶质问:为什么不提前说?工人却认为他事先是知道的。最终王晶还是多付了1300元。

记者在调查中发现,不少联系“北京四方兄弟搬家有限公司”的事主,都有相同或相似的遭遇。

咨询时,客服报价很低,搬家前也没有看到价目表,直到搬家后,就会冒出一笔数额不菲的搬家工人人头费:每位工人每小时300元,导致实际费用与报价相差很大。

那么,这家“北京四方兄弟搬家有限公司”到底在哪儿呢?

记者调查发现,“北京四方兄弟搬家有限公司”官网显示,公司成立于1994年,办公地点为朝阳区小武基村。但天眼查信息则显示,该公司成立于2016年,注册地址为朝阳区北路甲27号。2016年成立的“北京四方兄弟搬家有限公司”,在2018年曾被列入《经营异常名录》,原因为登记的经营场所无法联系。

记者找到朝阳北路甲27号,发现这里是一家传媒产业园。一名员工在接受记者采访时表示,产业园内没有搬家公司。

记者又走进小武基村,却没有找到搬家公司。当地村民说,从来没有听说过村里有过搬家公司进驻。

上周,“北京四方兄弟搬家有限公司”向吴女士出具了《道歉信》。信中表示,公司没有提前说明每人每小时300元的费用,也没有出具价目表,导致吴女士与搬家工人产生了纠纷,搬家公司愿意退还搬运费1000元。但是,吴女士没有接受赔偿,而是将此事反映至朝阳区市场监管局。

乱象 行业标准不成文 乱收费层出不穷

王粟在搬家行业有着丰富经历,他分析,吴女士掉进了人头费和低报价诱饵两大坑中。

低报价开路是老套路了,因为抓住了顾客想省钱的心理,几乎是百试百灵。人头费虽然是新花样,但也属于乱收费,钻的就是顾客不问不看报价明细表的空子。

两者之中,又以乱收费的问题最严重。比如搬家前不出具报价明细表,搬家后突然加价;大件

家具单独加价;拆装家具漫天要价;即便有电梯也按楼层加价……直到最近出现的按搬家工人人数收费,花样繁多。原本报价三五百块钱一车的搬家费,最后要价一两千,甚至于上万元、数万元。

“其实,行业内早已开始关注这些问题。”王粟透露,通常情况下,搬家工人只要不爬楼梯,30米以内搬运家具都是免费的。在这个基础上,超出一米加收两到三元钱。大件家具按照重量收钱,一般

不超过50公斤都免费。拆装也会细化到家具的延米。这些细化收费条目出现后,减少了发生纠纷的可能性。

“问题是,这些细化的收费标准仅限于不文的‘约定’,并没有形成法定的收费标准。因此在搬家服务中,标准不一、巧立名目、坐地起价的现象难以杜绝。”王粟说,现在更有甚者,从社会上随意找一些非专业的搬家工人“帮忙”,导致出现了暴力装卸的问题。

建议 报价明细不可少 监督监管要把关

王粟提醒,搬家的旺季主要在春节后和暑假期间,这也是黑搬家公司最活跃的时候。他们给消费者常挖的坑儿是:低价诱饵,再坐地起价;按包裹数量计件收费;以搬家工人数增加人头费。

中国商业法研究会副秘书长吴长军认为,当前搬家市场交易有序恢复,业务量增加,相应地投诉量也会逐渐增多。一些针对皮包公司、黑搬家公司、小型搬家公司的投诉相较年初有增长趋势;

同时收费不规范、价格欺诈、服务质量低、损坏客户物品等方面是投诉的主要内容。

吴长军认为,北京搬家行业总体管理和运营水平逐渐提升,一些规模化和正规化的搬家公司,也制定了越来越细致的收费条目。

如何规范搬家行业?吴长军说:“根据《民法典》中关于运输合同的规定,政府职能部门应该依法监督搬家公司遵守运输合同,进而形成良好的市场竞争秩序;一些信誉

好服务好的公司必然会获得更多青睐,相反一些不规范的公司因优胜劣汰而逐步退出市场。”

吴长军说,“除了法律约束,还应该加强交通运输以及搬家行业协会的建设,发挥好监督作用。同时搬家运输行业协会也可以发挥调查、监督、规范、引导等功能,为消费者提供信息服务,规范搬家公司经营行为,努力推动搬家行业健康、有序发展。”

据《北京晚报》

末端配送“新工种”

外卖小哥楼宇大妈接力送外卖

如果哪天你的外卖并不是身穿“黄马褂”或“蓝马褂”小哥送的,而是大妈送上楼来的,千万不要惊讶,因为外卖的“新工种”出现了。



智能机器人被运用在末端配送场景中。

外卖行业出现“新工种”

现在外卖分工越来越细。近日,有网友发短视频称,骑手把外卖送到楼下,然后由楼下的大妈将外卖送至楼上,每一单抽成1元至2元。其视频定位地址为深圳市福田区华强北电子科技大厦。

该视频引发热议,不少网友都表示,他们也碰到了这种情况,“主要集中在写字楼下面,送餐高峰时,由保洁大妈兼职。”

记者询问了北京地区的一位外卖小哥,对方表示,因为他主要送小区,暂时还没有碰到过这种情况。

有消费者对中新网记者表示,据他了解,深圳粤海街道因为有很多大楼,快递员、送餐员有时候进不去,或者不熟悉楼层,就交给老年人,每单支付2~3元。还有网友称,她们学校就是这样,女生宿舍外卖小哥上不去,专门请了大妈或者女学生兼职送外卖上楼,按单算钱。

这种情况是否属实?饿了么对中新网记者表示,有的物业不让上楼,楼宇对外来人士不开放,会有物业出这类搬运工种,基本是自发形成的。截至发稿,记者未收到美团外卖正式回应,对方表示,“这种事情不好查”。

对于物业安排的人员是否有权从外卖中抽成的问题,北京志霖律师事务所副主任、中国政法大学知识产权研究中心特约研究员赵占领接受中新网记者采访时称,物业公司直接收取费用没有法律依据,但如果是个人自愿帮助他人提供上楼服务,收取一定费用,并不违法。

被逼出来的“新工种”?

有网友反映,有的写字楼骑手只能乘坐货梯,“运气不好时,每层都停,乘个电梯可能需要20分钟。”

更严重的是,有的写字楼或小区压根不允许外卖骑手进入,多家媒体曾报道过此类情况,物业回应基本也一致:为了业主安全着想。前一阵子,北京SKP商场不允许外卖骑手进入就引发争议,登上热搜。

物业是否有权禁止骑手进入写字楼或小区?赵占领称,物业公司并没有禁止所有与业主或租户间有

服务关系的客户进出的权利,但物业可以根据管理需要,核查和登记对方证件。

“小区居民楼、办公楼,包括其楼道都属于公共区域,业主、租户或其客户,甚至与其没有关联的人也可进入。因此,物业公司禁止外卖配送人员进入没有法律依据。”赵占领表示。

同时,平台配送费动态调整和骑手数量增加或给了外卖骑手更多的自主决策权。

美团发布的《2020上半年骑手就业报告》显示,上半年,通过美团获得收入的骑手总数达295.2万人,同比增长16.4%。这意味着骑手数量越来越多,竞争加剧,骑手越来越注重效率。

此外,记者在某外卖平台上的不同超市下单发现,随着距离和购买商品重量的不同,配送费实行动态调价,在一定的费用基础上,大约是每增加1kg运费增加1元。而且不同商家即便距离差不多,有时配送费也不同。

不过,对于外卖“接力”工种是否和配送费动态调整有关系的问题,截至发稿,美团和饿了么均无回应。

消费者担心食品安全问题

对于“接力”送外卖的情况,不少人表示赞成。“骑手肯定是觉得合适才这样做的,节省下来的时间还可以多跑几单。”“这不就是变相的‘菜鸟驿站’吗,效率提高不少。”

“作为买家,你根本不知道自己的餐食被多少人倒过多少手。”不过也有网友表示担心,“这大妈应该是自发的吧,与外卖平台没有合同关系,理论上是存在安全隐患的。”“食品出现问题大妈可不负责。”“外卖食品安全还能保证吗?”

对此,饿了么表示,在这种末端配送场景,饿了么在推智能取餐柜,尤其是一些电梯停靠太慢或者不让外卖员上楼的楼宇,铺一些智能取餐柜,方便用户定点取餐。

不过,随着骑手数量的增加,在效率就是金钱的今天,“接力”送外卖现象或会越来越普遍,你接受这种“新工种”服务?

据中新网