



搬家过程临时加价,合理吗?

市民质疑工人坐地起价;商家回应,服务超出约定,才要求额外收费

N海都记者 唐明亮 见习记者 陈铃雪

“明明谈好价格搬家,实际却又加价。”昨日,福州市民欧女士在“智慧海都”APP上反映,其在网上找了一家公司,双方谈好按480元每车的价格帮欧女士搬家,可在实际搬家过程中,搬家人员却要求她支付其他费用,她觉得此举存在坐地起价的情况,十分不合理。

消费者: 工人搬柜子去二楼 要加收200元

欧女士告诉记者,6月28日,她通过网络检索,找到了一家名为“武汉合创幸福搬迁工程有限公司”的商家,看到其网站上打着“幸福搬家”的口号,她便与商家客服取得联系。经沟通确认,搬家距离在10公里以内,车子可以直接抵达楼下,且小区有电梯的情况下,按480元每车的价格进行付费。沟通完毕后,她向客服预约了两辆搬家车辆。

“可实际上对方只派了一辆车,这已经违反了诚信原则。”欧女士说,7月1日下午,原本预约的两辆车仅一辆到达,但对方表示,可以拉两趟,她也就没计较了。但让她难以接受的是,东西搬到新家后,她让工人帮忙把两个柜子搬到二楼去,对方却要求加收200元。

“这不是坐地起价吗?而且他们的打包材料仅是气泡膜,却还向我收



取了150元的打包费。”欧女士表示,因为不接受对方加价,搬家工人也未帮忙将柜子送到二楼,双方因此闹了矛盾,还报了警。事后,她付了630元钱给对方,也未要求对方进行第二趟配送。此后她多次找客服反映此事,客服却只是让她与搬家工人自行协商。

律师: 责任须事前明确 约定不明易起纠纷

对于这种涉及金额比较小的搬家服务,一般都是消费者与服务公司口头或者通过微信等社交平台进行约定,很少形成详细的合同。因此,福建元一律师事务所蒋双灌律师认为,欧女士与搬家公司的矛盾点,关键在于对搬家情况约定不明,才会引起纠纷。他建议,消费者请搬家公司时,双方要在各方面做好详细约定,明确双方责任。同时,搬家公司作为行业公司,有义务向消费者了解具体情况,明确收费名目,做好报价,并提前告知此后若出现有关情况,需要另外收费的事宜,避免纠纷发生。

的东西也需要搬。”李先生说,欧女士此后要求他们将书本和两个柜子一同搬上二楼,因为书本很多,且不在之前约定的范围内,所以他们才要求加200元辛苦费。至于包装费收取150元的情况,李先生称,客服已提前告知欧女士,打包费具体价格按1米15元计算,这个价格含气泡膜、胶带、缠绕膜等材料以及打包的人工费,对于该价格,欧女士是认可的,他们才会进行打包。

“正常客户在下单前,我们都会询问客户一些基本情况,比如是不是在10公里以内,是电梯房还是楼梯房,从而作出报价。”李先生说,搬家时,欧女士自己开车载了很多书籍到新家楼下,要求他们帮忙搬上楼,因为是额外的工作,他们提出加钱。此外,上楼后工作人员才发现,欧女士的房子竟是复式楼。

“她要求我们把柜子先搬上去,我们肯定要先问清楚,是不是除了柜子,其他

搬家公司:复式楼和书籍,都不在约定范围内

记者了解到,在搬家过程中,实际执行的是福建金博物资有限公司。昨日,记者联系上该公司的李先生,他是负责给欧女士搬家的工作人员。

李先生称,其公司是“武汉合创幸福搬迁工程有限公司”在福州的子公司。接到欧女士的订单后,公司确实只派了一辆车前往,该情况也与欧女士进行了沟通,不过欧女士提及的额外要收取的200元费用,并不是搬柜子的费用。

相关链接

搬家之前,提前做好必要功课 知己知彼 “百搬不坑”

把握五大关键

- 1.明确搬运需求,选择搬家公司类型。正规的搬家公司,车辆跟工服的统一是必然条件。
- 2.综合网评及朋友经验,有恰当的心理预期。
- 3.重视收费明细在账单中的展现,尽可能避免口头承诺或交易。

单中的展现,尽可能避免口头承诺或交易。

- 4.搬家前与搬运师傅明确需求,以免临时产生额外费用。
- 5.搬后确认物品无遗漏,以及付款清单明细。

了解收费项目

普遍意义上的搬家费用构成公式:路程费(含起步价和超出里程费)+搬运费(含楼层)+其他费用。专业正规的搬家公司,基本是明码标价,在官网上都可以看得到收费标准。

道狭窄,需要提前与物业沟通并与师傅确认需求。

- 1.起步价:一般根据车型不同会有一个固定的起步价,且包含×公里及以内的车程不收取额外费用,超出公里数按标准支付“超里程费”。

5.中途装卸费:中途增加装卸点时收取,如中途装卸点会产生订单外的里程和楼层,一般需要增加里程费用及楼层费用。在预约时要提前说明,以免产生预估之外的费用。

- 2.超里程费:超出起步价所含×公里时收取,每公里增加×元。

6.超时费:客户原因造成搬家等待超时××分钟以上,一般超过××分钟以上不足整数小时,按整数小时收费。

- 3.楼层费:有电梯及一层不应收取,其他情况以实际需要搬运楼层数为准。例:跃层及复式房屋,房屋楼下含有底商,电梯不能正常使用等。

7.空驶费:上门后因客户自身原因取消订单时收取,一般按车次计算。

- 4.平面距离搬运费:停车点到装卸起点或装卸终点的平面距离搬运费。如果小区停车较麻烦或通

8.第三方服务费:停车费、过路费第三方收费需要客户自己承担。

9.大件物品搬运费:包含家电、家具、健身器材、乐器、商业办公等大型物件,需要重点确认收费标准(品类/重量),以及拆装、防护等是否需要另外收费。

N-海峡都市报 “讲文明 树新风” 公益广告



上海第三只眼创意工作室 制作

中共福建省委文明办
海峡都市报社

宣