

服务“爽约”不退款 “炜城生活”怎么了?

福州一市民称,花2168元购买一年的家政服务套餐,才用2次就约不上;炜城公司表示,系经营困难,将协商退款

N海都见习记者 王凯诺 张声琳 文/图

“两三周前就预约不上服务,还没法退款。”近日,福州市民黄女士通过智慧海都平台反映称,自己花费2168元在“炜城生活”小程序购买了15次家政服务套餐,6月中旬开始不仅难以预约保洁服务,客服也时常联系不上,疑似遭遇商家“跑路”。对此,炜城(福建)信息科技有限公司(以下简称炜城公司)客服回应称,公司经营困难,目前已停止服务,会与消费者协商退款。律师建议,若商家拒不退款,消费者可以收集相关材料,通过法律手段维权。

消费者:预约服务却无人理,客服常“断联”

据黄女士介绍,今年4月20日,她在“炜城生活”小程序花费2168元购买了为期一年的家政服务套餐,项目为4小时家庭日常保洁,总次数15次,目前才用了2次。

6月中旬,她通过“炜城生活”公众号提前预约了7月7日的家政服务。按照

以往的惯例,商家会提前与她确认服务安排,但此次直到7月7日服务当天,都未获得消息。“我主动联系客服对方都没有回应,打电话也无人接听。”

之后,黄女士又多次发送信息,客服才回复说没约上,排到了7月底,让她在公众号上重新预约。黄女

士觉得很蹊跷,在网上搜索,发现很多人也反映没约上。

7月9日,记者在社交平台检索“炜城生活”发现,近日多位网友发帖反映类似问题,诸如“约不上保洁,又退不了钱咋办”“阿姨找各种理由一直拖延,客服电话也打不通”等。

客服:会与消费者协商分期退款,妥善处理

据了解,“炜城生活”小程序所属公司为炜城公司。记者查询发现,炜城公司已在7月3日被台江区市场监督管理局列入经营异常名录,列入原因是“通过登记的住所或者经营场所无法联系”。

但记者在其公众号上看到,6月23日还发布“618

年中大促返场”的优惠活动,同时宣称“累计服务10万+用户”。目前,这些优惠活动的商品还能正常下单购买。

7月9日上午,记者多次拨打该公司客服电话,均未能接通。随后记者通过“炜城生活”公众号联系到客服,客服告诉记者,公

司目前经营困难,已经不再接单,余额没法立即退还,会与消费者协商分期退款,也承诺会给消费者妥善处理。

对此,黄女士告诉记者,她并不认可客服提出的方案,“目前已联系到多位消费者,我们准备通过法律途径解决”。



消费者称,多次联系客服无回应

律师:面对预付式消费促销,还需保持理性

对此,福建律师海都公益团福建共与和律师事务所陈建明律师认为,根据《消费者权益保护法》,经营者以预收款方式提供服务的,若未按照约定提供服务,消费者有权要求经营者履行或者退回相应预付款。

陈律师建议,消费者可先收集相关材料,包括前期宣传资料、聊天记录、转账凭证或收款收据等,证明商家承诺的服务内容以及自身购买服务的具体内容。准备好上

述材料后,可向法院起诉,依法维护自身权益。

此外,陈律师也提醒消费者,面对促销尤其是预付式消费促销,保持理性。消费过程中,应要求经营者按照《消费者权益保护法实施条例》规定提供书面合同,仔细审阅商品服务的具体内容、价款费用、预付款退还方式、违约责任等合同核心条款,尽量避免一次性大额充值,妥善留存发票、收据、与经营者沟通记录等凭证。

提醒

选择品牌、专业化家政平台很重要

“炜城生活”停止服务,让不少消费者陷入服务难续、退款无门的困境,也再次为大家敲响了选择家政服务的警钟。面对五花八门的家政机构,选择有品牌、有专业团队的正规平台,才能更稳妥地保障自身权益。

968880海都到家服务平台负责人提醒,消费者在选择时,应多留意在本

地经营时间较长、服务流程规范的平台。例如海峡都市报旗下的生活便民平台——海都到家,作为本土服务平台,在服务预约、售后跟进等方面有相对成熟的安排,让消费更安心。下单服务不仅可以通过拨打968880热线预约,也能通过下载“智慧海都”APP,在“海都到家”板块下单。市民通过官方渠道预

约服务的订单,都会记录在“海都到家”云平台系统中,每个订单均实施跟踪管控。

此外,“海都到家”的各服务项目都制定了标准化的服务流程,明码标价,如服务为非定价产品,工作人员会先报价,待客户同意后再服务。完成服务后,工作人员会开具四联单,作为售后凭证。

“丹娜丝”尤有余威 暴雨“锁定”3日

福州未来三天有强降雨,今明两日最高气温均低于30℃,12日起升温

海都讯(见习记者吴诗榕/文 毛朝青/图)“丹娜丝”登陆后,于9日上午9点在宁德市屏南县境内减弱为热带低压,福建省气象台9日10时30分继续发布“暴雨预警Ⅱ级”。“早上雨也没多大啊?”不少市民吐槽道。但是别大意,气象部门提醒,这次暴雨战线至少3天,建议强降水时段能不出门就别出门。

昨日,记者从气象部门了解到,这个已经减弱为热带低压级别的“小台风”,可是个深藏不露的“暴雨刺客”,而这背后,藏着三大“暴雨密码”。

首先,由于西南季风与副热带高压双重水汽供应,南海+东海水汽管够,“丹娜丝”翻云覆雨的能力拉满。

其次,由于副热带高压的位置比预期的偏南,加上南压高压的加强西伸,“丹娜丝”登陆后的移动路径也较预期的有所南



在“丹娜丝”影响下,昨日榕城迎降雨

落。原本以为只是“擦边”经过福州,但现在直接“贴脸开大”,在我省持续时间长达24小时。

最后,即便低压中心离开,后部的西南季风还会继续“搞事情”,其不断发展的对流云团,将不时向我们投放“散装”暴雨。

记者获悉,“丹娜丝”虽然已经登陆,但由于水汽输送条件较好,强度减弱缓慢,未来一路向西偏南方向

移动,将为福建、江西、广东、广西等地带来持续性降雨。今天到11日,福州、平潭、莆田、泉州四市大部 and 宁德、三明、龙岩、厦门四市部分及漳州、南平两市局部暴雨灾害风险高。

福州未来三天有强降雨过程,累计雨量150~300毫米,局部超过350毫米。10—11日仍维持强降雨,全市有大雨到暴雨,局部大暴雨。12日起降雨明显

减弱。今天到11日,受降雨影响,福州最高气温均低于30℃,12日起随着降雨减弱,副高加强,气温明显升高。

福州今起三天天气

10日	中雨转大雨
	26℃~29℃
11日	暴雨转小雨
	26℃~28℃
12日	小雨转多云
	26℃~34℃

城区排水防涝“龙吸水”就位



工作人员检查抢险作业车

海都讯(记者 毛朝青文/图) 昨日,记者从福州市联排联调中心获悉,为防抗“丹娜丝”台风,福州于7月9日8时起,启动城区排水防涝四级应急响应。

据悉,福州市现有“龙吸水”58台,动力站、高扬程泵等共计218台套,总移动排水能力达23万立方米/小时,预置在各道班点,随时可根据需要在重点区域布防。

此外,福州市联排联

调中心对28处下穿通道及31座雨水泵站的水泵、发电机组、截水沟、排水沟、下穿水位标识线等再次进行全面摸排,排除隐患,在城区梳理摸排30个易积水风险点,并部署人员、设备值勤值守。

截至9日上午,已出动应急人员353名,投入工具车35部次、龙吸水等排水抢险车43部次、动力站26套,已累计巡查道路362条次,清掏树叶19处。