

“上门服务”如何有保障?

近期,一些新型的“上门服务”逐渐兴起,像上门厨师、上门健身私教、上门理发、上门洗车、上门遛狗等。有的消费者认为,上门服务便利、省时、私密性强,与传统服务相比,更符合年轻人的消费习惯。但也有读者遇到了一些麻烦。

浙江杭州市读者唐女士对美食很感兴趣,为了能在家中品尝各地美食,她订购了上门厨师服务,“我前几天专门找了一位东北的厨师,由我准备材料,他负责来家烹饪,买食材和请厨师的成本算下来和‘下馆子’差不多。”唐女士表示,这算是一次比较成功的经验,但她之前多次邀请的上门厨师,不同的人服务质量参差不齐,有的甚至不如自己手艺好。

“由于缺乏统一的服务质量评价标准,只能碰运气,根据圈子内口耳相传进行尝试,核算下来的成本并不低。”唐女士说,“而且大多数厨师和餐馆相比掌握的菜品比较少,只能适用于自己想在家品尝或请客吃饭的私密场景。”

“上门服务”大多是一对一进行,由顾客在网络平台寻找或者私人推荐,一般没有合同可供参考,服务标准、服务价格等也是因人而异,由此也引发了一些纠纷和问题。

江苏无锡市读者李先生在人民网“人民投诉”上反映,他通过网络平台找到一家自营的维修店铺,联系维修卫生间漏水问题。维修师傅检查后告知,需要往管道里灌材料补漏水。“师傅在卫生间打了7个孔,但灌进去的大量材料被水冲入了下水道。”李先生说,他第一次支付了1150元,但漏水问题没有解决,于是师傅第二天又上门维修,活干到一半,李先生对工程质量不满意,便叫停了工程,“即使这样,还是收了我800元。这次交易不是通过平台进行,钱也直接给师傅,这给后续维权带来了很大麻烦。”

除了服务质量参差不齐、价格不公开透明外,还有读者表示,“上门服务”的安全问题值得关注。重庆市读者王圆圆找了一名教练上门教健身,一直没有与她签订合同。“虽然我对教练比较信任,但如果在上课过程中因训练方式不对发生损害健康的事情,没有合同约定,维权恐怕会很困难。”王圆圆说。

不仅是购买“上门服务”的消费者有担心,一些“上门服务”人员也有担忧。莫先生平常兼职做一些上门的家政服务。他表示,自己接单的服务时间短、金额也不大,价格方面的纠纷比较少,“最主要的还是担心和雇主之间因为服务内容、质量等发生纠纷。有些消费者可能会恶意投诉,如果没有留存相关证据,平台大多倾向保护消费者,那我不仅白出力,还有可能要赔偿。”莫先生还表示,如果是照顾婴幼儿、老人、宠物等服务,服务期间发生意外的风险比较大,服务人员可能会承担更多责任。

福建师范大学法学院副教授李付雷表示,消费者和“上门服务”人员容易就服务内容、时间、质量等产生纠纷,由于“上门服务”大部分在私人之间进行,一般不会订立正式的书面合同,但可以采用照片、视频、聊天记录等方式留痕,就服务内容、服务时间、服务费用、支付方式、安全风险、违约责任等事项达成一致意见,对服务制定明确标准,以免对质量和效果产生争议。“如果‘上门服务’涉及照顾老人、婴幼儿、宠物等工作,应尽可能通过录音录像等方式对服务过程进行记录,既监督服务者的行为,也能固定证据,减少纠纷。”李付雷说。

北京市西城区司法局公职律师翟一漾表示,“上门服务”是一种新的服务形式,未来应当给与充分的发展空间,但也要避免“野蛮生长”。“建立有效的评价和奖惩机制十分重要,让消费者能够找到服务满意度高的经营者,通过消费者评价、同行推荐、行业自律等方式优化行业标准。”翟一漾说,应鼓励专业化平台对接服务,强化平台的审核义务,确保服务人员信息真实、个体资质合格,形成制式服务合同、推荐服务标准等一系列指导性规范。

广西钦州市读者黄跃成表示,“上门服务”在推动生活质量提高、提升生活品质、助力就业等方面发挥了显著作用,与此同时,也应该注意加强监管,规范指导相关平台,推动“上门服务”良性健康发展。

■人民网

国家医保局近日印发《国家医疗保障局办公室关于实施医保服务十六项便民措施的通知》,提出推进医保服务“网上办”,依托医保服务平台“个人网厅”“单位网厅”,实现参保查询、参保信息变更等高频事项“网上办”,变“群众跑腿”为“数据跑腿”。专家认为,依托数字赋能,推动实现医保电子凭证全流程应用,可以让医保服务更精细、更高效。

医保“网上办”便民新举措

高频事项线上办理

登录“北京医保”公众号,参保人可以根据自己的要求选择使用不同功能,查询定点医药机构、医保药品,激活及使用医保电子凭证……北京市民张聪说:“在‘北京医保’公众号上可以查询个人医疗消费信息,给参保人带来了便利。”

江苏省积极布局医保公共服务事项“网上办”,通过本地公共服务平台、微信公众号等,做好网上办理各流程环节的衔接工作。为了让参保群众“一看就能懂、一点就能办”,江苏省各地医保部门进一步完善网上办事引导功能,提供申请受

理、办理进度查询、结果送达等全流程、全环节网上服务。“过去群众要到人工窗口排队办理、咨询,现在通过线下自助办理、线上分流等方式,有效缓解了窗口压力,百姓的满意度也提升了。”南京市民赵先生说。

《国家医疗保障局办公室关于实施医保服务十六项便民措施的通知》(以下简称《通知》)提出进一步在全国扩大医保服务线上办理范围。专家认为,随着医保便民措施在全国的落地,越来越多的群众将感受到就医的方便。

「无卡就医」很方便

想去买药却找不到医保卡,身体突然不适却没带医保卡,无法实时查看医保个人账户余额……医保电子凭证的全流程使用将为这些场景提供解决方案。“缴费的时候只要刷一下二维码就能医保结算。”北京市民李女士在就诊时使用医保电子凭证,感受到了“无卡”就医的方便,“以前找不到医保卡,就医无法享受优惠,现在参保人通过医保电子凭证就可以享受各类医疗保障服务。”

不少地方的医疗保障从“卡”转为“码”,助力医保高效便民。天津市推动医保电子凭证在医院场景全流程应用覆盖,

积极拓展医保电子凭证在医院端预约挂号、缴费扣款、检查检验、药房取药、报告打印、病历查询等场景应用,方便参保群众使用医保电子凭证看病就医,改善人们的就医体验。

业内人士认为,医保电子凭证是打通医保领域全流程便民服务的一把金钥匙,医保电子凭证全国通用、方便快捷、应用丰富、安全可靠,在优化医保便民服务中发挥了积极作用。《通知》提出的“医保电子凭证全流程使用”,将在改善就医购药体验、“互联网+”医保服务、优化适老服务等方面发挥作用。

解决异地就医难点

经济社会快速发展,人员流动成为常态,异地就医需求凸显。《通知》提出,开通医保关系转移接续“跨省通办”服务,方便群众线上申请、查询办理进度。依托国家医保服务平台APP、国家异地就医备案小程序,方便参保人线上办理异地备案……针对异地就医的一系列举措顺应了更多人的异地就医需求。

近年来,异地就医报销不断优化,实现“从无到有”“从有到优”的转变。不断优化的医保便民服务,不仅改善人们的就医体验,也助力织密织牢医疗保障网。住在上海的山东人张芬说:“从前在外地看

病住院走医保很麻烦,现在只要打开手机上的国家异地就医备案小程序,办理一下就能在附近看病,操作简单而且可以在小程序上查询最新的备案进度。”

政策措施有力,落实是关键。国家医保局有关负责人表示,下一步,将持续优化医保便民服务,有效提升医保公共服务能力,把16项便民措施纳入2023年度医保经办服务规范化建设内容,将落实情况作为经办管理服务评价的重要指标,确保首批16项医保便民措施在各地尽快落地见效。

■人民网

