



▲资料图片

看清中介四大套路 找保姆如何避坑？

“银发浪潮”来袭，居家养老已成为无数家庭的头等大事。然而，当前家政中介市场却乱象丛生：定金难退、合同无效、保姆说走就走、中介推诿甩责……让消费者陷入维权无门的困境。近期，江苏省扬州市邗江区消费者协会（以下简称“邗江消协”）梳理多起投诉，直击家政中介消费四大“坑”，并发出警示与提醒。

乱象一：钱款进门不退
“交了定金才给找保姆，带上门就算‘服务完成’，钱坚决不退。”这样的遭遇让消费者刘女士既气愤又无奈。为照顾失能母亲，刘女士在开发区宝带小区某中介缴纳200元定金，中介承诺“收了钱就用心找人”。然而，中介带来的保姆面谈后未达成服务意向，刘女士要求退定金，却被中介以“已付出劳动”为由拒绝。

邗江消协表示，中介收取的定金性质应该是服务费的预收部分，应属订金性质，不是定金。依据《中华人民共和国民法典》第九百六十一条，中介合同的核心是促成双方达成服务协议，中介有权在合同成功订立后收取报酬。此案中双方未签订服务合同，中介理应退还定金。

乱象二：合同形同虚设
刘女士的遭遇并非首次。此前她曾通过该中介雇佣一名住家保姆，然而保姆工作2个月后，以“回家休息”为由突然离职，且未按合同约定提前7天告知。当刘女士拿着合同找中介维权时，中介竟回应：“你生的娃都不听你话，何况保姆？找我也没用。”中介甚至提议刘女士给阿姨每月加薪500元“请回”对方，疑似“双簧抬价”。

无独有偶，高邮消费者韩女士的经历更令人揪心。她通过小红书上宣传位于邗江区望月路的某“专业”的家政中介，为家中老人聘请住家保姆，缴纳了中介费及3个月服务费用。不料签约1周后老人去世，韩女士要求退还部分费用，中介虽满口答应却屡屡拖延。直到保姆告知韩女士“中介还拖欠自己工资”，她才意识到退费无望，最终不得不诉诸法律。

邗江消协表示，若合同中约定“中介费一律不退”，此类格式条款可能因不合理加重雇主责任被认定无效。此前已有法院判定类似条款无效，支持雇主退还部分费用的诉求。中介以“服务关系已建立”拒绝退费缺乏法律依据，雇主可凭合同、沟通记录等证据通过法律途径维权。

乱象三：薪酬规则不清
除了退费和违约问题，节假日薪资纠纷也成为消费投诉新热点。消费者杨女士雇佣的外地保姆在过年过节期间未返乡，却向其索要3倍工资，让杨女士陷入两难：“保姆不休息确实省心，但3倍工资负担过重。”

邗江消协表示，消费者与保姆之间属于个人劳务关系，而非劳动关系，劳务报酬主要依据双方约定发放。若未在书面协议中明确节假日薪酬标准，雇主有权拒绝支付3倍工资。律师建议，双方应提前明确节假日工作安排及薪资规则，并签订书面协议规避纠纷。

乱象四：中介冷嘲热讽
消费者张女士通过邗江区美琪小区某中介聘请的保姆无故离职后，更换了新中介。半年后，原中介发来微信询问保姆情况，张女士吐槽“保姆说走就走”，却遭到对方冷嘲热讽：“你家的情况你自己清楚？”“家里老

人生病已经够难了，中介拿了钱还说这种话，实在让人无法接受。”张女士说。

低价宣传背后的“逐利逻辑”
据了解，当前多数家政中介的运作模式粗放。中介主要通过微信朋友圈发布招聘信息，内容包括雇主家庭情况（人口、房屋面积、老人病情、起夜次数、孩子年龄等）、保姆年龄要求、健康证、月工资等，随后等待求职者主动联系。之后中介仅负责约见保姆与雇主面谈，双方敲定细节后签订合同，中介收取一次性中介费（通常为保姆第一个月工资的10%）即完成“服务”。

据业内人士透露，部分中介为追求更多收益，存在刻意制造服务纠纷的行为。例如，在服务满1个月后，中介会怂恿保姆“另寻高就”，以“事更少、钱更多”为诱饵鼓动其离职。同时以“有更好保姆”为由向雇主推荐新的服务人员，从而再次收取中介费。这种“一锤子买卖”的逐利模式导致保姆流动性大、服务稳定性差，消费者权益难以保障。

邗江消协指出，家政中介行业属于社会养老服务范畴，但当前多数中介严重缺乏服务意识。除了未严格把关保姆健康状况、技能水平、薪资标准不透明外，服务合同中的违约条款极为模糊，对保姆擅自离职、中介违规收费等情况未明确追责方式，后续服务更是形同虚设，消费者遇到问题时往往求助无门。

多方合力破解养老服务“痛点”
针对行业乱象，现有法律法规已明确部分规范边界。《中华人民共和国民法典》第九百六十一条界定了中介合同的核心权责，明确中介在促成合同后有权收取报酬；2012年商务部公布的《家庭服务业管理暂行办法》等。邗江消协强调，消费者遭遇违规收费、合同违约等情况时，可依据上述法律条款维护自身权益。

邗江消协认为，在国家高度重视养老服务改革的背景下，家政中介应主动提高服务规范性：一是严格把关保姆健康状况，确保服务人员具备相应资质；二是细化服务合同条款，明确费用标准、违约追责、服务期限等核心内容；三是加强后续服务，建立保姆跟踪管理机制，及时处理消费者投诉。

同时，邗江消协呼吁国家完善相关法律法规，推动商务、民政、市场监管等多部门形成监管合力，加大对违规中介的查处力度，规范行业秩序。邗江消协特别提醒消费者，选择家政服务时需注意三点：一是仔细审查合同内容，重点关注费用收取、服务范围、违约处理等条款，避免签订“霸王合同”；二是拒绝中介强制收费或变相收费要求，缴纳费用时索要正规票据；三是保留合同、沟通记录、缴费凭证等证据，若遇纠纷可先与中介协商，协商不成可向消协或相关部门投诉，也可依法向人民法院提起诉讼或申请仲裁。

（薛晶晶）

中国消费者协会提醒：工业原料甲醛高 手作玩具需警惕

近年来，不少年轻消费者喜欢亲手制作滴胶摆件、流沙麻将等手作玩具，这一创意潮流丰富了业余生活，也展现出大家的动手热情。然而，部分消费者投诉中反映在使用UV胶、有机玻璃、色素等原料进行手工制作时，出现了皮肤发痒、喉咙不适、头晕等症状，这背后很可能与材料中甲醛等有害物质超标有关。

为了保障消费者健康安全，中国消费者协会提醒广大手工爱好者，尤其是喜爱DIY潮玩的消费者注意以下几点。

认识甲醛的危害

甲醛是一种常见的有毒挥发性有机物。短时间内接触甲醛浓度较高的环境，可引起眼睛刺痛、咽喉不适、皮肤过敏、咳嗽胸闷等症状。

长期或反复接触，还可能对呼吸系统、神经系统造成损伤，甚至增加致癌风险。

在手作过程中，如果使用的原料甲醛释放超标，又在通风不良的室内操作，使用者就会在不知不觉中吸入过量甲醛，尤其对儿童、孕妇及体质敏感人群影响更大。

工业原料不宜直接用于日常手工

许多手作爱好者使用的原材料原本属于工业用途，例如某些UV胶、树脂、有机玻璃等，在生产环节中需要严格的工艺控制和防护措施。

这类工业原料可能含有甲醛、苯系物等挥发性有害物质，其含量标准与民用产品不同，若未经安全处理就直接用于日常生活手作，容易造成有害物质在居室内释放，危害身体健康。

“跨界”使用存隐患安全防护意识待加强

由于部分工业原料通过电商平台、小商品市场等渠道流入普通消费者手中，包装上可能缺乏完整的使用说明、成分标识和安全警示。

很多爱好者仅凭网络教程操作，并未佩戴口罩、手套，也没有在通风环境下进行作业，使得原本应在专业场所控制的职业性风险，转移到了家庭环境里，构成健康隐患。

消费建议：手作虽有趣 安全第一

1. 认清原料来源与用途

尽量选择明确标注为“手工专用”“安全环保”“符合民用标准”的材料，避免购买来历不明、标识不全的工业级原料。

2. 操作时做好个人防护

使用胶类、树脂等材料时，应佩戴一次性手套、防护口罩，确保操作空间通风良好，有条件者可配备空气净化器。

3. 儿童孕妇避免直接接触

不宜让儿童独立操作可能释放有害气体的手工材料，孕妇及敏感人群应尽量减少接触。

4. 留意身体反应

制作过程中若出现皮肤红肿、眼鼻不适、头晕恶心等症状，应立即停止使用，开窗通风，必要时就医检查。

5. 保留凭证，依法维权

购买材料时注意索要票据，如因产品质量问题导致身体健康受损，可向有关部门举报或向消协组织投诉。

（据“中国消费者协会”微信公众号）