



近日,知名家政服务平台“51家庭管家”传出因经营困难暂停服务的消息,引发热议。在社交平台上,不少消费者反映还有数千元甚至上万元的预充值未使用,面临退费难问题。事实上,“51家庭管家”事件并非个例,此前,“管家帮”“好孕妈妈”“轻松到家”等家政服务平台都曾被曝出经营异常。这些事件频发的背后,预付式消费退款难问题备受关注,这类消费模式下“办卡容易,退费难”“卡还在,店没了”等种种乱象,亟待强化规范监管。

■“51家庭管家”等家政服务平台被曝出经营异常。

资料图

# 家政服务平台频现“卡还在店没了”

“51家庭管家”因经营困难暂停服务,事件引发热议

■新快报记者 谢佳熳

## 有消费者刚买套餐就被告知暂停服务

10月28日晚,“51家庭管家”发布致客户信称,为避免亏损进一步扩大,公司决定自10月29日起暂停服务,恢复时间将视近期自救效果另行通知;公司在自救的同时将积极对接相关机构,全力争取盘活公司现金流。而在此之前,已有不少购买其服务套餐的消费者在预约相关服务时发现了异常。

家住广州的何先生(化姓)告诉新快报记者,他是平台的老用户,10月中旬,客服说公司做活动,套餐有优惠。经客服多次推荐,他加购了一个价格8000多元40多次服务的家政套餐。10月27日,他预约家政服务,“当天没有工作人员上门,拨

打客服电话也一直无人接听,我觉得不对劲。原先购买的套餐还剩下14次服务未使用,加购的套餐还没用就被告知平台暂停服务了。一切都发生得太突然了”。

公开资料显示,“51家庭管家”成立于2014年,业务覆盖保洁消毒、家庭保姆、育婴月嫂、养老服务等,是一个全自营、非中介的员工制家政平台。公司拥有超过3500名员工,目前已在广州、上海、深圳、佛山建立400多家实体服务站点和品牌门店,为超过100万户家庭提供中高端家政服务,满意度达98%以上。此外,“51家庭管家”的母公司广州为想互联网科技有限公司还曾先后获得广发证券、粤科金融、

星河湾集团、雅生活等战略入股。

平台出现经营异常以来,不少消费者前往“51家庭管家”位于广州市海珠区的总部咨询退款事宜。“51家庭管家”也在10月28日致客户的信中表示,“自救期间,客户可通过企业微信、客户服务热线等办理确认登记”,并发布了关于线上办理《客户债权确认函》的通知。据了解,针对“51家庭管家”经营不善导致拖欠员工薪资及客户预付充值金问题,海珠区有关部门已介入处置,并约谈公司相关负责人,责成企业严格落实主体责任,积极筹措资金,妥善解决员工欠薪和客户预付充值金问题。

## 经营承压行业内卷 家政服务平台陷困境

多名“51家庭管家”的老用户在接受新快报记者采访时表示,比起退款,他们更希望该公司能自救成功、恢复经营,“毕竟好阿姨很难找”。显然,“51家庭管家”口碑不错。那它为什么会出现经营异常?该公司在致客户的信中提及,疫情过后,公司一度实现现金流阶段性为正,但确实无法预料经济下行带来的消费降级这么持久和漫长,导致公司营收持续下降,还不可避免地出现了挤兑情况。

有观点认为,“51家庭管家”营收持续下降、经营承压,与其重资产的自营模式有关。家政行业多为轻资产的第三方服务公司模式,企业充当中介的角色,连接用户和家政服务人员,不需要承担过多的人员成本。而“51家庭管家”坚持

“全自营、非中介”的员工制模式,一方面自营模式加强了企业对家政服务人员的管理,有利于提升整体的服务质量;但另一方面在培育家政服务人员方面,企业承担着不小的资金压力,既要负责员工社保、培训的刚性支出,又要承担家政服务无法标准化的售后风险。

此外,家政市场竞争激烈,行业价格内卷愈演愈烈也是原因之一。以保洁服务为例,“51家庭管家”的价格是4小时199元(平均约50元/小时),而同样的服务时长有家政公司出价仅120元。企查查数据显示,2014年至2020年,我国家政相关企业注册量逐年增加;经过2021年和2022年的调整,伴随经济快速复苏,2023年我国家政相关企业注册量回升

33.4%至60.2万家。2024年截至10月17日,已注册40.9万家家政相关企业。可以预见的是,随着行业入局者的增加以及用户消费趋于理性,家政服务市场的竞争将趋于激烈。

事实上,“51家庭管家事件”并非个例。近年来,家政行业出现经营困难的事件屡见不鲜。据不完全统计,2019年,家政服务平台“管家帮”出现经营异常。2022年2月,“好孕妈妈”被传出资金链断裂、管理层集体辞职。2022年7月,曾经在新三板挂牌的“轻松到家”正式宣布暂停运营,原因是公司经营资金链断裂,整体负面的信息发酵对企业销售及交付带来了沉重打击;时至今日,对于用户的退款问题轻松到家仍未能妥善解决。

## 预付式消费埋下隐患

11月1日前往“51家庭管家”总部线下办理债权确认函的李女士(化姓)告诉新快报记者:“虽然办理了确权,但我觉得预付款能否退回存在很大的不确定性,确认函也没有写明具体的退款日期,仅说‘贵方有权通过司法途径保障自己的合法权益’。”

针对消费者退款难问题,广东省房地产研究会副会长、广东国鼎律师事务所高级合伙人廖建勋律师接受新快报记者时表示,如果平台在明知难以运营下去的情况下仍对外收取预付款,事后逃避退款,存在诱导消费者支付预付款的嫌疑。有欺诈嫌疑的,消费者可以依法主张赔偿。对于已经签订债权确认

## 消费者退款难

的消费者,在对方无法付款的情况下,可以提起诉讼或仲裁。廖建勋提醒,在接受家政服务前,消费者务必与平台或服务提供者签订正式的服务合同,明确双方的权利和义务,合同中应详细列明服务内容、价格、期限、退费政策等关键条款,以便日后发生纠纷时有据可依。

消费者退款难也让预付式消费成为备受关注和讨论的焦点。廖建勋表示,预付式消费纠纷存在的主要问题,一是主体资格低龄化,相关法律法规不健全;二是涉诉纠纷群体化;三是资金链断裂,涉诉企业“退费难”。为规范预付式消费,建议有关部门强化规范管理,例如出台相关预付卡及预付式消费的

法律和地方性法规,对提供预付式消费商家进行细化规定,同时细化监管办法和加大监管力度。同时加强多部门联动监管,形成合力进而实现信息线索的共享共查,推动预付卡管理、商家运营管理、消费投诉维权、监管执法处置、行业统计分析等流程一体化。在预警方面,相关职能部门可以根据投诉举报、资金异动、交易失信、违法犯罪等各类数据,设置经营异常、纠纷异常、信用异常等不同的预警类型。当商家出现异常情况时,通过平台将预警信息推送给职能部门,分类预警监管机制可有效规避预付资金风险,保护消费者的合法权益。

## 一周资讯

### 顶固集创、好太太智能晾衣机质量抽检不合格

近日,上海市市场监管局公布电动晾衣机产品质量监督抽查结果,共有2批次产品不合格,涉及顶固集创家居及好太太两家广东上市企业。

不合格产品信息显示,1批次标称广东好太太科技股份有限公司生产的智能晾衣架被检出“对触及带电部件的防护”项目不合格,该批次样品规格型号为GW-1103WS,生产日期为2023年12月24日。另外,1批次标称广东顶固集创家居股份有限公司生产的智能电动晾衣机被检出“电源连接和外部软线”“接地措施”项目不合格,该批次产品规格型号D30-1-A1524K,生产日期为2018年8月15日。

### 梦百合第一大客户经营不善 坏账2.7亿元

近日,软体家居企业梦百合披露三季度报告显示,公司第三季度单季度归母净利润亏损2.06亿元,同比下滑1442.35%。对此,梦百合解释称,主要原因是报告期内公司计提大额信用减值损失以及汇兑影响所致。具体来看,公司2024年前三季度计提及转回应收账款坏账准备2.97亿元。其中,本次计提应收账款坏账准备金额较大主要系公司第一大客户“单位一”经营不善,相关款项回收存在较大不确定性,基于谨慎性原则,对该客户本年计提坏账准备2.7亿元。

### 今年第三季度家具类投诉激增41.12%

11月4日,中国消费者协会发布了2024年第三季度全国消协组织受理投诉情况分析。据统计,家用电子电器类投诉量高达65275件,为投诉量最多的商品,投诉比重为13.12%,与去年同期相比上升1.59个百分点。另外,房屋及建材类投诉量为7331件,投诉比重为1.47%,同比下降1.06个百分点,投诉量排名第七。在具体商品投诉中,今年第三季度,家具类投诉量为9716件,同比增长41.12%,投诉量居在商品细分领域中排名第八。

(谢佳熳 据公开资料整理)



扫码了解更多  
“极智家”资讯