中国改革报

2018.01.25
星期四

民生视窗 People's livelihood

月嫂市场火爆 持证混乱堪忧

□ 董小红 赵丹丹

“全面二孩”时代到来，月嫂市场持续火爆，不少“金牌”月嫂月薪上万元仍供不应求。“新华视点”记者调查发现，一些月嫂号称“金牌”，却无培训经历、无相关证件、无工作经验。“金牌”月嫂须持有的高级育婴师等证件发证混乱，花几百元就能买到，甚至一些家政公司还自制“金牌月嫂证”。

按照《家政服务母婴生活护理服务质量规范》，对金牌月嫂所要求具备的高级育婴师资格，属于水平评价类职业资格，实施部门已下放给有关行业协会。但目前一些行业协会、评级机构和社会团体都在发各种资格证，甚至有些家政公司还自制无中生有的“金牌月嫂证”。

月薪大多1万元以上，服务质量并不乐观

在一些电商网站上搜索“月嫂”“金牌月嫂”等关键词可发现，一般月嫂月薪为几千元，“金牌”月嫂的月薪大多在1万元以上，两三万元的也很多。这些家政公司称“金牌”月嫂有专业育儿和月子护理经验，有的还具备擅长通乳、小儿推拿等“加分项”。

在成都家政一条街——过街楼街采访时，我们了解到，现在一些大学学历的“金牌”月嫂比较火。“这类‘金牌’月嫂分好几个档位，最低的月薪1.2万元，最高可达3万多元。最少要购买3个月服务，请这类月嫂差不多10万元。”一位家政公司工作人员说。

多家家政公司介绍，即便“金牌”月嫂要价不低，预约也往往需要提前至少半年以上。

然而，“金牌”高薪背后的服务质量却并不乐观，相关投诉和纠纷屡见不鲜。近日，山东青岛傅先生在调试家里监控时，发现请的“金牌”月嫂疑似虐待自己40天的女儿，做出打脸、使劲甩婴儿头等动作；去年3月，成都市民岳女士请的“金牌”月嫂用成人指甲刀给出生仅9天的新生儿剪指甲，导致婴儿受伤。

“我花12,800元请了一名‘金牌’月嫂，喂奶时孩子一直在呛奶都没注意到，导致孩子得了肺炎。”成都市民熊女士吐苦水说。

“针对月嫂的投诉很难统计，但每年发生的纠纷和问题实际并不在少数。”吉林省家庭服务业协会会长朱明忠说，往往“金牌月嫂”出了小问题，没有造成很严重的后果，雇主一般只能吃哑巴亏。

成都市妇女儿童中心医院孕妇学校医生宋艳说，新生儿免疫力低，月嫂操作不当，容易给孩子造成伤害，“‘金牌’月嫂更应具有较强的职业技能和专业素养”。

工作不到48个月也能拿“金牌”

2016年2月1日，国家标准委员会拟定的《家政服务母婴生活护理服务质量规范》开始执行，其中将母婴生活护理服务分为六级，包括从一星级到五星级以及金牌级，金牌级为最高等级。

该标准规定，提供金牌服务的母婴生活护理员应经过相应的培训并考核合格，还需取得高级家政服务员、高级育婴师、中级营养配餐员资格证书，或同等级的相关资格证书，具备48个月以上的母婴生活护理服务工作经历等具体条件。

调查发现，这个被业内人士称为月嫂“新国标”的标准，现实中并未严格执行，存在月嫂等级认定随意、“金牌”含金量无法保证等现象。

一些“金牌”月嫂根本没经过相关培训就直接上岗。“最短的培训7天就拿母婴护理师证。”一名家政公司工作人员说。

成都市民李女士抱怨说：“花13,000元请的‘金牌’月嫂，实际上啥都不会，就知道给孩子喂奶粉，只要把孩子喂饱不哭了就行。”

有些“金牌”月嫂持有的证件“名不副实”。去年6月，上海市民张女士花1万元月薪请了一个有“高级母婴护理师”证书的“金牌”月嫂，但该月嫂居然不识字，经警方调查，该月嫂持有的证书是从一家叫爱尔家政中心的公司那里买的。随后，警方从爱尔家政中心当场查获了20余份伪造的母婴护理师证书。

不少“金牌”月嫂也缺乏48个月的工作经历。成都一家家政服务平台工作人员透露，该公司月嫂流动性很强，“这个人走了，另一个人接着干，干几个月，没出过大事，几乎都能当‘金牌月嫂’。”

“几乎谁都可以发证”，花几百元就可以买到

据了解，按照《家政服务母婴生活护理服务质量规范》，对金牌月嫂所要求具备的高级育婴师资格，属于水平评价类职业资格，实施部门已下放给有关行业协会。

“现在发证很混乱，高级育婴师、催乳师这样的资格证满天飞，几乎谁都可以发。”朱明忠说，目前一些行业协会、评级机构和社会团体都在发各种资格证，甚至有些家政公司还自制无中生有的“金牌月嫂证”。

朱明忠说，一些社会培训机构也在发育婴师、催乳师等资格证，而且在多地设立分支机构，由总部统一发证。“有的人在当地交了钱，根本没接受任何培训，也能拿证。”

“一些母婴服务协会就能发各类资格证，不用参加培训，花几百元钱就能买到一个。”一位“金牌”月嫂说。

中消协专家委员会专家熊文钊说，家政服务机构准入门槛低，一些规模较小的公司为追求利益最大化，在从业人员培训和资格认证上弄虚作假，甚至以此牟利。

北京盈科（成都）律师事务所律师寇翼建议，政府相关部门应进一步完善行业规范及管理办法，用更加明晰化的标准引导母婴保健服务行业健康发展；建立合理的消费者评价机制，让月嫂服务评价更加公开，促进行业良性发展。

据了解，上海去年已推行家政人员持证上门服务试点。扫一扫二维码，就能看到持证人员的身份证、上门证编号等基本信息，其资质能力、服务经历、服务信用等相关内容也可在线查询。

河北石家庄开展免费月嫂培训

1月20日，石家庄市千惠母婴护理培训中心免费为200多名下岗失业妇女举办为期一周的月嫂培训班，专业老师现场讲解小儿推拿、产妇护理、制作月子餐等方面的技能。据了解，该中心还将推荐培训合格的妇女在北京、天津等地上岗就业。图为石家庄市的下岗失业妇女在学习小儿推拿。

新华社发（张 震 摄）

相关新闻

春节临近 月嫂护工保洁服务价格均上涨

来自昆明的调查显示，各项服务价格上涨20%~60%不等

□ 张晓莉

临近春节，家政用工又迎来高峰期。近日，《昆明日报》记者从昆明市家政行业协会和几家家政公司了解到，最近一段时间，月嫂、保洁服务订单不断增加，加之不少从业人员返乡过年，造成家政公司人手紧缺，服务价格也开始上涨。

价格上涨20%~60%不等

距离春节不到一个月的时间，很多市民都会请家政人员来家里打扫卫生。从去年12月开始，很多家政公司的业务量明显上升，最近已基本达到饱和状态。据业内人士分析，目前家政行业各项服务价格上涨20%到60%不等，预计到2月份，价格还会上涨。

“想着要过年了，应该好好打扫一下家里。问了好几家家政公司都说安排不出人来，好不容易找到一家，但价格明显比平时贵。”市民张女士表示，平时请家政人员来家里打扫卫生可以按小时来算，但是现在要按家里面积和玻璃的块数来算，总体算下来，大约比平时贵了接近40%。

昆明阿惠家政负责人介绍，平时保洁服务市场价格为每平方米3元，这段时间已经上涨为每平方米4元~5元。清洗油烟机的价格平时是100元~120元一台，现在已经上涨为130元~160元一台。擦玻璃的价格平时在每小时40元左右，现在已经上涨为每小时50元~70元。

“很多人在去年12月份就开始订月嫂，我们现在已经不接单了。我们公司还有200多个护工，过年前差不多有3/4的护工会回家，如果是过年的时候客户要护工，实在没人的情况下可能会一个护工守两个病人。”昆明龙凤院家政负责人表示，月嫂的价格平时为每个月8000元~9000元，过年期间价格会上涨600元~1000元。护工的价格平时为150元~160元一天，过年期间价格将会在每天180元~200元。

家政从业人员陆续返乡

“其实每年春节前后家政人员少，对于我们来说已经是常态化。每年春节前一个月到农历正月十五，都是客户需求比较大，但家政人员难找的时候。客户有需求，我们都会尽量满足，只是这时候客户已经没有挑选的余地，毕竟不回家过年留在昆明的家政人员很少。”昆明市家政行业协会会长邵靖雯说。

今年32岁的夏云1月17日刚结束了为期26天的月嫂订单，今年为了能带儿子回宣威老家过年，她在去年7月就跟公司申请，过年前一个月不再接新的单子。“虽然过年期间的工资会更高，但今年更想好好陪陪家里人，已经一年多没有回过老家了，没有好好陪陪儿子。”她表示，等过两天儿子放寒假就带儿子回宣威。尽管今年可以跟家人一起过年，但大年初三夏云又要赶回昆明，因为大年初四她要开始新一轮的月嫂工作，这是早就安排好的订单。

李加丽是昆明龙凤院家政的一名高级育儿嫂，每个月的工资为6000元。相较于月嫂、护工、保洁工资上涨，她的工资较为稳定。她在一户家庭里已经做了5个月，今年大年三十到大年初二，她可以休息几天。“大年三十到大年初二如果继续工作的话，会有加班费，一般是3倍的钱，我没在的这几天他们也能克服，所以就给我放假让我回家和家人一起过年。”

针对最近以保洁为主的家政服务订单量大增的情况，邵靖雯表示，近几年春节前家庭保洁预订得比较早，很多客户都知道家政业外地服务人员占多数，大多数人会提前半个月就回家准备过年。不少人为了不耽误事，也避免价格大幅上涨，都会早早预订。现在想要预订保洁服务的客户，都确定不了时间，只能根据保洁从业人员的时间来安排。平时的保洁服务，大概只要一两个小时就可以完成，但是临近过年，人们常常要求彻底打扫，需要清洗油烟机、全面洗玻璃等，服务客户的时间会更长。加上预订的人多，很多想要预订的人只能被动地往后延时间，来确保可以得到保洁服务。

此外，需要提醒的是，市民不要因为预约不到保洁服务，而轻信一些印有“专业保洁电话”等字样的贴纸广告和小名片。预约家政服务还是应该到正规机构预约，遇到问题也方便维权。

重点推荐

健康产业成为浙江经济转型重要支柱

日前，浙江省发改委发布《2017浙江省健康产业发展报告》，这也是全国首部省级健康产业蓝皮书。该报告显示，2016年浙江省健康产业总产出大约5880亿元，占全省GDP比重达到4.8%。近3年来，浙江省健康产业增加值年均增长12.2%，占GDP比重以每年上升0.2个百分点的速度增长，健康产业正逐渐成为支撑浙江省经济转型升级的重要支柱产业。

10版

民生杂谈

金牌月嫂虐童 国家“摄像头”不能缺位

□ 李奇昕

江苏省镇江丹阳的毛女士通过手机录像发现，自己请的金牌月嫂尽管有岗位培训合格证书，但在照顾小孩的过程中，仍然存在非专业行为及虐童现象。（1月13日《现代快报》）

保姆虐待婴儿早已不是新鲜事：深圳某家长通过监控发现自家孩子因哭闹被保姆捂口鼻致浑身抽搐；郑州某保姆在电梯内殴打孩子的视频引发网友广泛关注……尽管相关保姆都已经受到应有惩罚，但保姆虐童事件仍不断发生，这不禁引人深思。

保姆个人难辞其咎。部分家政从业者只图回报，既无婴幼儿生活管理等相关知识和能力，又缺乏照顾婴儿的耐心和细心，导致个人综合素质与现代家政行业需求产生难以逾越的鸿沟。部分保姆只能阳奉阴违，照顾婴幼儿变成保姆的“表演秀”。

然而，家政行业不规范才是乱象丛生的根本原因。首先，保姆入职标准难以奏效。尽管国家设置了育婴师职业资格证，但由于保姆市场供不应求，部分家庭只能寻找“黑保姆”，家政公司不得不降低用人标准，为“狼保姆”浑水摸鱼留下空间。其次，雇佣方难以对保姆进行反馈与评价。家政行业起步晚，发展迅速，系统、完善的评价与反馈制度尚未建立，出现虐童行为后，雇主只能辞退了之，而保姆不受太大影响，依然可以继续从业。再次，法律规范与约束机制尚不健全。目前，我国还没有专门的法律法规约束家政行业，保姆出现问题后，只能通过合同协议来解决，即使是虐童，也只有在造成一定伤害后，才能以故意伤害追究法律责任。

近几年，家政行业方兴未艾。由于其带有一定的社会服务性质，监督仅仅依靠家里的摄像头是不够的，更重要的是，国家对家政行业如何进行预防与治理。除了完善相应的法律法规外，还需要加强与家政行业相配套的设施与制度建设。例如，国家可以制定相应政策，扶持专门的家政服务培训机构；引入第三方机构进行外部监督；建立全国范围内的家政服务人员信息库，记录保姆的违规行为……

只有使用国家的“摄像头”，才能让保姆有所顾忌，让虐童难以遁形，让家政行业和婴幼儿都能健康成长。

全面放开二孩催热月嫂经济

我国全面放开二孩后，月嫂用工市场随之升温，月嫂培训也成为一些贫困地区政府的扶贫项目之一。图为山西太原贝亲好家政实训基地，护工学员学习婴儿护理技能。（资料图片）

韦 亮 摄

民生视窗编辑部
主任：王 志
执行主编：王 淼
新闻热线：(010)56805027
监督电话：(010)56805167
电邮：gu8138@163.com