

预订的金牌月嫂爽约,三个月换了13个

省城家政公司倒不少,让人放心的月嫂却不多



特别调查组

本报记者 万兵 见习记者 王小蒙

乱象一:

家政公司出尔反尔,客户被频频换月嫂

据了解,目前济南市有三四百家家政公司,但距离市场需求仍有很大缺口。从月嫂的情况来看,光是济南阳光大姐家政公司就有四五千名月嫂,但这仍然跟不上消费者的需求。供不应求也让很多成为卖方市场的家政公司明目张胆地欺客。

其中一个手段就是以次充好,临时更换月嫂。家住历山名郡的王女士就遭遇了临时更换月嫂的情况,让她很是恼火。王女士说,自己在济南某知名家政公司提前订好了金牌月嫂刘女士,到期时对方却突然说家里有事来不了。“公司说给安排同等级别的”,王女士说,当时自己产后急着用人,只能同意。

在王女士看来,换人本身没

随着单独二孩政策的放开,优秀的月嫂变得越来越贵。目前济南月嫂市场供不应求的同时,也乱象重重。家政公司不诚信、月嫂质量参差不齐、行业标准不统一、培训市场“短平快”等问题困扰着很多新妈妈,让她们在接受月嫂服务时很受伤。

什么问题,关键是要靠谱。没想到,替换来的月嫂却极其“没章法”。“给孩子洗屁股居然提着孩子一根腿直接在水管子上冲,打扫卫生偏要挑中午睡觉休息的时候,嗝嗝作响。”王女士说,自己对这个月嫂很不满意,并立即跟公司反映了情况。

王女士说,对于换人公司方面倒是挺爽快,但是换来的人却还是很难让人满意。“来了就光做饭,总想偷懒,替班也得尽职尽责吧。”王女士委婉地向公司表达了这个意思,这个月嫂的情况才有了改观。

就这样,包括白班、夜班在内,王女士前前后后三个月的时间里竟换了13个月嫂。虽然表面上看更换是由于王女士对月嫂不

满意,但王女士也很委屈,如果家政公司不以次充好,谁愿意不断去适应新的人。

“很多时候都是尽量将就一下,换上几次人公司那边就会说不行就退钱。”王女士说,自己生孩子时赶上马年的生育高峰,家政公司不愁没客户。市民张女士也曾投诉过月嫂,但家政公司方面只会批评教育,没有降级或别的处罚。张女士认为,不降只升的考评办法,不会对月嫂有实质性的约束。

家政公司表示,遇到顾客投诉的不专业的月嫂,一般只会延缓升级,不会降级。“降级月嫂会带着情绪干活,这对顾客不好。延缓两月升级就是最大的处罚了。”环山路一家家政公司表示。

乱象二:

质量参差不齐 不专业月嫂让产妇很受伤

由于月嫂市场缺口大,很多家政公司简单培训后就让月嫂匆匆上岗,让很多并不专业的月嫂混进了这个队伍。市民张女士花了6000多元请的24小时月嫂,就让她和宝宝都受了“伤”。

张女士说,这还是她提前半年就挑选预订了的。“给孩子洗澡的时候,肚脐没处理好,引起发炎反复流血流脓,一个多月才好。按她教我的方法,月子没发好,落下出虚汗,怕空调的症状。”

张女士感觉这个住家月嫂不是很专业。教她喝红糖黄酒、

泡脚,捂被子发汗,两个小时后出汗时出卧室在客厅晾汗,结果是发汗没发好,总有着凉的感觉,现在还得靠熏艾来缓解体寒症状。

给一月大的宝宝喂奶时,则让宝宝吃到不吃为止。“我是混合喂养的,月嫂喂孩子奶粉时不给计量,还不断增加喂量。月子末已经吃到120ml,别人说这是三个月大孩子的食量了。月嫂为了让小孩快些喝下,不耽误她晚上睡眠,还把给小孩喂奶的奶瓶嘴多扎了眼。”张女士说。

并非所有的月嫂都这么不

乱象三:

各有各的分级标准,起步就“高级”真糊弄人

据了解,目前济南市场上月嫂的分级标准和薪资待遇各不相同,各公司依据月嫂的工作年限和客户评价,一般划分为四至五个等级,多的能有八个等级,叫法也不尽相同。

“我们的月嫂分为初级、中级、高级和首席。”高新区一家家政公司的负责人称,这个根据取得的月嫂证上的等级来制定。环山路一家家政公司将月嫂划分为初级、中级、高级和导师几类,初级和中级各分三星,高级分为五星,又可分为金牌、首席金牌、技师和高级技师。而天桥区一家家政公司却将月嫂划分为首席、特级、金牌和高级,起步就是高级。

乱象四:

15天打造一个月嫂,培训市场有点不靠谱

眼下,月嫂越来越抢手了。但打造一个月嫂,却比坐月子来得更容易,甚至比坐月子用时更短。记者从省城多家月嫂培训公司了解到,长则两三个月,短则十几天,一个持证月嫂就可诞生。

“15天,不含吃住的话1550块钱。”位于天桥区的一家家政公司称,年龄在55岁以下的可以来参加培训,每天从上午8:30到下午5:00进行培训,内容是产妇、婴儿护理的知识、技能。理论上

讲,15天后就可以“出师”,拿到“母婴护理师”证书并正式上岗工作。

据该公司一名工作人员介绍,如果15天学不会,可延长到20天,一旦学成拿到证,公司可以给安排工作,开始每个月工资有2000多块钱,半年后可能会涨一次工资到3000多。

棋盘小区的刘先生表示,妻子坐月子期间,月嫂今天说这个吃着好就加一点到粥里,明天觉得那个好就加一点,十几天下

专业。历山名郡的王女士说,自己用的第一个月嫂确实很好。“每天早上来了先问前一天晚上大人和孩子的情况,如果没吃早饭还会给做早饭,无论是给孩子处理脐带、黄疸还是帮大人解决积奶、通乳问题,都很有一套。”王女士说,甚至一些细节比如提醒打疫苗时间都会注意到。

后来换的几个月嫂,虽然公司称是一个级别,实际看来却差了不是一点。因而有很多人在选择月嫂时不相信所谓的星级,而是更相信熟人介绍。

限和顾客好评来做出横向的具体对比,只能通过公司的介绍和与月嫂的接触来大致了解。

“经验是最重要的,所以即便是同一星级的月嫂,经验和技能的不同也决定了她们的工资会有差别。”一家家政公司工作人员介绍,不过家政公司往往都会推荐高级别的月嫂。“八小时的怎么也得3000多块的才好,低级别的刚取得证书,还没有实际经验。”

环山路一家家政公司的工作人员告诉记者,不少公司会以新生儿比较娇弱,低星级月嫂技能不够,经验不足为由劝说客户去请高级别的月嫂。

来,还没坐完月子,粥里就已经有了二十多种食材。这让刘先生和妻子觉得很不专业。

不仅如此,短期训练让不少人迅速掌握了一些母婴护理的知识和技能,但责任心却很难迅速培养起来,这也导致了很多人月嫂和雇主之间的矛盾冲突。因此,单纯的短期技能培训很难跟得上消费者的要求,月嫂群体的整体素质,责任心能否提高是短期培训之外需要解决的问题。



要想解决月嫂服务水平和质量问题,源头在于严格的培训标准,只有从源头上抓起,才能解决“萝卜快了不洗泥”带来的各种乱象。(资料片)



月嫂服务水平的高低,牵扯到一家老小的健康和快乐。(资料片)



不少家政公司把这个培训证书当成国家认可的资格证来宣扬,糊弄不明真相的消费者。 本报见习记者 王小蒙 摄

近日,国家标准委发布《家政服务母婴生活护理服务质量规范》,月嫂服务有了新国标,这让很多年轻父母在选月嫂时在分级标准、资格认证等方面有了更明确的依据。然而实际来看,新国标能否有效执行更为关键。

“天价月嫂”水分或将甩干

月嫂将有新国标,能否执行是关键

本报记者 万兵 见习记者 王小蒙

月嫂标准统一,共分五个等级

7月5日国标委发布的《家政服务母婴生活护理服务质量规范》规定,母婴生活护理人员(俗称月嫂)从业时需要满足一些基本条件。如年龄18-55岁,初中以上文化水平,无刑事犯罪、精神病史和传染病。对月

嫂按技能分一至五星及金牌共六个等级:一星级最低,金牌级最高。

有业内人士分析,不少年轻的父母缺乏婴儿护理常识并盲目依赖专业服务,推高了市场需求。同时由于缺乏统一

的市场标准,家政公司漫天要价,促使“天价月嫂”的出现。新国标的出现,统一了月嫂的分级标准,继而能推动统一标准下统一价格的形成,或许能榨干“天价月嫂”的水分。

月嫂得有啥证,新国标有规定

据济南多个家政公司介绍,目前济南的月嫂大都持证上岗,但并不统一,有的是持国家认可的职业技能资格证书,有的却是持山东省认可的证书。

如济南颖秀家政就出示了一张首席月嫂证,并称由山东省人力资源部门认可,可以网上查询。记者看到该证是由山东省城镇劳动就业训练中心颁发,培训职业及等级为首席月嫂。“这个不是国家职业资格证书,是一个培

训合格证书。就是通过培训,家政公司给她考过试了,认为培训合格可以上岗了。”工作人员称。

山东省城镇劳动就业训练中心工作人员表示,现阶段国家承认的“月嫂证”是“母婴护理专项能力证书”,这个证书是不分级别的,只能在人社局考取。其他机构评定的所谓金牌月嫂、六星级月嫂等,都是家政公司或民间培训机构自封的,并没有统一的技术水

真正执行了,国标才有意义

对于消费者来说,新国标把月嫂行业的等级、资质等进行明确的确是件好事,但是这些标准只有真正执行了,才有实际的意义。

历山名郡的王女士就表示,其实此前济南的家政公司

就表示月嫂具有多种资格证,但真正想看时,月嫂往往以“证件在公司”为由不出示相关证件。“请了很多月嫂,只看见过健康证。”王女士说。

因而,在消费者眼里,新国标对月嫂进行了各种规范只是

第一步,更为关键的是能否确保这个标准真正执行。有的家政公司称会有专门的家政经纪人综合考虑多种因素向雇主推荐月嫂,以此来保证对国标的执行,但这种形式是否可行并推广也尚待考证。



汪峰7月25日泉城开唱
《济南济南》致敬齐鲁儿女

本报讯 “国民摇滚英雄”汪峰的“峰暴来临”超级巡回演唱会在走遍了大半个中国之后,终于将在7月25日抵达济南,为泉城人民带来一场史无前例的顶尖摇滚盛宴。汪峰此次超级巡演横跨寒暑,共计四十余个城市,全部为国家级体育场级别,累计观众人数预计超二百万人,这也是内地乐坛有史以来最大规模的巡演,对内地乐坛具有时代意义。

自汪峰来济南开唱的消息发布后,票房便持续走高,目前距离演唱会还有最后两周,门票销售已进入冲刺阶段。据主办方透露,汪峰的经典曲目如《怒放的生命》、《春天里》、《存在》、《

得更高》、《北京北京》等将全部献给在场的歌迷。此外,去年汪峰发行的唯一一支单曲、电影《狼图腾》的主题曲《沧浪之歌》以及备受大家喜爱的《你是我心爱的姑娘》、《一起摇摆》等歌曲也“一个都不能少”。

在南京站的演唱会中,当《北京北京》的前奏一响,全场起立开始大合唱,而汪峰把其中的“北京”改成了“南京”,给了到场歌迷一个惊喜。据悉,在济南的演唱会中,汪峰不仅将用自己的经典歌曲向齐鲁儿女致敬,更将用济南话跟大家打招呼,请观众评判自己说得是否标准。

(孔明哲)