

# 月嫂行业方兴未艾 质量价格最受关注

## ——市消保委 2012 年月嫂行业调查情况简述

◆ 肖欣 文

### 调查反映消费者心声

此次问卷调查主要通过走访雇请月嫂的消费者了解月嫂服务情况,收到实际有效问卷调查样本 361 份,反映了消费者对月嫂服务的基本看法。

消费者倾向于通过家政服务企业和劳务机构雇请月嫂。根据调查统计分析,消费者雇请月嫂的途径主要是通过家政服务企业、劳务机构和亲戚朋友介绍等,其中以通过家政服务企业和劳务机构的为多,两者相加为 43%,亲戚朋友介绍的占 35%。在月子中心(母婴会所)坐月子的,占 15%,选择其他途径占 7%。

消费者对月嫂服务质量评价普遍不高。根据调查统计分析,消费者雇请月嫂主要原因是月嫂护理婴儿相对更为专业,占 95%。但是对月嫂服务的满意度普遍不高,其中对月嫂服务质量总体评价为“一般”的占 57%，“不满意”的占 6%，“满意”的占 37%。消费者最不满意的方面是名不副实,占 64%;其次是随意要价和信息虚假,分别占 19%和 17%。

消费者认为月嫂平均薪酬在每月 3000—5000 元易接受。根据调查统计分析,消费者雇请月嫂薪酬的现状是:3000 元/月以下,占 5%;3000 元—5000 元/月,占 27%;5000 元—8000 元/月,占 57%;8000 元以上占 11%。59%的被调查消费者所期望的月嫂薪酬在 3000 元—5000 元/月。

消费者关注较多的是月嫂的服务经验和健康安全情况。根据调查统计分析,消费者对月嫂服务经验的关注度最高,关注度指数为 95;对月嫂健康安全的关注度指数为 86;对月嫂薪酬高低的关注度指数为 39。

对企业(机构)上门调查发现不少。目前,社会上提供月嫂服务的单位名称较多,主要有保姆介绍所、家政服务中心、家庭服务公司等,为阅读方便,统称为家政服务企业(机构)、月子中心(母婴会所)。此次调查家政服务企业(机构)共 186 家,月子中心(母婴会所)30 家。另外发现无证无照的有 46 家。涉及月嫂人数有 6924 人,其中外地户籍的 5591 人,占到被调查月嫂总人数的 81%。

机构参差不齐,安全隐患较大。一些家政服务企业(机构)没有资质要求,经营管理十分薄弱,对其从业人员管控较差,导致月嫂队伍鱼龙混杂。与此同时,月嫂大多为外来务工人员,流动性较大,文化程度普遍不高,对于掌握、消化母婴护理科学知识影响较大。此次调查发现,月嫂资质条件中,《健康证》和《育婴师》资格证比较齐全。但是从消费者反映来看,她们最关心的是母婴的安全和月嫂的服务,而一些月嫂虽然有所谓的资格证书,但没有统一的服务规范和标准,服务质量没有保证,甚至还存在健康和安全隐患。

如消费者梅先生反映,为了能给其妻儿提供专业的产后照料,他于 2011 年 4 月 9 日支付 35134 元与上海佑申健康咨询有限公司签订了服务合同,其妻儿在 2011 年 5 月 30 日入住该公司所属的月子会所,1 个月后,其女儿身体出现不适,只能送医就诊。经医生诊断为细菌感染性肺炎并伴有肺气肿,医生明确告知婴儿感染肺炎的原因系所处环境问题,空气中存在大量细菌才会导致呼吸道感染进而引发肺炎。此后,梅先生与该公司协商要求其全额退还护理费并承担赔偿责任,对方却一再拖延。

管理薄弱混乱,服务质量堪忧。一些月子中心(母婴会所)管理混乱,硬件设施不到位,设备故障解决不及时;服务人员专业知识缺乏、责任心不强,致人损害;以及集体喂养带来诸多安全和卫生隐患,使得一些消费者感到付出的钱款与接受的服务不相匹配。如消费者郑女士反映,她产后坐月子,选择入住了上海喜福汇母婴服务有限公司的月子会所,发现存在诸多问题:会所生意太好人手不足,呼叫服务几乎形同虚设;婴儿集中喂养让人担心,婴儿夜间入睡后纸尿裤竟然

近年来,随着人民群众生活水平的日益提高,城市家庭对母婴护理服务的需求增大。月嫂服务作为家政服务业中的新兴组成部分,服务市场潜力巨大,发展前景广阔。然而,由于缺乏相关法律法规的规制和行业标准的约束,其服务质量的优劣很难评价;一些无证无照的具有隐蔽性,给政府部门监管带来一定的难度,致使不少侵害消费者合法权益的行为难以浮出水面。为此,市消保委在 7 月—9 月期间,对上海市 17 个区县涉及提供月嫂服务的家政服务企业(机构)、月子中心(母婴会所)进行了上门调查;对曾经雇请过月嫂的消费者进行了上门问卷调查。



■ 上海某家政连锁店里的月嫂保姆



■ 家政服务培训中心的学员们在老师(前中)的指导下学习为新生儿洗澡

本版图片 IC

覆盖到面乳;婴儿皮肤多次被抓伤;客户提供的婴儿用品被串用;婴儿的奶瓶奶嘴甚至母乳也常被混乱使用等,她多次向会所反映也未有改观。又如消费者蔡女士反映,入住上海喜月健康信息咨询有限公司的月子会所,由于会所照顾不周,对新生儿的脐部护理存在重大过失,造成她的宝宝发生脐炎。

此外,个别月嫂在工作中,有的行为不文明,用宝宝的专用盆洗漱;有的护理不当,致产妇或婴儿身体受伤;有的服务不到位,导致婴儿传染到疥疮等疾病。如,一家住徐汇区的消费者就反

映其通过家政服务公司介绍雇请了一位高级月嫂,进行母婴护理服务,但该月嫂在为新生儿做日常护理时,对着孩子咳嗽、打喷嚏,造成新生儿鼻塞生病,事后只能送医就诊。高价雇请的月嫂非但没能让她省心省力,反而额外花费了不少时间和精力。

薪酬没有标准,收费缺乏依据。由于月嫂服务的市场需求量不断扩大,形成供不应求状况。一些家政服务企业(机构)便随意招揽人员以作月嫂之用,有的为了获取更多利润,自行评定“星级月嫂”“金牌月嫂”,导致“天价”月嫂现象。据调查,月嫂

薪酬没有标准,基本上含在劳务人员(保姆)的范围中,但是薪酬要高得多,大多数定位在 5000 元—8000 元/月的水平上。比如虹口区“诚爱家政母婴护理中心”家政服务收费标准为月嫂(中级)6000 元—6800 元/月;月嫂(高级)7000 元—7600 元/月;月嫂(特级)8000 元—8500 元/月。所谓“育儿嫂”“育婴师”也在 3500 元—5500 元/月之间。月子中心(母婴会所)的收费更高,动辄数万元,高的甚至要几十万元。据调查,徐汇区月子中心(母婴会所)的平均服务价格为 37180 元/月。

网上招揽生意,存在虚假宣传。此次调查通过网络搜索到月子中心(母婴会所)25 家,提供月嫂服务的家政服务企业(机构)、个人 209 家。其中有些网上广告做得很好,实际却是名不副实。比如“上海蓓贝母婴护理中心”在网上自称是“为国内城市外籍家庭和中高档家庭提供优秀母婴服务的专业化管理企业。公司管理团队精英辈出、服务热情,所有提供给客户服务的‘月嫂’都是经过专业培训、严格考核和医院实习后上岗”。但实地上门调查发现,该公司办公室仅有两位中年妇女上班,办公设施十分简陋,客户信息和月嫂资料不全。还有一些通过网络做广告拉生意的非正规机构,所示名称、地址都是虚构的,只有一个电话可以联系。即使一些真名实姓在网上经营的企业,其广告宣传中的月嫂资质、证书等也是夸大居多。

行业归口不明,准入门槛较低。月嫂服务行业属于近年来新兴崛起的行业,“月嫂”这一名称也由新闻媒体率先提出。从调查情况看,尚无监管部门对行业归口管理。从工商部门的企业注册登记事项中发现,目前尚无“月嫂”的行业分类,也没有一家企业以“月嫂”为行业名,企业经营范围中以“母婴服务”的表述为意思最接近,大量包含“家庭服务、家政服务(不包括中介服务)”经营范围的企业在提供月嫂服务。从劳动、民政以及计生委、工青妇等部门了解的情况来看,设立劳务机构和非正规就业机构手续也十分简便,准入门槛较低。

此外,月子中心(母婴会所)存在随意开办和异地经营的情况。如工商长宁分局查处的相关案件中,有 3 件是擅自开办月子中心(母婴会所):一家投资咨询公司租借上海几典公寓(会馆)7 间客房,设立静雅轩精致月子会所;一家健康信息咨询公司租借新苑宾馆 17 间客房,设立金摇篮母婴月子会所;一家健康信息咨询公司租借协和路 99 号两幢民居,开展母婴服务一条龙服务。长宁区被调查的 22 家家政服务企业,在本区注册登记的为 11 家,其余 11 家都是在外区注册登记,在长宁设店经营。

### 市消保委建议明确管理

目前,月嫂服务行业正处于发展迅速而缺乏规范、缺少监管的状态,一些家政服务企业(机构)鱼龙混杂,服务质量良莠不齐,极易在母婴护理方面、饮食用餐方面、疾病预防方面发生安全问题,引发各种纠纷和矛盾,影响到产妇和婴儿的健康安全。

对此,市消保委认为,鉴于此行业实际性质属于服务行业范畴,建议政府明确月嫂服务行业的主管部门,负责对月嫂的专业培训、资质认定和对月嫂服务行业的管理。建议出台月嫂服务质量标准,并辅之以相关配套措施,尤其是要有惩罚机制和明确的执行部门。同时,相关部门、行业协会要加强《标准》规定内容的培训、考核,以确保月嫂服务质量水平。建议政府根据居民收入水平和市场变化情况对月嫂薪酬予以指导;对于月子中心(母婴会所)等企业和机构,要出台一些指导性收费标准,以规范月嫂服务行业的薪酬和收费,保障月嫂服务行业的良性发展。建议严格审查月子中心(母婴会所)开办的资质条件,如卫生环境、食品安全、消防安全等,同时加强对无证无照、虚假宣传等经营行为的查处,促进行业规范,维护市场秩序,保护消费者的合法权益。建议组建行业组织,加强行业诚信建设、规范服务引导,促进行业健康发展。