

手机放在宝宝枕边,上网购物收快递,热奶用沸水——“金牌月嫂”服务与薪酬“量价背离”

一周民声聚焦 您说事 我了解

如今,“金”字招牌在各行各业都成了“香饽饽”,金牌教练、金牌厨师等,只要冠上特殊的称号,价格自然比普通人高出不少。近日,本报接到市民王女士反映,她在家政公司聘请了一名“金牌月嫂”,但对其服务却不满意。近年来,月嫂收入水涨船高,但消费者花了大价钱就真的能享受到完美的服务吗?

花了大钱服务却差

春节前,市民王女士在一家母婴月嫂机构浦西店签了2个月的月嫂服务合同。因预产期提前等原因,先后共有2名月嫂到王女士家中服务,其中第二位号称“金牌月嫂”,收费价格超过万元。

王女士细数了这名“金牌月嫂”的“三宗罪”:月嫂平时喜欢玩手机,趁宝宝睡觉时“机不离手”。“有一次我看到她把手机放在宝宝枕边,且不说辐射,万一铃声响起吵醒宝宝睡觉怎么办?”此外,月嫂喜欢网购,仅一个月不到,就有多个包裹送上门来。“最让我无法接受的是,这名月嫂并没有公司说得那么专业。”王女士说,按理说,给奶瓶中的母乳加热不能用滚烫的开水,只能用温水“坐浴法”,否则营养成分会破坏(后来才知道)。可我们看到好几次阿姨用开水直接热奶,我们也一直按照她的方法做的。

中介客户各执一词

42天后,王女士提前和“金牌月嫂”结束了合同,获得了部分中介费的退还。但她越想越气,随后向家政公司投诉此事,双方各执一词,最

终不欢而散。

接到记者电话后,该公司一名负责人罗女士作了解释。她承认月嫂的工作的确有疏忽之处,但都是有原因的,并非客户说得那么糟糕,且她作回访时,客户家属也没投诉和表达不满。“用开水热奶只有个别几次,因为宝宝饿哭了,月嫂着急。”罗女士说,她也向月嫂了解了详细情况,尽管的确有过玩手机、收快递的情况,但次数绝没有客户说得那么多。她认为,雇佣双方有了矛盾,客户放大了某些问题,并因此提出退款要求。目前,公司同意退还2000元费用,但距离王女士的心理价位较远,双方仍在协商中。

月嫂等级谁说了算?

月嫂行情水涨船高,价格每年至少上涨10%。不少家政公司打出了“金牌月嫂”的招牌。然而,记者走访

多个家政公司后发现,多家公司在价目表中,并没有明显标注关于“金牌月嫂”的服务收费。普通月嫂价位每月费用为7000至9000元,“金牌”月嫂则超过1.2万元,有的公司还分“顶级”,价格甚至超过1.5万元。

当记者问其差价由何而来?各家公司均表示,不同价位的月嫂,经验不同,档次划分不同,所以收费也不同。“基本上有七八年以上经验、零投诉的,在公司里都可以被评为金牌。所谓‘金牌’,讲得就是口碑。”一名中介表示,“我们公司的保洁也分为好几个档次,根据顾客的不同需求,配备不同档次的保洁工,所以我们会培养更专业的服务人员,当然收费也就更高。”

选择月嫂多看证书

记者在采访中了解到,家政公司打出的“金牌”,很多只是噱头,效

果不一定如消费者所想,无非是从从业久点、态度客气点、长相好点、年纪轻点罢了。而记者咨询上海市家庭服务业行业协会专家后获悉,目前家政人员所谓的“考级”只分为初级、中级和高级,并没有“金牌”“顶级”或“普通”之分。所谓“金牌”,主要是家政公司根据月嫂所带过的婴儿数量、从业时间长短等标准来评定,认证随意性较大。

行业协会专家建议,市民选择月嫂时除了查看家政公司的工商登记外,还应留意月嫂的资质,在人保局网站上输入月嫂的身份信息后可查询到其专业技能和证书类别。据了解,月嫂一般都有基础的母婴护理证书,一些层次比较高的才有可能考出育婴师证书。因此,市民在选择月嫂时不要迷信“金牌”,可通过月嫂的资质和育儿经验多少来判断。 本报记者 左妍

中国新闻名专栏

岂有此理事



劝阻抽烟被吼“滚”

日前,去七宝古镇一书场听评弹。开场前,有几个吸烟者在吞云吐雾,把一位老伯呛得屡屡咳嗽。老伯咳得吃不消便叫道:“吸烟的朋友,请不要吸了。”接着他指着墙上的禁烟标语说:“吸烟请到场外去。”语毕,一中年女子立刻反诘:“依阮没资格命令阿拉!”老伯驳斥道:“市里早有规定,公共场所不准吸烟。”那女子起身吼叫道:“依闻不惯香烟味道可以滚出去!” 朱林根

柜员上岗戴“面具”

日前,去新天地一家银行办理业务,发现柜面工作人员个个戴着类似防化兵佩戴的新式口罩。我大惑不解问银行保安:“上海的雾霾不至于这么严重,工作人员为何这样装束?”对方回答说:“这个网点刚开张,装修材料的异味还未散尽。”原来如此。“银行员工戴‘防毒面具’工作,客户和保安就应该吸毒吗?”旁边几位客户调侃道:“把我们当空气净化器了。” 张高炜 文 田红 图

女子被撞重伤 抄表员相助不留名

家属事后得知,“无名英雄”是浦东电力公司员工乔跃飞

上海好心人 中国新闻名专栏

乔师傅又救人了!去年11月19日,本报社会新闻版曾报道浦东电力公司抄表员乔跃飞勇救一名落水的4岁女童,未留姓名便默默离去。近日,老乔又不留姓名地救助了一位因车祸受伤的路人,这已是老乔5个月内第二次“深藏功与名”,直到几天前被救女子的家人上门道谢,周围人才知道老乔又“出手”了。

近日,乔跃飞骑着“小电驴”行驶在抄表的路上,经过六灶附近一条不知名小路时,发现路边躺着一名女子,身旁是一辆翻倒的电动车,看上去十分痛苦。周围虽有其

他路人经过,却没有人上前询问。见状,乔师傅立即踩下刹车,径直跑向伤者,在女子耳边问:“你是哪里人,家住哪儿?”由于伤势较重,女子只能吃力地指指上衣口袋,示意让乔跃飞取出手机。乔师傅拿出手机,很快联系到了她的丈夫。其丈夫虽然心急如焚,但不能及时赶来,乔师傅问清地址后,一面拨打“120”急救电话说明情况,一面骑车赶到三灶五星村12组,找到了伤者的女儿。15分钟后,“120”急救车赶到现场,乔师傅与救护人员一起将伤者抬上车,见救护车驶走,乔跃飞才又回到抄表的路上。事后,他没有对任何人说起此事。

4月10日,被救的女子陆女士终于能下床走动了,她心里一直

惦记着要找到当时救自己性命的恩人,但只记得他穿着国家电网的制服。几经周折,4月12日上午,伤者的丈夫终于在周浦营业站找到了乔师傅。原来事发当天,下了夜班的陆女士在回家路上被一辆轿车撞倒,受伤躺在路边,所幸遇到出手相助的乔师傅。被送到医院后,陆女士先后经过三次大手术才脱离危险,医生告诉她,有一根肋骨已伤及内脏,万幸没有引发大出血,如果晚来一步将会危及生命。

两次救人,让乔跃飞成了旁人眼中的“无名英雄”。面对感谢和赞誉,乔师傅腼腆地说:“别人需要帮忙,我也没想那么多,好事嘛还是要继续做下去。” 本报记者 曹文清

账单“错位”让用户郁闷

记者联系后,自来水公司已为业主更名

和事佬 面对面 调一调

晚报编辑: 我住奉贤区南桥镇跃秀东区某号601室。1997年入住时发现,我家水费账单名字是自己的,门牌号是楼下501室。为此,我曾向自来水公司反映,对方称水费账单不会出错。前不久,501室换了业主。3月份,我收到的水费账单不但室号是501室,用户名也变成楼下户主了。我再次要求自来水公司改正错误,但还是遭到拒绝。工作人员说,用户名及用户室号错误不要紧,只要自来水账单号正确就行。最近楼下居民装修,弄坏了自来水管,物业上门维修则根据水费账单上的室号和户名,结果将我家的自

来水也一起关闭了。我费了很大劲,才把问题讲清。读者 邬先生

【本报调解】 接到反映,本报读者接待室与奉贤自来水公司取得联系。自来水公司对此非常重视,调查后告诉记者,由于邬家楼房的底楼是车库,没有安装水表,因此自来水公司将水费账单上二楼室号定为一楼室号,而邬家住在六楼,水费账单则定为五楼。至于后来用户名搞错,是由于501室新入住的户主在过户水费账单时,工作人员一时疏忽。记者表示,既然错了就应该及时纠正,自来水公司承诺尽快纠正户名。日前,邬先生告诉记者,水费账单上的用户名现已划入自己名下。 本报记者 王勤俭 钱绿明

“到此一游”你刻我也刻,辰山植物园内——宽叶植物竟成“留言板”

龙舌兰等珍稀植物上竟被刻满了名字和“到此一游”的字样,成了一些不文明游客的留言板。近日,有网友向记者反映,在位于松江的辰山植物园沙生馆内,一些植物竟遭游客“毒手”,实在不应该。

春季,辰山植物园迎来众多游客,一些不文明的游客在植物上刻

字,引来不少效仿者。其中一棵龙舌兰的每片叶子上都有歪歪扭扭的汉字,内容大多是游客的名字和“到此一游”(见图/张颢 摄)。植物养护人员说,龙舌兰是多肉大叶植物,被刻字的现象很多。

“植物一旦被刻上字很难修复。”沙生馆负责人杨庆华说,“一般情况下比较难以弥补,如果要剪的话,整棵植物都会被剪掉,只有等到长出新枝,然后才能将被刻字部分裁剪掉,移植到别的地方,这个过程非常漫长。”然而,因植物馆游客多、管理人员较少,做不到时时监督,令管理方很无奈。对此,杨庆华表示,希望每个游客能爱护植物园的一草一木,不要因这些不文明的举动伤了植物,丢了素质。

本报记者 左妍 通讯员 李光