

# 门槛低 定价乱 投诉多

## ——多地月子中心乱象调查

□新华社“新华视点”记者 董小红 李金红 陈弘毅

随着80后、90后进入生育高峰,月子中心随之红火起来。作为母婴产后护理机构,月子中心提供包括婴儿护理、产妇产后照料、产后修复等多项服务。近期,多地出现有关月子中心的纠纷,有些甚至因对产妇和孩子造成人身伤害对簿公堂。

“新华视点”记者采访发现,“高大上”的宣传和价格背后,月子中心良莠不齐,很多所谓的“专业护理”人员就是普通家政人员转行。目前,这一新兴行业乱象丛生,亟待加强监管。

### 月子中心红火的的同时投诉多

停水停电、老板跑路、给孩子存的尿不湿也不见了……近日,刚生完宝宝的成都市民王女士遇到一件糟心事。由于老公长期在外出差,王女士选择了成都一家名叫“吾爱”的月子中心坐月子,预交了4万元服务费,打算住一个月。然而,刚住半个月,月子中心突然“倒了”,老板不知去向,留下了王女士和另两名妈妈。

“这些天一直在联系跑了的老板,如果出了月子还联系不上,我们会通过法律途径来维权。”王女士说。

王女士的遭遇并非个例,有些月子中心甚至对产妇和孩子造成了人身伤害。今年5月,孙先生在长春市一家月子中心预交了1.98万元服务费,妻子生产后刚住进去,就发现室内装修气味浓重。考虑到产妇和孩子健康,孙先生要求退款,月子中心却扣除了0.98万元服务费。孙先生投诉到吉林省消费者协会,经过协商,月子中心才退款1.7万元。

今年3月,武汉市中级人民法院判决,武汉弥月玺月子会所为周女士提供坐月子服务期间,未履行安全保护责任,对周女士孩子死亡承担过错责任。去年12月,深圳市中级人民法院判决,彭女士在入住深圳喜月公司月子会所期间,该月子会所存在护理不当行为,导致彭女士患病,应退还彭女士护理服务费25440元。

“仅上海地区就有120多家月子中心,市场前景看好。”上海贝瑞家母婴集团总裁孙娅说。记者在成都30多家月子中心了解到,到年底的床位几乎都预订满了。

一方面是月子中心迅速红火,一方面是有投诉越来越多。据吉林省消费者协会通报,今年第三季度,吉林省保健服务类投诉同期上升233.33%,其中不少是对月子中心的投诉。

记者走访成都、福州、海口等多家月子中心发现,一些月子中心租用酒店、宾馆的几个楼层就开始招揽生意。房间大多没有阳台,环境较封闭,空气流通差。有的甚至没有专门厨房,月子餐在其他地方烹饪好再拿到酒店加热,很难保证食物的新鲜和安全。

成都市妇女儿童中心医院孕妇学校讲师宋艳告诉记者,刚出生的宝宝抵抗力很弱,如果卫生条件不好、护理不当,会给宝宝和妈妈带来很多安全隐患,不仅达不到坐月子的效果,反而可能会造成身心伤害。

### 准入门槛低、人员无资质、定价混乱

记者调查发现,一些月子中心乱象丛生。

——准入门槛低。记者在国家企业信用信息公示系统查询发现,王女士遭遇跑路的“吾爱”月子中心属于四川吾爱母婴健康管理有限公司,公司成立于2012年,登记的经营范围是母婴健康管理信息咨询和家庭服务。

据记者了解,现在的月子中心只需要通过工商注册,领个营业执照就可经营,准入门槛很低。正规月子中心会完整登记所涉业务范围,如母婴护理、月子餐饮等,但不少月子中心登记的经营服务范围多是母婴健康管理咨询,但在实际中,往往超范围经营。

——家政人员转行,花钱买证就上岗。记者在采访中发现,不少月子中心都打出“专业医疗团队保障”“先进母婴保健护理”等承诺。记者以产妇家属的身份走访了福州晋安区某月子会所,当记者提出要查看相关护理人员的健康证、上岗资质时,该接待人员并未出示,而是强调“我们都是正规在卫生部门备案过的”。记者提出查看相关备案证明,接待人员才表示“其实没有”,但让记者放心,“我们干的是良心活”。

一位月子中心的“专业护理”告诉记者,很多“专业护理”其实是家政人员转行,根本没接受过什么专业培训,金牌护

1922年3月26日,上海《时事新报》和北京各报登载了这样一则消息:清室准备将奉天的《四库全书》以120万元的价格出售,还特派了人员向驻京各国使署询问有无买主。日本表示无论如何一定要将《四库全书》买到手。随后,两方人员进行了秘密交涉洽谈。

《四库全书》于乾隆年间完成。当时共抄写了7部,分别收藏在北京紫禁城、圆明园及奉天、承德、杭州、扬州、镇江7处。由于清晚期多年战乱,到民国时,《四库全书》只剩下4部。

这好端端的怎么要卖《四库全书》呢?原来,此时清室开始大规模筹备逊帝溥仪的婚礼,经查阅《大清会典》和清朝历代皇帝大婚的

理之类的证是买来的,一本几百元钱。

海南安贝宝母婴护理服务有限公司董事长马瑾介绍,高端正规的月子中心会聘请一些退休的医生或专业的医护人员,但目前多数从业人员只能从事简单的饮食起居照顾,并不具备相关专业知识和技能。由于没有硬性规定,月子中心聘请人员的数量和标准由自己确定。

——定价混乱。月子中心的收费从每月上万元到20多万元不等。记者在大众点评网上看到,同样是月子中心,有的一



套月子套餐收费一万余元,也有一套“台式月子套餐”28天收费26万元。

孙娅说,价格差异主要体现在服务内容上,根据母婴的住宿条件、营养用餐、产后塑形等服务来定价。但记者了解,一些月子中心的天价套餐只是噱头,吸引有钱的客户,而一些无资质的月子中心则以低价吸引消费者,靠规模盈利。

除了基本服务,月子中心往往还推广

其他服务捆绑销售。成都市民唐女士告诉记者,月子中心经常会叫一些摄影师来给妈妈和孩子拍照片,一套照片要1000多元,还经常推荐“揉肚子减肥”之类的服务,往往拍完了、服务结束了才告知要另收费,或者在结算时直接收取。

盈科(成都)律师事务所律师张懿邈说,一些月子中心擅长在合同上“做文章”。合同约定简单,服务内容争议大,消费套餐中并未写明责任认定,一旦发生纠纷,很难维权。

### 缺少行业规范 亟待加强监管

马瑾表示:“月子中心向消费者提供的是综合服务,涉及妇幼保健、住宿、餐饮等多方面内容,不是简单的家政服务,应严格准入门槛,在从业人员资质、食品卫生安全等方面加强监管。”

成都市第三人民医院妇产科医生田莉认为,坐月子需要全方位科学护理,月子中心需要具备专业知识和技能。应加快建立行业标准,完善从业人员培训体系。

据记者了解,目前,月子中心的日常监管是由工商部门主要负责,但涉及的母婴护理专业程度、卫生、食品安全等内容并不属于工商检查范围,目前还没有明确的监管部门。

多位业内人士建议,应尽快建立严格的市场准入制度,统一行业规范标准,对从业人员素质、服务规范等提出硬性要求。孙娅认为,要尽快确定月子中心的监管主体,让相关部门共同参与监管。

2015年11月,中国妇幼保健协会发布了《产后母婴康复机构行业管理与服务指南》,提出月子中心距离医院不得超过15分钟车程,24小时母婴同室、从业人员持证上岗等规定。

福州市家庭服务业协会会长林桂辉认为,母婴这个群体很脆弱也很敏感,月子中心作为市场新兴行业,应该尽快引导各地成立行业协会,加强行业自律,促进行业规范化运作。张懿邈建议,建立行业“黑名单”制度,对发生纠纷或者存在问题的月子中心加大曝光力度。



## 清室盗卖《四库全书》内幕

档案,最后决定按照光绪皇帝婚礼的规模来办理。虽然那次大婚的花费相对比较少,但小朝廷也没有钱铺张办理了。为此,溥仪要求典礼处大婚用款不准超过30万两,如若超过此数,朝廷就不再拨款。

但是,按照内务府最后的计算,即使一切从简也需要50多万两。不得已之下,内务府派人去总统府,恳求民国政府拨发拖欠的岁银使婚礼能够正常进行。当时民国财政部写了一封颇含歉意的信给

内务府,说民国的经费实在困难,所以才导致优待岁费不能按时拨发,现在为助大婚,特意从关税税款中拨出10万元以供使用,其中2万元就算是民国的贺礼了。这10万元仍然不足以满足溥仪大婚的花费以及偿还以前的债务。为了维持“朝廷”的“尊严”和满足皇室的享乐,于是他们将目光盯上了《四库全书》。

逊清皇室欲将《四库全书》卖给日本的消息刚一传出,马上就受到了各界的舆论谴责。1922年4月1日,北京

大学教授沈兼士、马衡等7人发表声明指出,《四库全书》及宫中所藏一切图书古物,都是国家的公产,并非爱新觉罗一家的私产,如果卖给外国人,不但是毁弃国宝,更是国民的耻辱。他们还强烈要求政府迅速派人查明此事,并将《四库全书》从保和殿内转移至其他适当的部门,妥善保管。

由于各界人士的强烈反对,逊清皇室欲将奉天的《四库全书》卖给日本以筹集经费的企图没能得逞。

(据《中国剪报》)