

家政服务，帮忙还是添堵？

本报记者 张燕 通讯员 张淑蓉 曹小琴

记者观察

提要

总是预约不到钟点工、保姆对报酬不满意要走人、服务水平与承诺的差距很大……

都市人快节奏的生活使家政服务业风生水起，然而由中小企业和大量个体户集成的家政行业，因为规模小、实力弱，再加上一线从业人员素质参差不齐，使家政业服务水平差强人意，甚至少数家政企业和从业人员，本该为居民生活解忧反而变成添堵。

互相攀比 就地涨价

月嫂涨价，让很多准妈妈苦不堪言。忻女士在预产期前半年就开始物色月嫂，最终通过家政公司支付了定金，并初步选了8人面试，其中6人报价9800元，2人报价8900元。在忻女士的多次催促下，家政公司在4个月后又安排了3人面试，结果忻女士发现这3人中只有一个是她当初预选的，而其收费价格也从9800元涨到了11800元。忻女士说，她再次查看了自己初选的8个人资料，发现其中有4个涨了身价。

由于家政行业属于市场定价，“保姆涨价”成为常态。近几年，居民可支配收入大幅增长，但家政服务尤其是保姆、月嫂价格的增速，显然要高于居民收入的增长。“八年前大媳妇生宝宝，月嫂每月2800元，还

不需要给红包什么的；今年小媳妇也要生宝宝了，一问行情，涨到1万元了。”张阿姨发现近年来月嫂涨价可以用“飞速”来形容。

月嫂、保姆价格的大幅上涨，除了市场需求的增长外，市场秩序的不稳定也是一大因素。“我家阿姨有一回听到老乡说东家带她去香港，又听说老乡过年拿到很多红包，就跟我们提出来要涨价。”江北的金女士说。由于不同雇主的经济条件不一样，保姆之间的攀比使雇主苦不堪言。考虑到再找一个保姆需要很长的适应过程，金女士不得已给保姆涨了工资。“保姆攀比后涨价，暴露了诚信体系的不完善。”一位业内人士指出，当前我国诚信体系建设尚处于起步阶段，要将这个体系完善到保姆个人，还有相当长的路要走。

服务资质 自说自话

我市在2012年起就开展了家政企业等级、家政从业人员资格等级评审，对于家政服务企业，评审范围是家政公司或民办非企业单位；从业人员的评审范围是在家政企业工作，与家政企业建立劳动或劳务关系，直接从事家政服务操作的工作人员，包括保洁、家庭烹饪、服装洗涤、护理、维修、家庭教育、家庭外派等，并从低到高，依次分为一星级、二星级、三星级、四星级。从市贸易局和市家庭服务业协会2013年的发文看，目前我市有各类星级家政员894人。

不过，假“星级”的保姆频频现身市场。梁女士想找一名经验丰富、能住家做饭的“高级”保姆。在海曙区一家保姆中介所，负责人称其拥有的家政人员分一级、二级、三级、星级和金牌五个等级，星级保姆月工资4500元。

双方谈妥后，梁女士支付了750元服

务费就等着星级保姆上门。几天后，保姆上岗，可梁女士发现中介并未按照合同要求给保姆购买保险和体检，而且这名星级保姆连最普通的营养餐都不会配置。再一细问，才知道该保姆经过十几天简单的培训就被评了星级。

经了解，梁女士才知道自己遇到的“星级”保姆，只是中介所自说自话评定的。

保姆的资质，还需要服务标准化来保障。近年来，我市确实在家政服务标准化上花费了不少精力，出台了《家政从业人员资格等级标准》、《家庭保洁服务规范》、《家庭物品搬运服务规范》等五项宁波地方标准规范，对家政行业的服务要求、服务流程、等级评定方法及服务双方的权利与纠纷处理办法等方面都有明确的阐述。但是，这些服务规范并没有强制力，目前采用的也仅是少数规模大一点的家政公司，在普通小公司甚至个体户推广家政服务规范，条件远不成熟。

预约不成 过期作废

预付卡“卡”人的情况，在家政行业也时常发生。记者发现，家政行业的预付卡，给消费者的保障主要在于两方面，一是价格比现金结算优惠，如美乐门家政卡，现金支付每小时36元，而使用月卡或年卡支付，每小时为32元或30元；第二方面的保障在于预约比较容易，因为有些规范的家政公司，在推出预付卡时与消费者签订了合同，并安排了钟点工和时间，服务比较稳定。应该说，与部分行业的预付卡相比，家政行业的预付卡相对水分较少。

然而，一些不规范的家政公司，在推出预付卡时，把消费者“绑定”了，却无法绑定服务，引发不少消费投诉。沈女士的家政预付卡里还剩下190元，眼看着有效期将到，她想找个钟点工把家里好好打扫打扫。可是多次电话预约，家政公司不是派不出人，就是时间和沈女士有冲突，直到她的

预付卡过期。

变相涨价也是家政预付卡的一大问题。“今年过年期间，家政公司称用家政卡的话，每次上门服务需另外支付20元路费。”海曙的丁女士说。在劳动密集的家政服务业，一些小家政公司利用预付卡先“绑”住客户，然后通过各种理由涨价，应该引起有关部门和消费者的重视。

相关链接

签订合同 应细化违约责任

市消保委提醒市民，找家政服务应注意五点。

明确经营主体资格，找正规的家政服务公司。

对于服务人员的素质要求不能以“星级”、“高级”等简单表述，要尽量根据自己的要求细化保姆的工作职责，并约定做不到的可退换或退款。

签订书面合同或协议，除了明确约定服务的时间、内容、价格等，还应对方可能出现出现的临时加价、提前走人、财物损失等情况作特别约定。对于家政服务公司提供的格式合同，在签订之前应仔细阅读，特别留意是否有不平等条款和免责条款，并尽可能按以上要点协商予以调整或细化明确。

办理预先缴付形式的家政卡或是优惠服务卡的，一定要事先明确有无“使用年限、节假日限用或提价、单次最低消费金额”等其他条件限制。另外，一次性办卡金额不宜过大，以防对方“关门走人”。

索要并保存好发票、协议等凭证，一旦产生纠纷，以作维权依据。

我市进入手足口病流行季

本报讯（记者蒋炜宁 通讯员陶子）昨天市疾控中心发布手足口病预警。近年来，一到4月份，我市就进入手足口病流行季节。监测数据显示，近期我市报告的手足口病例数与去年同期相比有明显升高，引起手足口病的主要病毒型别是COXA16。

手足口病主要发病人群集中在5岁以下儿童，特别是3岁以下婴幼儿高发，其主要传播途径是通过唾液、疱疹液、粪便污染的物品密切接触引起的肠道传播。手足口病主要症状是发热、手、足、口、臀部出现疱疹或者出现病毒性咽峡炎。手足口病其实并不可怕，很多孩子患病后可以自愈，关键是掌握防治手足口病的有效手段。

369路公交车配备急救包

本报讯（记者蒋炜宁 通讯员张志平 蒋海波）昨天下午，369路公交车上的细心乘客发现，车里和以前有些不同，驾驶室后面多了个橙色的车载急救包，站立扶手上印有二维码，上面写着“扫一扫，学急救”字样，有乘客扫描后，发现是红十字急救掌上学堂软件。

369路公交车成为宁波红十字应急救护流动宣教基地，昨天在宁波卫生职业技术学院前广场举行了成立仪式。

红十字应急救护流动宣教基地主要面向公交系统驾驶员和广大市民开展科普普及，让更多的驾驶员掌握急救知识和技能，形成“人人学急救，人人懂急救”的氛围。

宁波市红十字会工作人员说，今年红十字公益应急救护培训被列入市政府民生实事项目，要完成红十字公益应急救护培训7.5万人。宁波将健全红十字应急救护培训长效机制，交通、运输等部门和行业将自救互救知识和技能培训作为从业人员培训的内容。到2015年，红十字救护员要占从业人员比例的15%以上，救护知识普及率在90%以上。

要纠“四风”也要学先锋 江东用身边典型教育身边人

本报讯（记者黄程 江东记者站张绘薇）昨天下午，江东区召开“江东先锋大家学”主题报告会，宣讲该区5位典型人物的先进事迹，旨在用身边先进典型教育身边人，用身边先进事迹激励身边人。

据介绍，此次集中推出的5位典型人物，既有来自区级机关，也有来自基层社区，极具广泛性和代表性。笔者从相关材料中得知，他们都在各自岗位上几年、十几年甚至几十年如一日，始终心系群众，兢兢业业埋头苦干，取得了不凡业绩。“开展教育实践活动，既要彻查、整治‘四风’，也要树立、学习身边榜样先锋。”江东区党的群众路线教育实践活动办公室有关负责人说，“身边先锋更加可亲、可近、可学，更具说服力和感染力，更能取得实效”。

海曙有奖征集旅游形象标识

本报讯（记者厉晓杭 通讯员斯玉梅）近日，海曙区分别开出最高5000元和7000元的奖励，向社会公开征集海曙区旅游宣传口号和旅游形象标识。

据了解，口号和LOGO的征集时间从4月9日至5月18日。应征口号要求能准确反映海曙旅游形象定位和文化精髓，主题深刻、文字精炼、富有感染力，字数在20字以内，并附500字以内的创意说明；应征标识要求具有鲜明的时代气息与生动的艺术美感，提交高清JPG格式，并附500字以内的设计说明。

据悉，海曙区将邀请有关专家成立评审委员会对所有投稿作品进行评审。本次征集活动设旅游宣传口号最佳创意（采用）奖1名，奖金5000元；优秀奖2名，奖金1000元/名；入围奖5名，奖金500元/名；旅游形象标识最佳设计（采用）奖1名，奖金7000元；优秀奖2名，奖金2000元/名；入围奖5名，奖金1000元/名。应征者可将作品发至指定邮箱 haisutravel@163.com，或邮寄地址至宁波市中山西路138号天宁大厦11楼1110办公室。

道德讲堂第十八讲明天开讲

本报讯 宁波市道德讲堂总堂定于4月11日下午3时举行第十八讲。本次活动由综合口承办，主题是敬业奉献，欢迎广大市民朋友积极参加。道德讲堂总堂地点：宁波市图书馆三楼报告厅。

甬城进行时

http://weibo.com/nbrb

#您播报#

@ 公交阿宽:乘坐754路公交车不久,一怀抱婴儿的妇女要下车,旁边一妹子帮妇女拿起婴儿车,走下公交车后再上,妇女连声道谢。在石桥站,该妹子又让座给了老婆婆……热心的人,不论走在哪里,总会让身边充满爱。

@ 鱼向裳:偶遇信使,他打开邮桶,里面什么信件都没有。他从邮桶里拿出一个用绳子拴着的小印章在工作本上盖了个戳,然后悄然离去。邮票,纸墨之气淹没在便捷的快餐年代。

@ 十年1976:早上寻思着吃什么,路过鸡蛋饼摊看到一流浪老汉在摊子前看着豆奶,老板问他是不是想喝,老汉点头,于是老板就送他一袋。寻思吃啥的我忽然有了答案,就这鸡蛋饼了。

#每日读报#

《向车窗外乱丢垃圾属交通违法》(宁波日报4月9日A2版)

@ 音乐小物:此种行为要治理!

《“单独二胎” 生育龄女性求职拦路虎》(宁波日报4月9日A2版)

@ 不要随便说说:就业歧视花样繁多,像一道道障碍挡住了求职之路,让应聘者屡屡受挫,对于这些不公平、不公正的现象,只有靠政府部门不断完善法律法规才能逐渐消除。

(记者 洪茜茜 金雅男 整理)

奋战双驱动 建功四治理

宁波市庆祝“五一”国际劳动节主要活动安排

更多精彩内容请点击宁波工会网 www.nbgh.gov.cn

沐浴着明媚的春光,舞动着欢快的旋律,迎来了火红的五月。在“五一”国际劳动节到来前夕,全市各级工会精心组织丰富多彩的系列庆祝活动,歌颂劳动者,赞美劳动者,慰问劳动者,唱响“劳动光荣、工人伟大”主旋律,谱写“劳动成就梦想”新诗篇。

- 1.宁波市庆祝“五一”国际劳动节暨劳模先进表彰大会

时间:4月底 承办单位:宁波市总工会

2.“中国梦,我健康,我行动”宁波市第九届职工运动会开幕式及篮球、网络棋牌和花样田径比赛

时间:5月

主办单位:宁波市总工会、宁波市体育局

3.“提升劳动技能·创造品质生活”2014年度宁波市职工职业技能大赛

时间:4月

主办单位:宁波市总工会、宁波市人社局

4.“实践宁波职工精神·创造港城一流业绩”宁波市最美职工评选

时间:4月-10月 主办单位:宁波市总工会

5.“提高职工科学素养·助推企业创新发展”百场科普报告进企业

时间:4月至11月

主办单位:宁波市总工会、宁波市科学技术协会

6.“技师帮扶进企业,破难解困促发展”工会技术服务月

时间:5月份 主办单位:宁波市总工会

承办单位:市职工技术交流站、市技师协会

7.“劳动光荣、休养快乐”一线劳模和优秀职工免费疗休养

时间:5月-10月 主办单位:宁波市总工会

8.劳模先进体验城市轨道交通

时间:4月 主办单位:宁波市总工会
- 承办单位:市直属基层工会、市交通运输局、市五一培训学校

9.“中国梦·劳动美”2014年宁波市职工艺术团进社区进企业慰问演出

时间:4月-12月 主办单位:宁波市总工会

承办单位:宁波市工人文化宫、宁波市职工艺术团

10.“互助互爱,爱在身边”2014年职工医疗互助保障专项行动

时间:4月 主办单位:宁波市总工会

11.“红五月”五一服务卡系列优惠活动

时间:5月 主办单位:宁波市总工会

12.“一线创造,岗位成才,追逐梦想”余姚市第5届职工技术进步周系列活动

时间:5月中旬 主办单位:余姚市总工会

13.第七届职工文化月活动启动暨职工艺术团汇报文艺演出

时间:4月27日 主办单位:余姚市总工会

14.庆“五一”职工趣味运动会

时间:4月底 主办单位:慈溪市总工会

15.企业职工最可信赖“娘家人”评选活动暨庆“五一”颁奖晚会

时间:4月底 主办单位:奉化市总工会

16.“我动我快乐·乐享职工美”奉化职工体育嘉年华——乒乓、国际象棋比赛

时间:5月 主办单位:奉化市总工会

17.鄞州职工文化“星光工程”启动仪式暨职工艺术团走进
- 建筑工地慰问演出

时间:4月下旬 主办单位:鄞州区总工会

18.“唱响中国梦,舞动劳动美”宁海县庆“五一”颁奖晚会

时间:4月底 主办单位:宁海县总工会

19.象山劳动美、生活美“双美职工”评选展示活动

时间:4月-8月底 主办单位:象山县总工会

20.“工运情·半岛梦”庆“五一”职工优秀文艺节目汇演

时间:4月底 主办单位:象山县工人文化宫、县职工艺术团

21.劳模风采采首发式暨“海曙工会”俱乐部成立

时间:4月下旬 主办单位:海曙区总工会

22.江东“七彩大舞台——开启地铁新纪元”文艺汇演

时间:4月21日、23日 主办单位:江东区总工会

23.“踏青赏绿健步走”江北青年职工联谊活动

主办单位:江北区总工会

24.“我运动、我健康、我快乐、我美丽”镇海区第三届职工运动会

时间:4月下旬 主办单位:镇海区总工会

25.北仑区“五一”表彰暨劳模先进事迹报告会

时间:4月下旬 主办单位:北仑区总工会

26.“健康生活、快乐工作”职工登山比赛

时间:4月下旬 主办单位:保税区总工会

27.“争先创优”立功竞赛表彰大会

时间:5月 主办单位:大榭开发区总工会
- 28.高新区“五一”劳模先进表彰大会

时间:4月下旬 主办单位:高新区总工会

29.“圆美丽、幸福、卓越的钱湖梦”职工艺术团进社区慰问演出

时间:4月27日 主办单位:东钱湖旅游度假区总工会

30.“比技能、谋创新、作贡献”新区第三届职工技能运动会

时间:4月下旬-5月 主办单位:杭州湾新区总工会

31.“我和春天有个约会”财贸金融系统青年职工交友活动

时间:4月19日 主办单位:市财贸金融工会

32.“开启梦想·健康行动”职工运动会开幕式暨“排水杯”职工乒乓球比赛

时间:4月 主办单位:市建设工程

33.开启“运动健身、快乐参与、播种幸福、共创和谐”职工健康年活动

时间:4月下旬 主办单位:市文卫工会

34.市属工业系统第二届职工技能文化节

时间:5月中下旬 主办单位:市属工业工会

35.“光大劳模精神,助推转型升级”劳模先进事迹巡回报告

时间:4月中下旬 承办单位:市直属基层工会

36.“运动收获健康 激情成就梦想”市直机关乒乓球、网球、集体跳绳大赛

时间:5月份 主办单位:市直属机关工会

37.“我健康,我快乐”市教育系统登山、乒乓球、钓鱼比赛

时间:4月 主办单位:市教育工会