

选保姆今后要参考“红黑名单”

乱象

万元月嫂护理出状况 中途离开换人要加钱

“各位宝妈，有没有靠谱的保姆推荐……”最近几天，林雪着实有些心急。自从保姆走后，家里就乱作一团，她不得不在妈妈群里四处打听。

“孩子出生这一年多里，已经换过五个保姆，每一次都弄得心力交瘁，想要请个好保姆真是太难了。”考虑到双方父母年事已高，身体状况欠佳，再加上小两口都有自己的工作，林雪从刚怀孕时就想好了要请保姆来解决带娃问题。

再三权衡下，林雪提前半年通过家政公司预定了一名价位在12800元的月嫂，“最低的初级月嫂是8800元，最高的钻石级月嫂要16800元，我也没什么特殊要求，就想着选个中间档的，只要别太差就行。”

面试中，月嫂声称自己此前带过八个孩子，经验相当丰富，并且经过公司统一培训，在护理婴儿和照顾产妇方面都很专业，林雪听完觉得挺满意，便果断签了合同。

然而，真到了坐月子的时候，林雪却发现月嫂情况不对。“给孩子洗澡的时候抱都抱不稳，看起来更像是新手。”更让林雪气愤的是，由于月嫂护理不当，孩子脐带迟迟未见脱落，到医院检查后，才知道里面已经有脓液了，“幸亏及时采取了措施，否则后果不堪设想。”

辞退月嫂后不久，林雪又换了家公司找来一名育儿嫂，“价格上倒是便宜些，刚开始做得也还行，可是手脚不干净，有一次晚上我起来喝水，刚好撞见她偷偷翻抽屉里的东西。”

无奈之下，林雪只好继续换人，“一个个都是说得好听，可没办法核实究竟哪句是真的。找家政公司投诉，最多也就是象征性给点补偿，惩罚力度十分有限，起不到应有的震慑作用。”

事实上，林雪的遭遇并非少数。为了给年迈独居的母亲请保姆，赵丽霞也伤透了脑筋。

“母亲八十多岁了，腿脚不太好，就想着让保姆帮着做饭洗衣，天气好的时候再能陪着出去晒晒太阳。”赵丽霞原以为，这些要求谈不上有多少技术含量，满足起来应该不太困难，可她还是费尽了周折，“家政市场上本来就供不应求，结果还有相当大的比例是奔着带孩子去的，真正愿意照顾老人的实在太少。”

好不容易为母亲找来保姆，赵丽霞一直待对方很客气，“听母亲说，她做事也算麻利，相处起来没有太大问题。”可刚过了两个月，保姆就给赵丽霞打来电话，说家里有事不能继续干，第二天就收拾行李离开。

虽然有些措手不及，但赵丽霞想到当初跟家政公司签合同，对方承诺过不会

花高价请保姆，却无从知晓对方真实背景，“黑”保姆被辞退，却可以换家公司继续上岗……

针对家政服务业饱受诟病的信用体系缺失、奖惩机制不明等问题，商务部日前会同发改委等部门研究起草了《关于建立家政服务业信用体系的指导意见》(征求意见稿)，指出将建立家政服务员和家政企业信用档案，并建立家政服务领域守信主体“红名单”制度和失信主体“黑名单”制度，为消费者选择提供参考。



出现断档情况，便立即联系对方要求安排新保姆上岗，“没想到，对方居然说换人要加钱。”仔细查看合同条款，赵丽霞才看到，条款中明显弱化了公司的责任和义务，“这里面陷阱太多，普通消费者真是防不胜防。”

探路

三个维度做背景调查 过往工作经历难查实

“当前，我国家政服务业信用缺失问题较为突出。部分家政服务员隐瞒真实信息，不按合同约定提供服务，甚至偷盗雇主钱财、伤害老幼病残等案件时有发生。部分家政企业采取不正当竞争，哄抬价格、虚假宣传误导消费者。”对于家政服务业存在的诸多乱象，《关于建立家政服务业信用体系的指导意见》(征求意见稿)直言不讳。

根据《意见》，未来将在商务部业务系统统一平台建立家政服务员信用档案，其中包括身份证号码、姓名、性别、民族、家庭住址、健康状况、教育水平等个人信息，从业经历、培训情况、培训考核情况、消费者

评价和投诉情况等来自家政企业的职业信息，以及商务部与公安部提供的犯罪背景核查结果信息。而家政企业信用档案则包括企业基本信息、商务主管部门的行政信息和其他部门的行政信息。

此外，《意见》还指出，将建立和规范家政服务领域守信主体“红名单”制度，加大对“红名单”主体推介力度，同时建立失信主体“黑名单”制度，加大对“黑名单”企业的监管力度。

对于这些要求，一些家政企业并不陌生。成立多年以来，北京市爱依家政服务有限公司在不断摸索和尝试。

“我们在招聘家政服务员时，会从三个维度进行背景调查。”北京家政服务协会会长、北京市爱依家政服务有限公司董事长穆丽杰表示，基础信息维度主要是对家政服务员的身份证件加以核验，并要求提供体检报告等资料；社会评价维度则是通过客服中心对客户进行回访，了解其服务技能和服务意识，从而形成评价；公共信息维度需要通过最高人民法院的中国执行信息公开网查看是否属于失信被执行人。

“尽管我们已经尽力去收集家政服务员的信息，也要求做到全程留痕，但还是会有一些情况难以获取和掌握。”穆丽杰指出，有关家政服务员的情况尚未在家政企业之间联网互通，导致很难了解其过往的工作经历，“家政服务员之前究竟在哪些地方做过，是否有过不良记录，都不太方便查实，这就存在一定的风险和隐患。因此，建立统一的家政服务员信用档案很有必要。”

商榷

信用档案要把握好度 建红黑名单要慎之又慎

在穆丽杰看来，《意见》中提出的建立家政服务业信用体系更多的是一种“是非”界定，“可以把那些不适合在行业内服务的个人和企业剔除在外，但具体如何操作和执行，还需要细化评价标准，确保公正合理。比如，达到哪些指标可以列入‘红名单’？违约行为达到什么程度将被列入‘黑名单’？这些环节都还要有配套的解释和说明。”

穆丽杰还表示，信用档案的建立固然能够为家政企业和消费者提供查询的便利，但也要考虑个人隐私和数据安全问题，“对哪些信息开放？开放到什么程度？这些都还有待商榷。”

在这方面，北京家政协会顾问、中华女子学院法学院教授刘明辉也颇为认同，“我们一方面希望信用档案尽可能完善，并且联网可查，但另一方面，也要把握好‘度’，不应采取‘一刀切’的做法，让家政服务员承担过多的信息暴露风险，而是重点将有不良记录的个人和企业排除在外。”

她表示，信用档案的内容值得进一步推敲。“例如消费者评价和投诉情况，目前并没有统一的判断标准，存在很大的主观性，也不排除有恶意诋毁，可信度方面就无法保证。”相比之下，她更倾向于关注处罚记录，“包括公安机关的拘留处罚，也包括家政企业或行业协会的处罚，把这些出具过的处罚记录放上去，会更加有凭有据。”

同时，刘明辉还指出，建立家政企业的“红名单”要慎之又慎，“通常情况下，行业协会都是忌讳表彰的，因为很难做到真正公平，而‘红名单’一旦存在，也可能带来权力寻租的问题。”

除了建立家政服务业的信用体系外，刘明辉认为，提高家政服务员的社会地位同样很重要，“尽量不要再用‘保姆’这种歧视性称呼，而是叫‘家政服务员’。主管部门应当加强职业化管理，公众也要尊重这种职业。在职业培训上，不仅培训专业技能，还要传授职业道德规范，进行信用体系相关教育。”

据《北京晚报》

创新技术优化服务

平安养老保险青海分公司在行动

“互联网+”创造服务价值

中国平安以“专业创造价值”为核心文化理念，始终坚持客户至上的原则，诚信服务，合规经营，通过做好点滴服务累积客户满意度，为做好柜面服务平安养老保险股份有限公司(以下简称“平安养老险”)青海分公司大力推行“以客户为中心”的服务品牌建设。

借保险行业大力建设诚信体系的东风，平安养老险充分利用互联网+科技的技术创新，推出了“诚信赔”服务。该服务将征信数据应用到于理赔服务，通

过与公共征信平台对接，并结合平安已有的征信记录，识别企业与企业个人客户征信情况；同时参考企业及个人客户的理赔记录，向诚信客户提供“极速”“简易”的理赔服务体验。解决保险消费者的“理赔难”“理赔慢”的问题，努力提升行业服务水平和客户体验。

平安养老险“诚信赔”服务目前主要应用于小额案件，满足条件的诚信客户只要在手机APP或网页上输入理赔金额，并上传医疗费用发票的影像文件，赔付金会快速到账。申请理赔免实物材料，1日内赔付到账的理赔方式，极大提

升了客户的理赔体验，让客户感受简便理赔服务。在保险业打造互联网的时代，不断挖掘潜能、创新服务，解决客户痛点、提升客户体验，快速、精准的服务客户。

以城为本 服务至上

“百业诚为先，诚信无小事”诚信是社会主义市场经济的道德本质，平安养老保险股份有限公司(以下简称“平安养老险”)青海分公司将全面、精准、客观地向顾客提供产品信息服务，不欺骗、不隐瞒、不误导客户。作为保险业的从业人员，诚实守信更是我们的根本，与客户互

为诚信，达到“共赢”的效果。

“服务”是保险业发展之基，是传递保险关爱、体现保险价值的内在要求，也是自身专业能力和综合竞争实力重要体现。平安养老险从客户需求出发，在控制操作风险、保证服务质量的同时，提升客户服务体验。

平安养老险将坚持行业自律、诚信经营，提高服务意识和专业素养，把握诚信宗旨、严格遵守各项规定，维护保险人和被保险人的利益，提供周到、细致的保险服务，赢得客户信赖，赢得长远发展。