

**新闻** 从现象  
到真相  
欢迎爆料:63529999

见习记者 姚沁艺

家住静安的叶女士通过“天鹅到家”(原“58到家”)定下了一位月嫂,并签订了《家政服务合同》,约定9月上户服务。没想到,孩子出生后,因为月嫂“爽约”等原因,“天鹅到家”在19里天换了4个月嫂,这令叶女士感到很崩溃……

产妇“坐月子”

# “天鹅到家”19天换了4个月嫂

反映

19天换了4个月嫂

今年4月底,预产期在今年9月10日的叶女士通过“天鹅到家”平台寻找月嫂,在位于大宁国际商业广场内的“天鹅到家”静安店面试了几名月嫂后,挑中了一位每月14800元的“优享二星月嫂”冯阿姨,于5月初正式签署了《家政服务合同》,并全款支付了两个月的服务费。

服务订单显示,冯阿姨预计上户时间为9月11日,服务天数为55天。

叶女士回忆,当时,“天鹅到家”的工作人员承诺,如果叶女士生产了,可以随时告知平台,平台将通知这名冯阿姨到家服务:“他们当时说,除非是比预产期提早太多,阿姨来不及从老家下户,那么会协调其他月嫂顶替一段时间,如果没有提早太多,冯阿姨会准时上户。如果我们觉得对阿姨不满意,也可以随时沟通换人。”

巧的是,叶女士的生产日期,刚好就是预产期9月10日。生下宝宝后,叶女士的丈夫第一时间通知了负责对接的“天鹅到家”工作人员,并告知产妇将于3天后出院回家,请工作人员安排冯阿姨上户。

然而,“天鹅到家”工作人员却突然告知,因为冯阿姨的婆婆有事,冯阿姨需要回老家照顾刚刚生产的嫂子,没有办法上户了。

孩子生了,定下的月嫂却猝不及防地“爽约”了。叶女士夫妇虽然又疑惑又生气,但考虑到产妇即将出院,当务之急是解决月嫂空缺的问题。“天鹅到家”工作人员又向叶女士推荐了一位沈阿姨。

“其实这位沈阿姨当时也是我们的备选月嫂之一。”叶女士的丈夫表示,今年4月去“天鹅到家”店面面试时,沈阿姨正好在上户过不来,于是便定了另一位冯阿姨。如今,冯阿姨无法服务了,尽管没有面试过,考虑到时间紧迫,叶女士夫妇便只好定了沈阿姨于9月13日上户服务,服务天数为55天。

沈阿姨上户后,服务令叶女士一家都比较满意,叶女士也就暂时将之前的糟心事放在了肚子里。然而,令人意想不到的是,9月23日,服务10天后,沈阿姨竟突然向叶女士提出,因其婆婆有事,因此她要回老家照顾自己的儿子,所以马上也不能继续服务了。

叶女士认为,月嫂上户后都要有磨合期,服务没几天又要走,意味着一家人要和新月嫂重新磨合。经多番沟通无果,沈阿姨执意决定在9月29日上午离开,“沈阿姨说,平台答应她可以离开”。

在叶女士反复催促下,平台给出的解决方案依旧是“再换一名月嫂”。此次,负责对接的平台管家表示,为了表达歉意,将给叶女士免费升星,安排一名“三星月嫂”来服务。

“平台工作人员发我两个‘三星月嫂’的简历,一个只能做到10月20日,另一个倒是可以做完合同期,相当于就只有一个月嫂可以选择了。”

别无选择的叶女士,只能定下这位能做完全合同期的“三星月嫂”周阿姨。

不过,这位周阿姨10月1日才能到岗,中间的2天空档期,“天鹅到家”表示,会安排一位“二星月嫂”马阿姨免费顶替,并以“要给阿姨上保险”为由,催促叶女士和马阿姨签订服务天数为42天的合同。

9月29日下午,马阿姨来到叶女士家。叶女士发现,说是顶替两天,但马阿姨却带了一个大箱子。感到蹊跷的叶女士便询问马阿姨,是否知道自己只是被平台派来免费顶替两天,马阿姨表示,公司向其报单报的是42天,自己并不知道只是来过渡的。

“明明说好来顶替两天,怎么签的合同却是42天?”叶女士感到不解,于是拒绝签署平台提供的格式合同。

对于马阿姨的服务,叶女士一家也觉得其缺乏经验:喂奶不知道试温、奶瓶不会盖、月子餐做得过于简单……

“我丈母娘甚至还要半夜起来指导她做事。”

叶女士的丈夫对此感到不可思议。

好不容易等到10月1日,“三星月嫂”周阿姨上户,叶女士却发现,因为周阿姨刚刚从老家下户,一直没休息过,年纪又有点大,晚上睡觉呼吸不畅,喘气很响,考虑到阿姨和宝宝的安全,叶女士决定不再雇佣周阿姨。

最终,叶女士决定和“天鹅到家”解约。叶女士称,经过沟通,平台同意退还叶女士剩余服务天数以及从9月23号沈阿姨提出离开到正式离开期间天数的服务费用。

回应

合同约定下户需提前通知

在叶女士夫妇看来,眼下一环扣一环的麻烦事,皆是由月嫂随意提前下户,或不上户引起的。叶女士无法理解,为何明明签了合同,月嫂还是“来去自由”。

日前,记者尝试注册了“天鹅到家”APP帐号,刚刚注册完毕,便有一位“天鹅到家”顾问联系记者,询问需要月嫂的天数、星级和档期后,便称可以向记者推荐合适的月嫂。

记者:“(你们)这边的月嫂是你们自己聘用的吗?”

顾问:“我们每个月嫂来的话会和我们公司签协议,包括我们一些公司红线、规章制度,他们都要签字的。”

记者:“就相当于在你们这里兼职。”

顾问:“对,没有说像员工一样给她签那种劳动合同,然后再给她上保险。”

记者:“我们希望找的阿姨不要做到一半(就)离职,这个我们比较担心。”

顾问:“你可以放心,我们给你推荐月嫂的话,一定是符合咱们需要天数的,除非你对阿姨不满意,咱们是会出现更换的一个情况。”

记者:“意思是我签合同签多少天,她就一定会做满多少天?”

顾问:“对,是的。”

事实上,根据叶女士、月嫂、“天鹅到家”共同签署的《家政服务合同》,“乙方(即月嫂)因自身原因提前与甲方解除雇佣关系的,需提前10日书面通知甲方(即客户)、丙方(即平台),以便提前做好调换、结算安排;如乙方未提前10日书面通知甲方或通知后工作未满10日的,甲方有权要求乙方按照不超过本合同约定套餐服务费的5%的标准承担违约责任。”

“如乙方因自身身体原因或其亲属(仅限配偶、父母、子女)出现重大疾病或意外事故而需提前与甲方解除雇佣关系的,在乙方提供相关证明前提下,乙方无需履行上述通知义务且不需要承担相应的违约责任。”

然而,无论是来不上户的冯阿姨还是提前下户沈阿姨,他们在合同约定的服务期内,都没有向叶女士提前10日出具书面通知。

那么,月嫂到底是不是得到平台允许后提前下户的呢?日前,记者辗转联系上了提前下户的月嫂沈阿姨。

“我在上户之前,跟公司说过

的,我有可能家里会有事,(公司)说到时候可以跟他们说,如果情况属实,是可以回家的。”

她表示,公司经过核实,允许她因为家中有事提前下户。沈阿姨表示,9月23日,她就开始沟通下户相关问题,中途平台也向叶女士推荐了一些月嫂,“但她不乐意换,然后就搁在那边”。

10月11日,针对此事,“天鹅到家”相关负责人向记者表示,“天鹅到家”作为家庭生活服务平台,为用户和家政服务人员提供居间撮合服务,对于用户在平台遇到任何相关问题,“天鹅到家”都会积极承担相应的协调和沟通义务,目前平台和叶女士已达成一致。

另外,“天鹅到家”与平台上提供服务的家政服务人员等服务行为等方面都有相关约定,如家政服务人员在服务中存在相关违规情况,“天鹅到家”会依据相关约定进行严格追责。

协会

开展家政服务信用等级评价

“目前家政行业存在‘小’‘散’‘乱’的特点。”日前,记者从上海市家庭服务业行业协会了解到,家政服务人员流动性强的现象确实存在。

一方面是因为市场对于家政人员的用工需求存在一定缺口。据统计,上海目前的900多万户家庭中,正在使用或者有家政服务需求的家庭超过三分之一。然而,上海市仅有家政员约50万。

另一方面,目前大部分家政企业都是家政服务中介机构,即扮演的是居间方的角色,对于家政人员的管理,不如员工制企业深入。

为解决家政服务人员流动性强的问题,上海家政服务业正在积极采取措施。

据上海市家庭服务业行业协会相关负责人介绍,上海家政行业一直在大力推动家政人员办理上门服务证,截至目前,持证家政人员已超过17万。今年,上海家政人员上门服务证更是由卡式实物上门证转变到“随申办”电子上门证。雇主家庭可以通过上门证查询相应人员的信用等级评定、投诉处理、服务记录等信息。

而且~我们给你们的预产期就是生孩子的日期~一天都不差,发生这样的事真的说不过去

你撤回了一条消息

是的 这绝对是我们的问题 给您添麻烦了

尽快整理能上户的月嫂发给我们!

我先把事情解决了,然后看看我能不能找点相应的宝宝用品给咱。😊

你先解决问题

您别生气 我已经在让运营全员帮我们盘月嫂了,然后把简历尽快发出来

宝爸宝妈非常抱歉回复晚了,沈阿姨这边一直跟咱们这边沟通家里有事需要回去,肯定咱们都不希望阿姨下户的,确实之前也更换了一次,公司非常抱歉,每个人家里出现突发的情况也是之前没有预料到的,望您们能理解,我们帮您们先找到备选阿姨您们看一下,这几位阿姨都是我们精心挑选的,为了表示歉意我们都是找的金三的阿姨,之前也答应过您们沈阿姨上户我们还是给您们边找金三的阿姨