

“天鹅到家”月嫂烫伤出生 27 天婴儿,事情还没解决又去别家上户……平台该如何对家政人员“风险控制”

“天鹅到家”月嫂擅自给出生 27 天的婴儿做热敷,却将热水倒进储奶袋里,又没将储奶袋密封好,热水从储奶袋中流到婴儿身上……面对“一度烫伤”的诊断和月嫂的不规范操作,陶女士找到“天鹅到家”平台要个说法,但沟通一度陷入僵局:“我说能不能拉黑这个人,售后说做不到;我说能不能在对外的页面上显示出过的事件,(对方)也说没权限;就连答应给我的赔偿,也跟我说是平台垫付的。甚至‘天鹅到家’还告诉我,现在月嫂已在上户状态。看上去出了事故,这个月嫂好像不需要承担什么责任似的……那平台对这些家政人员的约束在哪呢?”

出生 27 天的婴儿被烫伤

为了更好的月子体验,陶女士经到集团旗下家庭服务平台“天鹅到家”顾问介绍,选中了一位银牌月嫂杨阿姨,进行 42 天的服务,没想到,才过了约 20 天,就出现了意外。

“7 月 25 号,我哺乳完把小宝交给已经吃好饭的杨阿姨,自己去吃饭,我在吃饭时看到阿姨在烧开水,当时我也不知道她要干什么。”

陶女士表示,等自己吃完饭准备进房间的时候,就听到小宝哭了。“阿姨跟我说,储奶袋破了。”陶女士当时就觉得不对劲了,赶忙追问储奶袋破了,为什么孩子哭了?

“杨阿姨说因为储奶袋里放了热水。我就找到破裂的储奶袋拿开,发现储奶袋里面很紧。因为小宝是躺在床上的,储奶袋破了之后,床上都是热水浸湿的痕迹,小宝的头还有他的身体也被热水烫伤了。”

陶女士表示,自己见状立马把孩子的衣服脱掉,冰敷孩子的烫伤处,并准备去医院,“这期间,阿姨一直说没事,就是烫红了一点,不用去医院。但我们看到小宝被烫的部位已经很红了,还是赶紧去了医院。在医院,急诊的医生跟我们说,因为小宝才 27 天,太小了也没办法用药,然后说我们急救措施还可以,让我们密切观察,如果后续有起泡或者是破皮等其他症状,就立马要重新挂急诊。”

陶女士提供的孩子就医记录显示:“烫伤创面主要位于头部、左侧躯干、皮肤局部潮红,未见水泡形成,范围 4%TBSA,门诊初步判断为:一度烫伤。”

陶女士表示,从医院回来的时,她又仔细查看储奶袋,“储奶袋上凝结的水珠就可以看出来当时温度其实是挺高的。而且虽然一开始袋中有部分冷水,但高温水下去时,储奶袋已经被烫到变形了,密封都失效了,热水才会出来。”

出于稳妥和不想同月嫂发生正面冲突考虑,陶女士立即打电话给“天鹅到家”顾问,要求月嫂下户,“甚至我还听到,阿姨在阳台上和销售顾问打电话的时候,说了一句,她觉得小宝没有什么问题,说医生都没有开药,我就觉得这个阿姨什么认错态度都没有。”

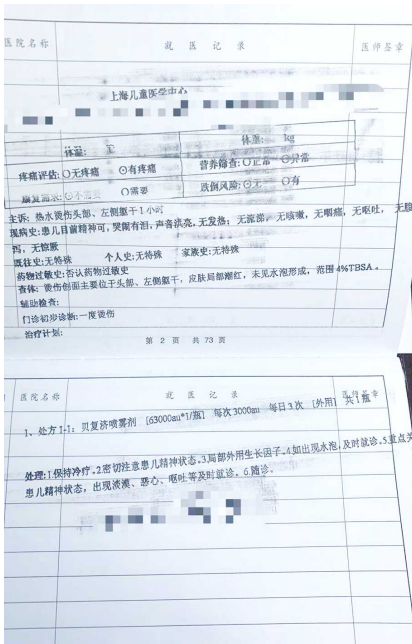
事已至此,陶女士希望“天鹅到家”的售后能有个处理方案,“他们拖拖拉拉才把售后的企业微信发我,让我自己加,售后一开始跟我简单聊了几句,让我先不要慌,他们会妥善处理的,我就选择了相信他们,当天月嫂杨阿姨也下户了。”

雇主质疑平台监管力度

约一周后,陶女士再次等到了售后的电话,“对方说,他们只愿意把平台信息费,也就是中介费退给我。售后说,合同上约定他们只是信息提供方,这个阿姨跟他们平台只是劳务关系,阿姨个人行为和平台无关,平台没有监管义务,也没有执行权。如果我有何诉求可以起诉阿姨,他们会配合把阿姨的信息给



婴儿睡的床上被热水浸湿了一大片



陶女士提供的孩子就医记录

到我。我又问那个阿姨停止接单了吗,对方的意思是,这个阿姨在我这一单闹祸之后,依然可以接单,单量维持到今年 12 月底。”

陶女士表示,和售后多次沟通中,自己先后提出平台是否能将月嫂拉黑、降级、降薪、暂停接单等处理,售后均表示做不到,“出了这样的事,月嫂毫无表示,平台也各种‘做不到’,我只能说押在天鹅到家的 19600 元信息服务费和阿姨薪资目前我不会确认支付。”

陶女士认为,平台的处理方式,让她觉得家政人员哪怕闯了祸,也可以有恃无恐。更何况,在平台对杨阿姨的宣传页面上,显示她有“天鹅到家”颁发的高级产康全能训练营、高级儿推实战特训营、母婴护理师认证等等考核证书。“难道他们教学时,没有强调这些常识性的操作吗?”一气之下,陶女士于 8 月 15 日在社交媒体上发布了自己的遭遇,并于 8 月 16 日到天鹅到家静安店当面讨要说法。

“我要求查看阿姨是否还在接单,对方不给我看。他们还要求我在平台上点击确认服务,说如果我不确认,就没办法解决后面的事情,最后双方不欢而散。”

在陶女士帖子的评论区,记者看到一个名为“天鹅到家家政服务中心”账号于 8 月 16 日留言表示:“您好,7 月 25 日平台接到您的反馈后,第一时间同您取得联系,关注宝宝情况,沟通先行就医,后续专员同您随时保持联系,了解到宝宝烫伤处暂无破损无起泡,遵医嘱继续观察。平台复盘订单服务过程后

同您协商处理方案:1、医疗费用全额报销;2、平台退还已使用的 20.5 天信息服务费 3022 元 + 扣除阿姨保证金 1000 元 + 额外补偿 1000 元的护理费营养费,合计 5022 元;3、平台将持续关注宝宝情况,直至宝宝伤口恢复正常。针对您需要月嫂放弃 20.5 天全部工资的诉求,平台多次与月嫂协商无果,很抱歉,平台非权力机构无法强制劳动者做出补偿,我们建议并支持您做为当事人可通过诉讼程序维护您的合法权益。”

陶女士表示,8 月 19 日,她又接到了“天鹅到家”方面的新反馈,“对方说看到我在社交媒体上发了帖子,公司愿意帮阿姨再多垫付些钱。我问所谓的垫付,阿姨知道吗?对方说,阿姨不知道。那我觉得这个钱即使平台出了,阿姨都不知情,对阿姨还有什么警示效果呢?”

陶女士还补充,对于杨阿姨的处理,“天鹅到家”只是表示,会将其纳入一个风险管控期,在此期间内运营不对外推送这名阿姨的单,但风险管控期的结束时间是未知数,阿姨已经接的单也无法保证客户会同意更换阿姨,且阿姨目前已在上户阶段。

“我觉得他们至少有一个科学的惩罚机制吧,不然月嫂岂不会觉得,虽然我闯祸了,但我还可以拿到正常的工资,等风头过去了也可以正常接单。现在事情都没解决,阿姨却已经正常去其他家上户了。”陶女士感到匪夷所思。

记者还注意到,在陶女士提供的杨阿姨介绍页面里,还显示:“2024.8.19 最新背调结果通过”。

此外,记者了解到,今年 6 月 1 日,《上海市家政服务管理平台信息备案和上门服务证管理办法》正式实施,规定持有上门服务证的家政服务人员开展家政服务活动时,应当主动出示上门服务证,方便用户查询、评价。接受服务的用户可以通过扫描上门服务证二维码对家政服务人员及所属家政服务机构进行信息查询、服务评价。但陶女士表示,杨阿姨上户时,并未出示上门服务证。

门店称月嫂本是好意为婴儿热敷

那么,月嫂杨阿姨当时为什么要在储奶袋里灌热水呢?8 月 22 日下午,“天鹅到家”静安店负责调查复盘这一事件的工作人员告诉记者,当时,月嫂杨阿姨表示,新生儿易肠胀气,她见陶女士家的小孩有肠胀气现象,所以想着用民间流行的热敷手法进行缓解。

该工作人员表示,据杨阿姨表述,为了进行热敷,杨阿姨将烧水壶里放了一段时间的热水倒入原本有部分冷水的储奶袋中,最后

的总水量大概在储奶袋容量的一半左右。

“阿姨当时用两块毛巾包裹储奶袋给宝宝热敷,哪知储奶袋密封口没密封好,热水透出毛巾,顺着宝宝的腋下流了下来,才有了这次事件。”

该工作人员表示,“天鹅到家”明确规定了不让月嫂为小孩热敷,对于肠胀气可以做排气操,所以月嫂的行为确实操作不当。

“雇主提出扣除阿姨工资,但因为一个操作不当,扣除阿姨 20.5 天的劳动所得,我们平台在阿姨不同意的情况下,肯定也没权力做出这样的操作。”天鹅到家静安店相关负责人表示,目前,经过协商,“月嫂愿意出 2000 元赔偿,我们也会扣除月嫂 1000 元保证金,但具体对客户的赔偿方案,还需要总部最后确认”。

此外,该门店负责人告诉记者,对于阿姨的投诉记录、惩罚记录,后台都会有记录,虽然没办法在 App 页面上呈现,但客户找月嫂时若想核查这些信息,门店也会如实把后台页面给客户看。记者看到,杨阿姨在天鹅到家后台已被标为“紧急风险控制”,在投诉记录一栏也显示了“烫伤”。

该门店负责人介绍,被纳入“紧急风险控制”的家政人员,“天鹅到家”会对她的单子停止推送,哪怕有客户专门点名询问,也不会进行推介,且已经签好杨阿姨但还没有上户的单子,平台也在联系换人。记者又询问杨阿姨目前上户的家庭对这一事故是否知情,该负责人表示会和相关顾问确认。

此外,该负责人还表示,事情发生后已经对杨阿姨进行了部分重新授课,此次事件解决后,会再次进行培训和考核,考核通过后才能考虑继续推荐杨阿姨的单子。

……
8 月 22 日傍晚,“天鹅到家”总部回应记者表示,对于记者反馈的问题深感痛心,“宝宝出现意外是任何人都不想看到的情况,我们一直把宝宝健康问题放在第一位,和用户保持积极联系和沟通,了解宝宝就医和恢复情况,并和用户协商处理问题。”

晨报记者 姚沁艺 摄影报道



扫码阅读更多