

读者话题

价位月以万计 消费者依然趋之若鹜 但安全隐患也令人担忧—— 月子中心走俏 监管空白有待填补

湖南日报全媒体记者 王振亚

俗话说,坐个好月子,过好一辈子。月子餐、产后修复、宝宝护理……近年来,月子中心“一条龙”式的母婴服务受到新一代产妇的欢迎,虽然价位月以万计,消费者依然趋之若鹜。然而,记者在走访中了解到,这一新兴行业虽然很红火,但是高价背后隐藏着隐患。

月子中心生意火爆

在长沙一所高校工作的杨女士是一位怀了二胎的妈妈,今年12月中旬到预产期的她最近有些着急了。她告诉记者,她所在的一个有172名成员的孕妈微信群里,频频有人晒出已提前预订好月子中心的消息。想起自己生大宝坐月子时的烦恼,杨女士决定也去月子中心咨询一下。她万万没想到的是,好几家月子中心都称12月中旬的床位十分紧俏,很多床位半年前就已经预订好了。

杨女士所言并不夸张。10月下旬,记者以消费者的身份在长沙市探访了4家月子中心。记者发现,这些月子中心的床位少则有12间,多的达52间,虽然规模大小不一,但是都装饰得如豪华酒店一般,一个月的价格普遍在3万至7万元之间,个别的甚至高达10万元以上。可即使这样的高价,依然床位爆满。记者提出要预订12月中旬的床位,4家月子中心均表示只剩下两三个房间,没有选择余地。见记者有疑惑,一家月子中心还拿出12月份的预订名单让记者查看,证明确实是快订满了。

“我住的是个套间,有客厅、卧室、陪房,28天共花费49800元。”即将结束产假的小楠告诉记者,她在怀孕6个月时就在一家连锁月子中心预订了一个小套间。因生产期推迟,套间被人先占用了,她只好升级到一间更大的。小楠说,她身边不少朋友也是选择在月子中心坐月子,作为90后和新手妈妈,他们既关注宝宝也心疼自己,希望轻松坐月子,顺利度过产褥期。

长沙市水之源母婴保健服务中心在2019年开业之前曾做过一次市场调查:长沙市每个月约有1万名左右的新生儿出生,其中有5%的新生儿家庭愿意选择在月子中心坐月子。如今选择月子中心的宝妈更是越来越多了,中心负责人张亦笑介绍说,他们服务中心共有24个房间,在成立之初,每个月只有六七位宝妈入住,而如今经常爆满。

记者通过“企查查”发现,2016年以来,我省每年新注册的月子中心都在10家以上,目前共有相关企业91家,其中在业或存续的有69家。随着年轻一代母婴健康意识不断提升,月子中心未来将具有更广阔的市场发展空间。

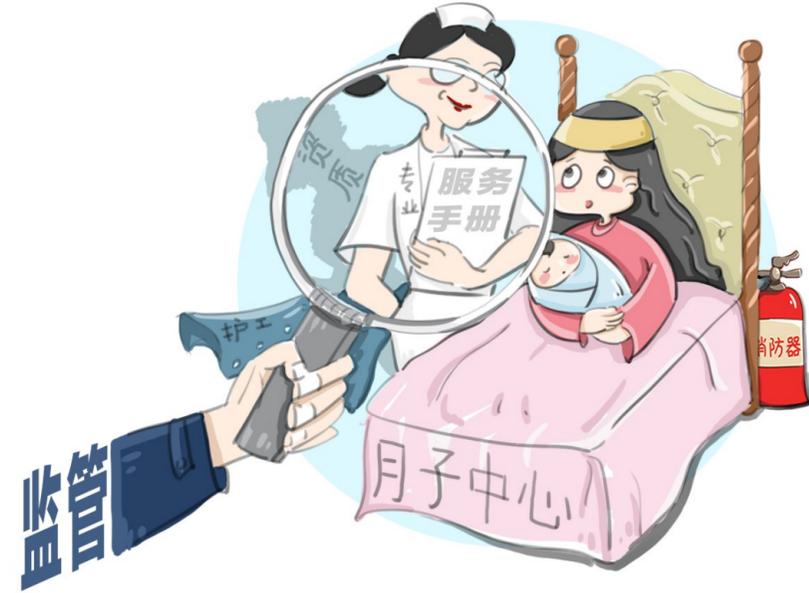
产妇们在月子中心悠闲地当新妈妈

每日三餐三点,月嫂一对一服务,护士24小时值班,医生定期查房……记者走访的几家月子中心都打出了这样的宣传。记者发现,月子中心一般可为宝妈提供安心居住、产后康复、婴儿护理、月子餐四大方面的服务。

记者来到水之源母婴保健服务中心采访时,二胎妈妈陈女士正在悠闲地玩着手机,一旁的月嫂在帮她照顾宝宝。“住在这里最大的感触是,母女俩都得到了科学照护,自己还能安心休养。”陈女士说,精致的月子餐和专业的产后修复项目,让剖宫产的她伤口恢复得很好。

“宝宝出生时重3.55千克,从月子中心接回家时达4.80千克,可谓养得又白又胖。”小楠说,入住期间,不仅她和宝宝都得到科学照护,她还可以随时向月嫂、护士等工作人员请教喂养、照护知识,她十分满意。

刘女士产下的是对双胞胎,记者采访时,她正在长沙百佳玛丽亚妇产医院产后康复照护中心坐月子。“比起靠传统经验在家坐月子,我觉得有



漫画/傅汝萍

医疗保障的月子中心更靠谱。”刘女士说,住在这家医院开设的月子中心,既做到了科学坐月子、科学育婴,也解放了自己和家人,避免了婆媳矛盾。

把妻子安排到月子中心的丈夫们也大都很满意。长沙市岳麓区的小王在一家公司上班,他告诉记者,当初安排妻子进月子中心真是明智的选择。在众多新爸爸为家庭琐事忙得晕头转向时,他却毫无牵绊地全身心投入到了工作中,月收入比平时增加了1万多,而月子中心的收费在3万,两项相抵,只不过是花费了请一个月嫂的工资。更重要的是,他接回的是被调理得健健康康的妻女。

爷爷奶奶们则大多不愿意女儿或者媳妇去月子中心坐月子。在记者调查时,他们反对的主要理由一是太贵,二是月子中心再好也不如亲人贴心。

“院感”是月子中心最为突出的安全隐患

不可否认,月子中心的确为产后妈妈们缓解了产后的焦虑和狼狈,帮助她们阻挡了大部分生活的委屈和不满。但是,进入月子中心的妈妈们就一定能安安稳稳、舒舒服服地有一个美好的月子生活吗?主打着“有爱”“呵护”“专业”等旗帜的月子中心就一定能够“避风挡雨”吗?

月子中心的初衷是保障母婴健康,可是,不少月子中心外表看起来富丽堂皇,但由于服务规范性和专业性不够,导致母婴感染等事件频发。今年2月,沈阳一家月子中心出现了14名新生儿感染病毒性肺炎的“院感”事件。就在不久前,长沙也有市民反映婴儿在某月子中心居住几天后出现细菌感染的情况。“院感”是月子中心最为突出的安全隐患。

“院感”是指在同一医疗、母婴护理等机构短时间内出现3名及以上相似临床症状或相同病原学诊断的感染病例。湖南省妇幼保健院馨月母婴服务中心副主任陈兰告诉记者,月子期间,宝妈处于身体各方面都需要恢复的产褥期,新生儿也处于比较脆弱的阶段,都很容易被感染。“院感”形成的原因很多,比如,有些产后康复项目,如果宝妈选择在医院做,使用的肯定是医疗设备级的械字

号器械,而大部分月子中心不是医疗机构,就不一定按照医疗机构的标准采购和使用器械,甚至可能是使用低标准器械,器械就有可能成为感染源。

长沙百佳玛丽亚妇产医院产后康复照护中心负责人王玉红则向记者介绍,他们这种医院附属式月子中心一般是按照医疗机构的标准进行护理管理和消杀处置,拥有一整套医护人员班子作后盾,能有效控制“院感”事故的发生,而其它类型的一些月子中心虽然也聘请护士,邀请医生“走穴”帮助查房,但大多时候是月嫂甚至是保姆在执行工作,难免出现消毒管理不到位,处置不及时现象。

一些月子中心还存在严重的消防安全隐患。为规范进入,有的月子中心将消防门上锁,可一旦发生火灾后果不堪设想。记者了解到,长沙已有一些月子中心被消防部门认定为存在重大火灾隐患单位,并给予了罚款和挂牌督办整改处理。

月子市场呼唤填补监管空白

月子中心在我国属于新兴行业,目前还缺少相应的规范措施和强有力的监管。省卫健委工作人员告诉记者,大多数月子中心并不需要在卫健部门备案,仅需在市场监管部门注册并取得食药部门颁发的《食品经营许可证》便可成立营业,因此,月子中心没有纳入医疗机构进行管理,也不必执行医疗机构的标准。

消费者该如何选择月子中心呢?“应多考察、多了解,擦亮眼睛。”陈兰认为,目前我省还缺乏公办月子中心,市场上的月子中心各有各的特色和卖点,消费者可根据自己的需求进行挑选,但在挑选过程中应重点查看月子中心和护理人员资质,了解其背后的医疗支撑资源,同时通过试吃月子餐、查看合同上有没有隐性消费项目、听口碑等方式综合判断、抉择。

缺乏业务主管部门是制约月子中心健康发展和消费者安心选择的障碍。对此,不少业内人士建议,应当尽快立法确定监管主体,通过制定行业标准,明确行业准入门槛,严格培训、考核从业人员,明确各有关部门职责等方式来填补监管空白。

百姓论坛

莫让家委会变了味

张国栋

据近期一新闻报道,某中学家委会以教室安装空调为由,强制家长“众筹”购买校方指定的空调。此事一发,立即引发舆论热议。

早在2012年,教育部在关于建立中小学幼儿园家长委员会的指导意见中,就明确了家长委员会的职责,主要包括对学校工作计划和重要决策、特别是事关学生和家长切身利益的事项提出意见和建议;对学校工作实施进行有效监督,促进学校和家庭的相互理解等等。但在实际运行过程中,部分家委会的所作所为已经违背了当时的初衷,变了味。

近年来,有关家委会的负面消息时有曝出,比如越俎代庖执行一些不合理的规定、以家委会之名要求家长无条件服从班级或校方的决定等。以“众筹”“送礼”“控评”之类为关键词的做法,更是让家委会变成了一些不正之风的重要推手。

家委会“变味”的原因主要有二,一是个别学校、老师责任意识缺失,把自己的职责甩给家委会,把一些私欲通过家委会来实现,让家长们不得不为之;二是一些家长加入家委会的动机,就是为了铆足劲讨好老师和学校,想让孩子对自己的孩子多些关照。据中国青年报社社会调查中心针对2004名家长进行的一项调查,52.5%的受访家长认为评优奖励等机会更容易偏向家委会的孩子,因此家委会也成为部分家长眼中的“香饽饽”。

家委会本是学校和家长之间的桥梁,既向校方反映家长心声,又能发挥应有的服务和监督功能。家委会逐渐变味走偏,不仅会加剧校方和家长之间的不信任,更会给孩子的成长带来负面影响,在他们之中形成“攀比风”“等级思维”。如此家委会,恐怕只能帮倒忙。

变味的家委会亟待拨乱反正。家委会只有回归原位——辅助家庭教育教育,切实代表家长意愿,在学校和家的教育互动中扮演好自己的角色,才能真正发挥出“1+1>2”的作用。

这事办好了

垮塌的屋顶得到了修复

湖南日报全媒体记者 田燕

10月25日下午,洞口县石柱镇东风村村民杨贤庭告诉记者,他家垮塌的屋顶修好了,他很满意。

10月20日,杨贤庭向新湖南“湘问频道”投诉说,他是易地搬迁户,因承包方洞口山水公司的建设质量问题,他家二楼有两间房的屋顶天花板垮塌了,不仅无法居住,还给他们全家带来了安全隐患。他将情况上报给村、镇两级,但是一两个月过去了,一直无人来处理。杨贤庭又气又急,只得向记者求助,希望记者能够督促政府迅速解决此事。

在记者关注下,杨贤庭的投诉引起了石柱镇政府的高度重视,他们马上上门进行了实地察看,同时将情况上报至县里相关部门。10月21日下午,洞口山水公司的工作人员来到了杨贤庭的家,对房屋出现的问题进行了整改落实。

办证费用终于退了

湖南日报全媒体记者 王振亚

“感谢你们,我办证交的钱已经全部退回来了。”10月25日,邵阳籍群众李先生高兴地致电记者。

李先生一家4口在深圳居住。2020年春节前,他前往邵阳县公安局办证服务大厅为全家人办理往来港澳通行证,并支付了相关费用420元。没想到,后因疫情原因,通行证暂停办理。得知情况后,李先生曾致电办证服务大厅,其工作人员回复说,可以随时过来办理退款。今年10月8日,李先生前往办理退

款时,当班的辅警却要他继续等待办证,不愿意办理退款。

无奈的李先生在《湘问·投诉直通车》栏目对此进行了投诉,记者随后将李先生的遭遇反馈给了邵阳县公安局。10月12日,公安局调查后回复说,他们已对当班辅警进行了批评教育,并表示:因目前港澳通行证开放办理的时间还要等上级的通知,如果李先生不愿继续等待,可凭办证时的收据全额退款。

10月22日,李先生在老家生活的母亲前往县公安局办证服务大厅代李

先生顺利地办理了退款。

网上投诉 ts.voc.com.cn 手机投诉 扫描二维码进入 新湖南·湘问 投诉直通车

故障车辆也不能随意占用应急车道

编辑同志:

10月1日8点40分左右,我开车上了长沙至芷江的高速公路,行驶不到半个小时,车子水温表显示已经超过最高水温线。我打电话给维修师傅,他说水温已经爆表,一旦熄火,就只能拖车。唯一的办法就是让车辆保持行驶状态,并打开空调暖气散热。

当时高速公路上车流量很大,车子一直在停停走走。如果我的车再坏在路上,肯定会造成大堵车。所以我只能选择占用应急车道,让车辆保持行驶状态。我提供了并不是自己有意占用应急车道的证明,但交警部门仍旧对我进行了处罚。请问:像我这种

什么情况酌情处理吗? 一市民

记者追踪:

10月19日,省高速公路交通警察局长沙支队道林大队工作人员回复说,驾驶员在高速公路行驶时,发现车辆有故障要停靠在应急车道的,必须在后方50米(晚上150米)的距离驾设三角架,并拍照留证。有紧急情况,应该致电高速公路交警大队,交警会指导该如何办,事后大队也会根据相应证据再进行处理。像当事人这种在应急车道行驶的情况是绝对不允许的,是违反相关法律法规的。

湖南日报全媒体记者 田燕

湘乡客运大巴怎能如此欺客

编辑同志:

我是一个学生,每逢周末我都要从湘乡汽车站坐车去湘潭。由于坐车的学生太多,汽车站通常会多安排一辆加班大巴车。我第一次坐这辆大巴车是在清明节,上车后司机要我们加5元钱,说这样就可以从高速走,我们信以为真,都如数交了钱,但是司机并没有走高速。10月17日,我再次坐上了这辆大巴车,车上的工作人员吆喝着说:“走高速加5元。”可结果仍是对我们这一车学生的欺瞒。大巴车司乘人员的做法让我们气愤不已,希望湘乡汽车站管一

管此事,不要再这样欺客了。 一学生

记者追踪:

10月17日,湘潭交发集团回复说,经调查,湘乡至湘潭西大巴加收5元高速公路费是该车司乘人员个人行为,严重违反了公司站场管理规定。对此,他们已责令湘乡汽车站对该驾驶员的违规行为作出处罚,并下岗培训学习7天。今后他们一定加强对司乘人员的服务培训和管理,杜绝类似事件发生。

湖南日报全媒体记者 田燕

阴雨天高铁站台上为何不让打伞

编辑同志:

10月15日,我在高铁汨罗东站候车时,撑开了雨伞遮风挡雨。距离列车到站还有七八分钟时,一个工作人员过来叫我把伞收了。因感觉天气太冷了,我没有听他的话,他便对我大声呵斥。我平时乘高铁时,工作人员都只是要求乘客站在安全线以内,为何这名工作人员不准我打伞呢? 一群众

的高压交流电,天气晴好时,电网的“杀伤”半径只有0.5米。但在天气潮湿或者雨雪天气时,高压电可能会击穿一些雨滴,致使雷电半径扩展到1米甚至2米,这时站台候车的旅客如果打伞,带尖状的雨伞容易导致电流接入,从而发生危险。因此,天气不好时在高铁站应避免打伞。

针对工作人员的态度问题,汨罗东站表示,已对当天当班的工作人员进行批评教育,要求其在以后的工作中,注意文明用语和服务态度。

湖南日报全媒体记者 王振亚

我们何日才能拿到不动产证

编辑同志:

本人于2013年11月8日在慈利县广德兰庭小区购买了一套商品房,并于2017年11月入住。然时至今日,开发商仍未给住户办理不动产证。据房管部门称,是开发商破产,加之小区内部分居民违建导致验收无法通过而办不了不动产证。请问:我们何日才能拿到不动产证? 一群众

证信访突出问题专项行动领导小组办公室回复称,广德兰庭项目属该县办证信访“突出问题”楼盘之一,目前全县27个遗留问题楼盘已成功化解了24个,余下的广德兰庭等3个小区的办证问题,经他们多次调研,最近已正式进入化解处理程序。目前,该小区新添了消防器材,设施设备整改更新已经基本到位,现已进入评估验收阶段,各职能部门正在按照要求开展验收办证的相关工作。

湖南日报全媒体记者 王振亚

消费维权

“保过”成空话 退款又添堵 考试“保过”? 这种培训班不靠谱

湖南日报全媒体记者 肖祖华

今年从长沙一所职业学校毕业的刘同学,原以为9月份能顺利进入本科院校继续深造,没想到不但没有如愿入学,反而陷入追讨培训费的维权烦恼中。10月中旬,他向记者诉说了他的求学遭遇:

“我只有专科学历,就业压力大,希望通过专升本提升学历。2020年底,我在网上搜索的时候,看到了环宇教育湖南分校的宣传,称其是湖南唯一一所办学资质的专升本培训学校,而且可以签订保过协议,不过可以退学费。我觉得稳靠,于是报了名。学费原价25800元,实缴24300元。”

“在位于长沙市芙蓉区远大一路的校区进行了一些培训后,今年上半年,我参加了湖南省专升本统一考试,成绩却没有通过。我只得向学校申请退费。校方口头表示同意,但是退费时间一拖再拖,直到现在我也没有拿到该退的学费。更让人烦心的是,学校已经关门了,老师也找不到了。”

和刘同学一样,与环宇教育湖南分校签订了专升本保过协议,但没有通过考试且拿不到退费的学员还有不少。这些学员组建了一个维权群,人员有近50人,他们的交费金额在几千到2万余元不等。还有一些学员在该校报名了2022年专升本考试培训,一节课都还没有上。面对紧闭的校门,他们一个个束手无策,不知道该找谁退费。

记者通过网络查询到,环宇教育湖南分校隶属于环宇教育集团,该集团总部位于黑龙江省哈尔滨市,在长沙的分校地址有两个:一个位于芙蓉区远大一路,一个位于岳

麓区岳麓街道。10月10日,记者先后来到这两处地方探访。

在芙蓉区远大一路某楼盘,记者看到了环宇教育的招牌,但是大门紧锁,附近的居民告诉记者,学校关门已有一段时间了。注册地为岳麓区岳麓街道潇湘中路328号的另一分校,记者看到的是一家珠宝公司。

记者拨打12315热线向相关职能部门咨询此事。芙蓉区市场监督管理局回复称:经上门核查,环宇教育湖南分校已不在此经营,老板已经跑路。岳麓区教育局工作人员则回复:他们和环宇教育湖南分校的负责人进行了沟通,督促其落实合同约定。但是,专升本培训不属于K12阶段的培训,教育局监管权有限,建议学生发起集体诉讼。

记者辗转联系到环宇教育湖南分校一位辜姓负责人,她承诺:该退给学生的培训费一定会退。但是,受疫情影响,总部资金流非常紧张,要全面复工以后才能陆续处理退费问题。她还告诉记者,“保过班”是湖南校区之前的营销团队采用的销售模式,目前,整个团队已经离职,以后不会再有“保过班”这种模式存在。目前,环宇教育湖南分校正在重组,但何时能够复工还不能确定。

记者了解到,目前,一些培训机构为了招揽学员,铤而走险,采用虚假宣传让学员入套,最后的结果往往是机构带着学员的钱跑路了。对此,一些业内人士建议:学员不要迷信所谓的保过承诺,在选择培训机构时,应该抽时间去这些地方听听课,浏览一下他们的官方网站,看看课程内容和教学资料是否真的是自己所需要,然后再踏踏实实去学习。否则,难免会赔了时间还丢金钱。