新闻调查

月嫂喂奶不当致新生儿窒息 家长质疑月嫂公司涉嫌欺骗

●本报记者 刘丽霞

近日,呼和浩特的方女士(化名)一家因月嫂在服务期间出现的意外事故,将月嫂公司投诉到呼和浩特市市场监督管理局12315消费者申诉举报中心。

方女士:精心选择的月子公司险酿大祸

方女士说,儿媳怀孕后,为请到放心的好月嫂,她多方了解、咨询和比较,最后选择了位于内蒙古自治区妇幼保健院南门对面的玺悦母婴护理有限责任公司(以下简称玺悦月嫂公司)。

“我当时听信了工作人员的宣传介绍,又看到这家月嫂公司装饰架上摆满了各种荣誉牌匾和成摞的锦旗,觉得公司正规专业。没想到就是因为相信了这些假象,最后险酿大祸。”方女士说,2024年9月21日,在孙子还未出生时,她就提前交了定金,与玺悦月嫂公司签订了一份聘请金牌月嫂的合同。费用是每月13800元(26天),合同期3个月,总服务费用为41400元,服务时间为78天。因为儿子儿媳在北京工作,孩子出生后,就按合同约定为月嫂买了高铁车票,将月嫂张某送至北京。没想到,在月嫂刚入户的第二个晚上凌晨1时许,月嫂给孩子喂奶时就发生呛奶,造成孩子窒息。

“当时月嫂惊慌失措,抱着孩子乱晃,没有采取任何正确的急救措施。幸亏孩子的姥姥曾报名参加月嫂培训,学习了婴儿海姆立克急救法。见此情景,姥姥立即从月嫂手中接过孩子进行紧急施救。与此同时,儿媳拨打了120急救电话,并在医护人员的指导下继续进行抢救,孩子终于哭出了声。此时120救护车也赶到了,马上送孩子到医院儿科急诊。医生检查后确认孩子已经脱离了危险,考虑到新生儿免疫力低,建议回家观察。”方女士说,医生表示新生儿窒息抢救时间是黄金4分钟,超过4分钟可能会影响孩子的大脑发育。当时虽然脱离了生命危险,但会不会影响孩子今后的生长发育,目前不能确定。

方女士说,出事后,月嫂张某以身体不适等原因不再接触孩子,家人也对她的专业能力深表怀疑。于是向玺悦月嫂公司提出换人。随后,第二个月嫂入户,交流后家人才知道第一个月嫂给孩子的喂奶存在超量情况,很可能就是造成孩子呛奶窒息的重要原因。

“出事后,玺悦月嫂公司的负责人王建凤只是在微信里和我们道歉。除此以外,她不仅没有反思自己的责任,安抚我们的情绪,而且在我已经按照合同约定时间付款的情况下,反复多次以各种借口让我提前预付第二个月嫂的费用。并且第二个月嫂服务了37天就走了,因为她签单的下一家入户时间到了。如此一来,我们签了78天的合同被迫终止,对此,玺悦月嫂公司没有给出任何合理的解释和解决办法。”方女士表示。

方女士在12315消费者申诉举报中心提出的诉求包括:一是要玺悦月嫂公司给出正式的书面道歉;二是要进行合理的经济赔偿,以此警示月嫂公司吸取教训,提升自身服务质量,真正做好母婴护理工作;三是保留追诉权,玺悦月嫂公司必须承担孩子因窒息带来后遗症所相应的责任。

玺悦月嫂公司:会承担孩子若出现问题的后续治疗费用

就方女士反映的金牌月嫂致使新生儿呛奶窒息一事,记者对玺悦月嫂公司进行了采访。

玺悦月嫂公司委托处理此事的工作人员万梦君解释道,造成新生儿窒息事故的金牌月嫂张某是公司自己培养的,也是公司自己评出来的金牌月嫂,她从2019年开始从事月嫂服务,已累计服务了40多名产妇及新生儿,是一名高级母婴护理师。但当时玺悦月嫂公司未能提供对月嫂张某历年来培训、考核和所服务过的40多名产妇的详细资料。

就方女士质疑的月嫂可能存在对新生儿喂奶超量的问题,记者当场咨询万梦君及另一名工作人员,正常出生两三天的新生儿喂奶量应该是多少,作为专业从事月嫂服务的她们未能立即准确回答。

就方女士投诉一事,万梦君代表玺悦月嫂公司表示,会向方女士一家当面道歉,并承担在抢救窒息新生儿过程中产生的所有就诊费用,免收月嫂张某服务5天的费用。如果孩子今后因窒息出现后遗症,公司将对此负责。

呼和浩特市家庭服务行业协会:对假冒协会授牌行为予以追责

记者采访中看到,在玺悦月嫂公司摆放了很多荣誉资质牌匾。其中,有被呼和浩特市家庭服务行业协会2018年1月指定为“月嫂定点培训基地”,并于同年7月被授予“重点推荐单位”等。

呼和浩特市家庭服务行业协会夏秘书长告诉记者,她们协会没有给任何单位授予“重点推荐单位”或指定“月嫂定点培训基地”。协会成立于2020年9月,根本不存在2018年1月、7月的这些行为。冒充呼和浩特市家庭服务行业协会,欺骗消费者的行为严重侵犯了协会的名誉,协会将拿起法律武器维护自己的权益。

同时,内蒙古家庭服务行业协会秘书长赵海燕在接受记者采访时也表示,她们没有给任何机构发过类似的牌匾。

12315:相关部门已进行联合上门执法,对玺悦月嫂公司进行调查

市市场监督管理局12315消费者举报申诉中心工作人员巴特尔告诉记者,从2月21日方女士投诉到12315消费者举报申诉中心,截至3月14日,他多次打电话让玺悦月嫂公司法人代表王建凤到场当面配合调解,但王建凤并未出面,而是委托公司的一位员工万梦君协助处理。在12315受理期间,玺悦月嫂公司没有对方女士进行任何赔偿,也没有对方女士进行当面道歉。

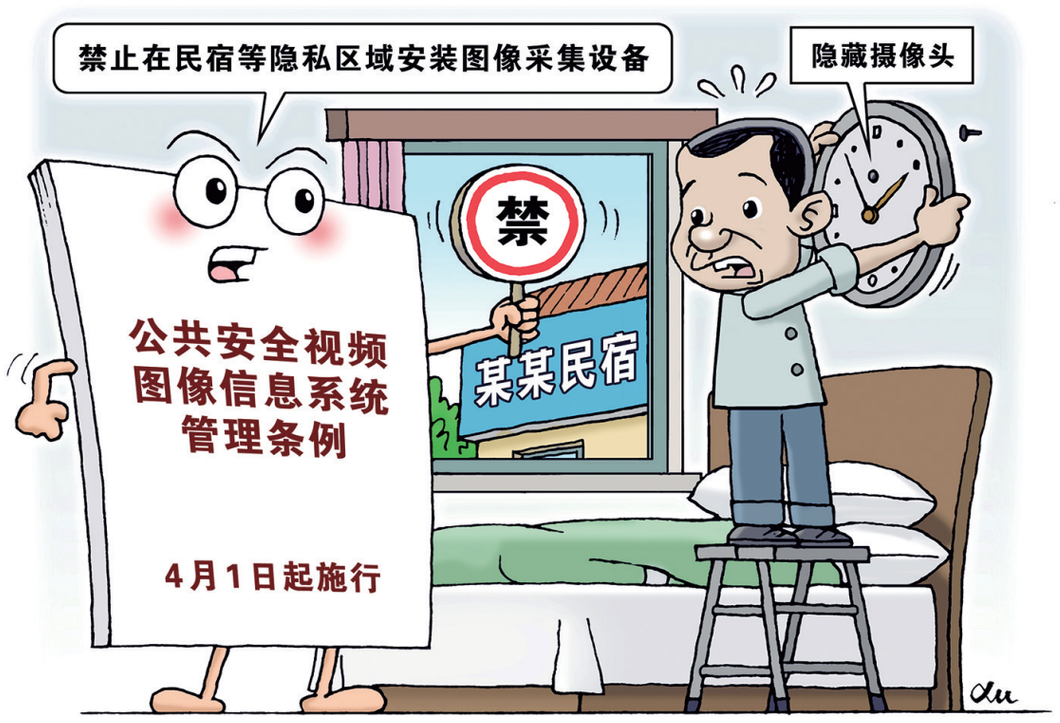
另据记者了解,3月10日,新城区工商局、新城区卫健委和12345工作人员就方女士的投诉进行联合上门执法,对玺悦月嫂公司进行调查。

“我对玺悦月嫂公司的冷漠表示非常失望,也对她们涉嫌造假、误导和欺骗消费者的行为表示愤慨!我将拿起法律武器维护自己的权益,并希望广大群众要擦亮眼睛,不要轻易相信虚假宣传。我也希望通过我家的案例对月嫂公司敲响警钟,要真正用诚意和专业技能服务好每一位产妇和婴儿。同时也希望有关部门要加强市场监管,规范和维护好月嫂市场秩序。”方女士表示。

明确禁止

《公共安全视频图像信息系统管理条例》4月1日起施行。条例明确,禁止在民宿、宿舍、更衣室等能够拍摄、窥视、窃听他人隐私的区域、部位安装图像采集设备设施。对违法安装图像采集设备设施,或者非法对外提供、公开传播视频图像信息的,没收设备设施、删除视频图像信息、给予罚款处罚;偷窥、偷拍、窃听他人隐私的,依法给予治安管理处罚。

■新华社发 徐骏 作



武川县人民法院哈乐法庭

开启春耕“守护模式” 以司法护航田野希望

本报讯(记者 苗欣)日前,武川县人民法院哈乐法庭充分发挥职能作用,以春耕农忙为契机,走进田间地头,在保农、护农、利农上下功夫、出实招,将法律知识送到群众身边,全力护航春耕生产,为乡村振兴贡献司法力量。

“这种联合宣传对我们商家来说真是一场‘及时雨’,开店做买卖就怕有纠纷,法院工作人员开展普法宣传活动,并提供中肯建议,让我们在销售农资产品过程中,不光能够重视对农资产品的查验,也能够对相关合同纠纷进行规避,这是法院对我们最大的帮助。”一商户说。

当前正是春耕农忙时节,武川县人民法院哈乐法庭充分发挥府院联动机制,协同武川县农牧业综合行政执法大队深入辖区农资产品商店,开展针对性普法宣传,提高种业经销商防范经营风险意识。通过列举因销售假种子、假化肥等农资产品受到行政处罚等相关案例,倡导商户们增强法律意识,诚信守法经营,审慎选择进货渠道,增强甄别真假产品能力。

“收到不明链接不要点开”“冒充公检法要求转账的不要相信”,法庭干警结合春耕期间人员流动频繁,电信网络诈骗时常出现的现象,用通俗易懂的语言,结合真实案例向村民们宣传安全防范知识,讲解涉农典型诈骗作案手法、普及预防方法,提升村民们的安全防范意识。

内蒙古自治区首个慈善法院项目工作站在新城区人民法院成立

本报讯(记者 苗欣 通讯员 张璐)为进一步整合司法和慈善资源,为生活困难的刑事案件被害人及执行案件申请人等群体提供更加全面及时的救助,建立起“司法救助+社会救助”相结合的长效机制,近日,内蒙古自治区首个慈善法院项目工作站揭牌仪式在新城区人民法院举行。

揭牌仪式上,慈善法院项目工作站接受企业、会员捐赠。在随后召开的“彩虹守护项目”座谈会上,慈善法院项目工作站向救助对象小亮(化名)捐赠人民币5000元,新城区人民法院决定对小亮进行司法救助人民币5000元,并捐赠学习、生活用品。小亮系新城区人民法院一起刑事案件的被害未成年人,也是慈善法院项目工作站成立后的第一位救助对象。

据介绍,此次成立慈善法院项目工作站,是人民法院与慈善组织深度合作的创新实践,将有效凝聚法院、民政、爱心企业等多方力量,推动“法院+慈善”协同模式在基层落地生根、开花结果,进一步提升慈善项目、司法救助等工作实效,为弱势群体构建起全方位、多层次、宽领域的权益保障体系。

腾飞大道派出所 筑牢护学岗 守护成长路

本报讯(记者 安娜)近日,腾飞大道派出所积极作为,采取多项有力举措,全力为学生保驾护航。

在上下学交通拥堵时段,派出所民警积极与辖区学校对接,根据实际情况科学部署警力,严格落实“护学岗”制度,引导车辆有序通行,确保学生上下学安全有序。

在净化校园周边环境方面,派出所民警深入开展治安安全秩序专项检查。在校园周边的书店,仔细甄别各类书籍的版权信息,严厉打击销售非法出版物、盗版书籍的行为;在文具店,民警对商品逐一排查,防止不良文化产品流向学生群体;在小超市等场所,民警重点核查是否售卖“三无”产品以及“烟卡”“萝卜刀”等可能影响学生健康成长的玩具,同时要求经营者严格遵守法律法规,承担起社会责任。

赛罕区综治中心:“法院+综治”联动跑出解纷加速度

本报讯(记者 苗欣)“早上刚反映问题,下午就拿到了法律文书!”在赛罕区综治中心的调解室里,业主李先生举着司法确认裁定书,满脸惊喜。因对小区物业服务不满而拒缴物业费的他,原本做好了打“持久战”的准备,却在24小时内见证了矛盾纠纷的全流程化解。赛罕区综治中心物业纠纷调解员给李先生递过一杯热水,轻声道:“咱们今天把心结解开,往后您回家见着物业人员也能笑着打招呼。”

这起典型案例背后,是赛罕区创新打造的“法院+综治”协同解纷机制在持续发力。该区将法院解纷资源“嵌入式”接入综治平台,通过诉讼服务窗口、诉调对接工作室、共享法庭等实体化阵地,让群众遇到矛盾纠纷时既能找对人,更能办成事。

来到赛罕区综治中心诉讼服务窗口,一位老大爷扫码登录人民法院案例库,眯着眼查看法院提供的案例,工作人员发现后帮老大爷调大了手机字号:“您慢慢看,看看其他跟您一样情况的案例,全国法院都是怎么处理的,做到心里有谱。”

诉讼服务窗口还摆放着要素式起诉状、答辩状模板的二维码,群众可以扫描二维码下载电子版本并快速填写。与传统起诉状、答辩状文本相比,要素式起诉状、答辩状实现了从“大段叙述”到“精准填空”的转型,填写内容更加清晰明确,群众看得明白、用得方便,同时也能提升法院的办案效率。

走进隔壁的诉调对接工作室,值班法官和综治中心调解员组成的“黄金搭档”协同开展调解。赛罕区人民法院法官团队开发的《物业服务合同纠纷案例汇编》成为调解员的实战指南,汇总的典型案例为不同情形纠纷提供“解题思路”,已经被翻得有点发旧的案例汇编里,夹着调解员手写的便签。“聊点家里的事儿缓和气氛,有助于提高调解成功率。”调解员说。

值班法官从材料审核、立案、审查确认、电子送达等流程无缝衔接“一站式”办理,让调解协议当场变身具有强制执行力的裁判文书,既消除了当事人的后顾之忧,更避免了诉累。

在首席法律咨询专家工作站,综治中心调解员和值班法官正在向赛罕区首席法律咨询专家介绍今天调解碰上的复杂问题,沟通处理思路,确保每个疑难杂症都能得到精准治疗。研讨结束,专家说:“新能源充电桩的安装手续比较具备典型性,咱们抽空约上其他专家在法院三级专家工作站做一次专家论证吧!”

在共享法庭,一场物业服务合同纠纷示范案件庭审正在进行。街道、综治中心10名调解员旁听庭审全过程。今年起,综治中心按照“示范判例+批量调解”模式处理物业纠纷,以调为主、调判结合、以判促调。

“这种调解员旁听示范案件庭审的培训方式,比照本宣科管用多了,原来法官的审理思路是这样!等示范判决出来以后,这个小区的其他案子我就好调解了!”刚参加完观摩的调解员欣喜地说,并在笔记上工整写下了今天的心得:“法律是尺子,也要当熨斗,量是非曲直,抚褶皱心结。”

“综治中心搭台、专业力量唱戏,这就是我们的解题密码。”赛罕区综治中心负责人介绍,通过“程序性推进+实质性解决”的双向联动,既发挥了综治中心的统筹协调作用,又激活了司法资源的社会治理效能,从矛盾受理到调解协议落地生效,群众只需在一个大厅里就能办完全流程,真正实现了“进一扇门、解万般事”。

和林格尔县人民法院:高效调解化纠纷

本报讯(记者 苗欣)3月24日至25日,和林格尔县人民法院成功调解两起生命权、身体权、健康权纠纷,化解了当事人之间的隔阂,使原告被告双方深切感受到了司法温暖和人文关怀,有效维护了双方当事人的合法权益。

基本案情(一)

2024年12月16日,原告张某与被告吴某因摊位占位问题发生口角,吴某推了张某导致其受伤,经医院诊断张某为先兆性流产、轻微脑震荡,住院期间共花费6300元。在此期间,张某多次向吴某索要赔偿,吴某均拒绝赔偿,后经派出所调解未果,张某向法院提起诉讼。

案件审理过程中,承办法官仔细分析案情,耐心听取了双方当事人的意见。经过一系列的沟通劝解,原被告双方消除心中隔阂,签订了调解协议,被告当场给付原告医疗费,双方握手言和。至此,该起生命权、健康权、身体权纠纷得以案结事了。

基本案情(二)

原告张某与被告谷某曾系男女朋友关系,双方于2024年分手。2025年1月2日,谷某持械将张某打伤,经医院诊断张某头顶部、枕部、左上肢均见不同程度受伤,后经司法鉴定中心鉴定张某构成轻微伤。张某为维护自身合法权益,向法院提起诉讼,要求被告赔偿其各项损失费。

案件受理后,办案法官认真研判案情,在征得双方同意后,组织双方进行了调解。调解过程中,法官从法律角度,耐心地向双方当事人就相关法律规定、赔偿标准等事宜进行了释法析理,分析过错责任,引导侵权人主动承担相应的民事赔偿责任。最终,在法官的不懈努力下,双方达成一致调解意见并签订调解协议,被告谷某也认识到了自己错误,并当场支付各项费用合计36000余元。至此,该起生命权、身体权、健康权纠纷顺利解决。

法官说法

公民的生命权、身体权、健康权受法律保护,因违法行为侵害公民身体健康的,应依法承担相应的赔偿责任。在发生矛盾纠纷的时候,要保持冷静、避免冲动,通过合理合法的途径解决问题。这样既能化解矛盾,也能维护自身的合法权益,更能保障安定有序的社会环境。

法条链接

《中华人民共和国民法典》

第一千零二条 自然人享有生命权。自然人的生命安全和生命尊严受法律保护。任何组织或者个人不得侵害他人的生命权。

第一千零三条 自然人享有身体权。自然人的身体完整和行动自由受法律保护。任何组织或者个人不得侵害他人的身体权。

第一千零四条 自然人享有健康权。自然人的身心健康受法律保护。任何组织或者个人不得侵害他人的健康权。

第一千一百七十九条 侵害他人造成人身损害的,应当赔偿医疗费、护理费、交通费、营养费、住院伙食补助费等为治疗和康复支出的合理费用,以及因误工减少的收入。造成残疾的,还应当赔偿辅助器具费和残疾赔偿金;造成死亡的,还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金。

第一千一百八十三条 侵害自然人人身权益造成严重精神损害的,被侵权人有权请求精神损害赔偿。因故意或者重大过失侵害自然人具有人身意义的特定物造成严重精神损害的,被侵权人有权请求精神损害赔偿。