

# 保洁阿姨卫生没搞干净，能指责辱骂吗

今日女报 / 凤网记者 吴雯倩

近日，“男子侮辱暴打保洁员”的新闻冲上微博热榜。视频显示，1月11日，甘肃某小区一住户雇佣三名保洁员擦家中窗户玻璃。擦完后，双方因玻璃是否擦干净有争议，进而引发打架，致保洁员受伤。最令人可气的是，该住户一边打人，口里一边喊：“知道你为啥是农民了不？”“擦个玻璃都擦不干净！”

视频引发家政行业热议。有业内人士愤言：“保洁员大多是农民工没错，但无论如何都不应该被这样对待！”

服务中遭遇争议并不鲜见，但是殴打、辱骂服务人员实属过分。那么，面对激烈客诉该如何更好地保护双方权益？

## 误会保洁阿姨，客户电话责骂半小时

“许姐怎么办？我闯大祸了……”元旦刚过，衡阳辣妹子家政服务公司保洁业务负责人许修慧接到了已经离职的保洁阿姨小黄（化姓）的电话，小黄在电话那头急得一直哭。原来，小黄为了过年前多挣点钱，私下接了一家老顾客的保洁单。卫生做完刚走，她接到客户的电话称“马桶堵了”。客户认为是小黄把做卫生的毛巾扔进去导致的，打电话骂了小黄半个多小时，还说要挖开整个卫生间处理，要求小黄承担所有费用。

“小黄离异后带着孩子来城里打工，曾经在我们公司做过保洁，后来开了个废品店。这次是她私底下接活，没想到遇到了麻烦。听客户骂得难听，她吓得不



得了找我帮忙从中调解。”许修慧询问情况时，小黄否认将毛巾等物品遗落在马桶，但是问及她服务完有无让客户验收再离场，或有拍照之类的证据留存，“她什么证据都拿不出，加上万一真要开挖工程量大费用高昂，双方吵得不可开交，差点打起来”。

了解来龙去脉后，

许修慧马上联系客户安抚情绪，同时又协调专业的管道疏通人员上门检修。

经检查，马桶堵塞的原因并不是毛巾造成的堵塞，而是日常毛发纸屑堆积所致，问题很快得到了解决。

“这件事也给客户和保洁员都提了个醒，接单客诉的风险巨大。”许修慧说。

## 对农民工的刻板印象需要改变

“客户和家政员间对服务过程乃至效果有争议并不少见，大多数问题都可以妥善解决，但是的确也遇到过个别客户言语激烈，会说一些‘打工的’‘外地人’这样的话，确实很伤人。”湖南环宇家政产业管理有限公司负责人龚荣春认为，工作没有高低之分，但不可避免的是，人们很容易对职业、身份设定很多区分，用自己的标准去衡量，给别人贴标签、下定义，以至于很多时候“农民”“农民工”这些词似乎成了让人瞧不起的代名词。

为什么会有这样的偏见，龚荣春结合“男子侮辱暴打保洁员”的具体案例进行剖析。他

认为，争议主要来自两方面：一是对服务缺乏规范的标准认定，比如玻璃擦得干净与否、卫生做得是否到位，应有一套标准化流程予以说明和监督，规范的家政公司从岗前培训到离场验收，会配备一整套服务说明书，以此来避免争议；二是大众对劳务人员职业化和认同感引导还有待加强，比如家长在教育时不要对孩子说“读书不好就去当农民”这样的话，避免给下一代留下农民工低贱的潜在认识。

“希望大家更加正视农民工为城市美好生活起到的巨大作用，给予他们更多关注、更多照顾，提升

农民工的整体形象。”龚荣春说，以外卖行业为例，通过近几年对外卖员服务过程的深入了解，民众普遍认为外卖小哥不容易，对他们宽容度变大，有数据显示，现在对于订单超时或者服务不到位时直接投诉、给差评的人次数都降低了，说明社会宽容度变大了，“现今社会，很多大学生返乡创业，成为职业新农民，把事业干得有模有样。我们要改变的是行业无序化、无标准的状态，这也是发展的关键。所以，提升素养对身份改观、行业发展都是有意义的”。

## 家政服务前这些要点要注意

湖南省家政服务行业特约律师熊鹏分析，客户下单请家政公司人员上门提供保洁服务，双方即构成服务合同关系。对于服务结果的判断，客户可根据行业标准或事前达成的合理约定予以验收。如认定服务未达到相关要求，客户可根据事前约定要求返工重做、扣除相应不达要求的部分报酬、承担违约责任等处理方式，如服务造成其他损失，则需进行复原或赔偿。

“通过暴力手段强迫保洁员重新劳动属违法行为。”熊鹏认为，客户因对服务合同的履行存有争议，对家政服务人员进行辱骂、殴打等人身攻击，侵犯了家政服务人员的人格权，如有暴力行为并造成家政服务人员身体损伤，则侵犯家政服务人员的生命权、身体权、健康权，严重时可能涉嫌刑事犯罪。

根据《中华人民共和国治安管理处罚法》第九条规定：对于因民间纠纷引起的打架斗殴或者损毁他人财物等违反治安管理行为，情节较轻的，公安机关可以调解处理。经公安机关调解，当事人达成协议的，不予处罚。经调解未达成协议或者达成协议后不履行的，公安机关应当依照本法的规定对违反治安管理行为人给予处罚，并告知当事人可以就民事争议依法向人民法院提起民事诉讼。第四十三条第一款也指出：殴打他人的，或者故意伤害他人身体的，处5日以上10日以下拘留，并处200元以上500元以下罚款，情节较轻的，处5日以下拘留或者500元以下罚款。

此外，根据《中华人民共和国刑法》第二百三十四条第一款：故意伤害他人身体的，处三年以下有期徒刑、拘役或者管制。

面对激烈客诉该如何更好地保护双方权益呢？熊鹏律师认为，在服务前达成对服务内容、报酬、验收标准、违约责任等的约定是关键。

他建议，主雇双方应当事前明确服务范围、重点清扫区域、注意事项，同时约定服务费用的标准、支付的方式等必需的合同条款，同时在服务结束后按照事前约定验收服务成果，如发现问题，可第一时间拍照并提出，寻求合理的争议解决方式。

“客户不要与家政服务人员私下交易或仅凭口头约定，避免出现需事后维权时缺乏依据”。熊鹏说。

■ 资讯

让爱和监管“归位”

## 张家界“督促监护令”帮教家庭教育指导

今日女报 / 凤网讯（通讯员 屈泽清 杜毛玲）为进一步做好涉案未成年人教育挽救工作，推动筑牢未成年人家庭保护“防线”，1月16日，张家界市妇联联合永定区检察院、武陵源区妇联、武陵源区民政局、张家界市心理学会等单位，通过“督促监护令+家庭教育指导”工作模式，对武陵源区一监护教育缺位家庭开展家庭教育指导，帮助未成年被害人走出阴影和生活困境。

永定区检察院向被害人母亲宣读“督促监护令”，并针对家庭教育方面存在的问题，要求监护人认真反思自己在监护教育孩子上存在的问题，重视对孩子的管教；加强与孩子的沟通交流，让孩子感受家庭的温暖；督促、鼓励孩子坚持学习，掌握一技之长；定期与家庭教育指导专家沟通监护教育中存在的问题，按时报告监护情况及孩子表现。

家庭教育指导是强化家庭监护责任，提升家庭教育能力的重要途径。在宣读完“督促监护令”后，张家界市妇联和武陵源区妇联共同指派的两名心理咨询专家从心理学角度出发对监护人进行了“一对一”家庭教育指导，对孩子的成长环境、学习情况、个人想法等进行提问，对如何建立正确的家庭教育观、交流引导、情绪管控、解决问题等方面对家长进行了深入辅导。

“感谢妇联和检察官的关心和慰问，我一定会认真履行自己的职责和义务，与孩子多沟通，保护好孩子，不让孩子再受到伤害。”当天下午，小丽（化名）的母亲拿到“督促监护令”后，由衷表示将积极主动配合做好孩子的帮教工作。

“督促监护令+家庭教育指导”是探索构建未成年人教育挽救的新模式。武陵源区妇联主席胡晓曦介绍，下一步，区妇联和区民政局将联合相关职能部门深入推进未成年人保护与家庭教育指导工作，进一步压实家庭教育责任，不断创新家庭教育指导方式，推动形成可复制可推广的经验做法，共同为未成年人健康成长营造良好的家庭环境。

## 2022年湖南省家政服务品牌建设省级台账品牌出炉

今日女报 / 凤网讯（记者 尹盛鹏）日前，记者从湖南省人力资源和社会保障厅获悉，2022年湖南省家政服务品牌建设省级台账品牌公示结束，“贝林母婴”“莉姿茗家”等12个品牌入选。

据悉，本次选送是根据人力资源和社会保障部办公厅、国家发展改革委办公厅、商务部办公厅、国家乡村振兴局综合司、全国妇联办公厅发布的《关于进一步加强家政劳务品牌建设的通知》精神，经企业申报、市州推荐、专家评审进行选拔。最终，由湖南贝林母婴服务有限公司选送的“贝林母婴”、益阳桃江县鸿兴家政服务有限公司选送的“桃江月嫂”、常德市石门县莉姿母婴护理有限公司选送的“莉姿茗家”12家品牌被纳入。