

赴美生子服务机构甄别指南

全美母婴护理行业协会

All America Mother Services
Management Center INC.

2016年5月27日

目录

第一章：提要	2
第二章：服务机构的经营模式	3
一、直营模式	3
二、中介模式	4
三、独家代理模式	4
第三章：服务机构甄别指南	5
一、孕妇的安全保障	5
(一)服务机构在行业内的从业年限	6
1)服务机构经营年限	6
2)合作的月子中心开设年限	7
3)月子中心年接待量	8
(二)服务机构的正规程度	8
1)正规注册，合法经营	8
2)用工是否正规	9
3)投诉能否得到妥善处理	10
4)是否存在福利欺诈，签证欺诈问题	11
(三) 服务机构对月子中心是否具有控制力	12
二、高质量的服务保障	13
(一)在美期间的吃住行服务保障	13
(二)对于投诉反馈的处理	14
(三)回国后的后续服务	14
第四章：总述	15

第一章：提要

近日，全美母婴护理协会接到某陈姓女士的投诉电话，称 2016 年初自己在美国期间，月子中心提供的餐饮及月嫂均存在一定问题，找直营总部解决，但对方一直敷衍，并没有拿出解决问题的态度，与承诺的服务不一致，急需协会协助解决。

协会已接到几起类似投诉电话：前不久，张先生打来投诉电话，称在 2015 年 3 月美联邦的大规模查抄中，自己老婆所在的洛杉矶澄县的某月子中心被查，被迫辗转迁移，对后续生产，婴儿护理造成很大困扰，但未得到任何赔偿处理。

王女士在 2016 年 1 月打来电话，称自己通过中介机构订购了月子中心套房，来到美国后月子中心以套房已住满为由另外安排了单间住宿。回国后王女士想找到中介解决问题，却发现该中介已悄然关门。

经统计，这些投诉电话，问题主要集中在：出现纠纷后直营机构以消极方式解决；中小服务机构无实力解决纠纷，甚至很快倒闭导致维权无门，造成不良影响。

本着规范从业机构，促进行业健康发展为原则，协会特发布本次服务机构甄别指南报告。对赴美生子服务机构的几种经营形式进行阐述说明，力求对行业机构起约束作用，同时提供服务机构甄别标准，帮助赴美生子群体辨别筛选。

第二章：服务机构经营模式

目前赴美生子行业主要存在以下三种经营模式，分别为直营模式，中介模式，独家代理模式。

直营模式

直营模式指国内的公司与美国的月子中心隶属同一家。但目前赴美生子行业还没有统一的规范来定义直营，行业中出现了一些打着直营模式旗号的“伪直营”机构，赴美人群可通过以下方式查询该机构是否属于直营：

通过工商管理局官方网站查询，或通过企业信用信息查询软件对该公司国内外企业登记注册信息进行查询，在美注册的公司与中国注册的公司是否具有控股关系，若存在控股关系，且股权超过 50%可看作直营。但因为一方注册地在美国，实际查询增加会存在一定难度。加之美国当地并没有月子习惯，在美注册的公司经营范围不存在“月子看护”一说，多数机构会以旅游，餐饮等方式注册，因此增加了辨别的难度。

同时，因为行业监管并未完全到位，目前直营机构存在一定的问题。一是出于维护公司自身利益考虑，一些直营机构对妈妈的投诉并未积极解决，导致妈妈维权困难。二是因为本身经营上的不合规，存在偷税漏税，签证欺诈等违法行为，月子中心出现过被查抄的情况，致使妈妈利益受到损害。

在 2015 年 3 月美联邦查抄的多家月子中心中，包括优孕，星星，优生美地均自称直营

月子中心。2016年3月上海梁女士与上海某号称直营的服务商对簿公堂，缘由也是因其在美合作月子中心UHBI公司(Us Happy Baby Inc.)在查抄事件中被查，梁女士本人认为被骗，取消行程，才选择起诉来解决。。

中介模式

纯中介模式指国内机构寻找客户资源，提供给在美的月子中心，两者之间为合作关系。中介机构可同时为多家月子中心提供业务，同一家月子会所也可让多家中介机构代理。国内机构负责前期咨询，签订合同，美国月子中心负责提供客户在美期间的各项服务。

中介模式的机构是目前存在数量最多的一类，也是近两年发展最为迅速的一类。但目前中介机构良莠不齐，普遍规模较小。一些小的中介机构因自身实力不足，需依赖月子中心维持，存在经常更换公司名称，更改办公地址的情况。普通人群对中介信任度偏低，因此多数小中介会打着“直营”旗号来获取信任，但在价格上具有一定优势。

一些资历较浅的中介，因其客户资源有限，与其合作的月子会所资质也不高，甚至与非法运营的民宿合作，导致客户投诉率高。出现问题后双方相互推诿，不能给出合理解决方案，致使整个行业陷入信任危机。

独家代理模式

独家代理模式指国内机构全权代理了美国月子中心在国内的综合运营，包括市场推广，销售及售后服务。通常国内机构会有几家美国月子中心的独家代理权，在美的月子中心只接受该服务机构提供的客源。

一般拥有独家代理权的服务机构多为老牌机构,因其优先抢占了市场,掌握了大量客源,对月子中心拥有较大的话语权,与其合作的月子中心在多方面受到机构监管。在服务质量,安全保障上相对可靠,也是调查中用户满意度最高的模式。但这样的服务机构在行业内较少,且价格会稍高于其他机构。

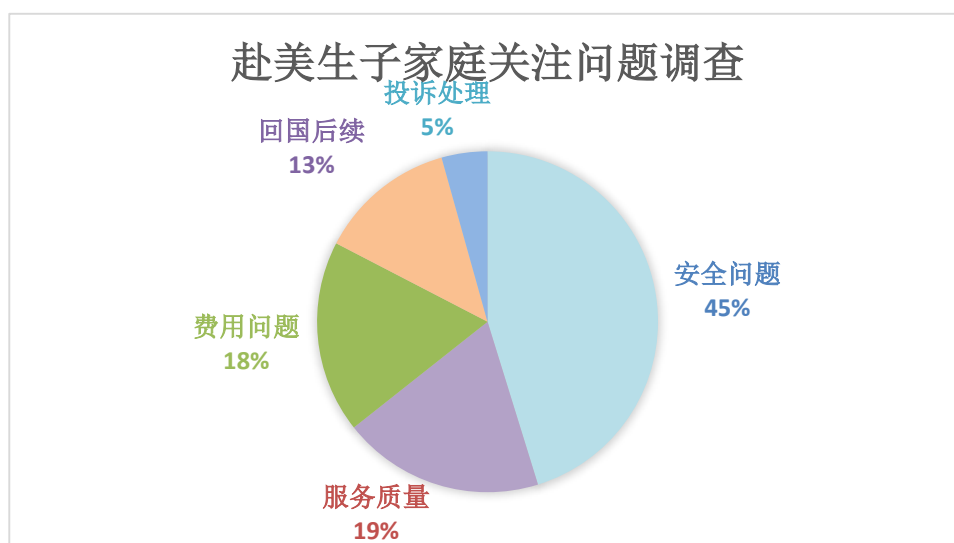
第三章：服务机构甄别指南——安全保障，服务质量

这些经营模式上的差别，并不是考察服务机构的因素，真正考量的核心为以下两点：

1. 是否能保障孕妇的安全性；
2. 能否提供较高的服务质量。

孕妇的安全保障

依据协会对部分赴美生子家庭调查显示，安全性成为赴美生子家庭最大关注点。远赴美国加上孕妇特殊身份，出现安全意外成为最让赴美家庭担忧的问题。



表一：赴美生子家庭关注问题调查统计

在选择服务机构时，可以从行业历史，正规度，控制力三个方面考量其安全性。

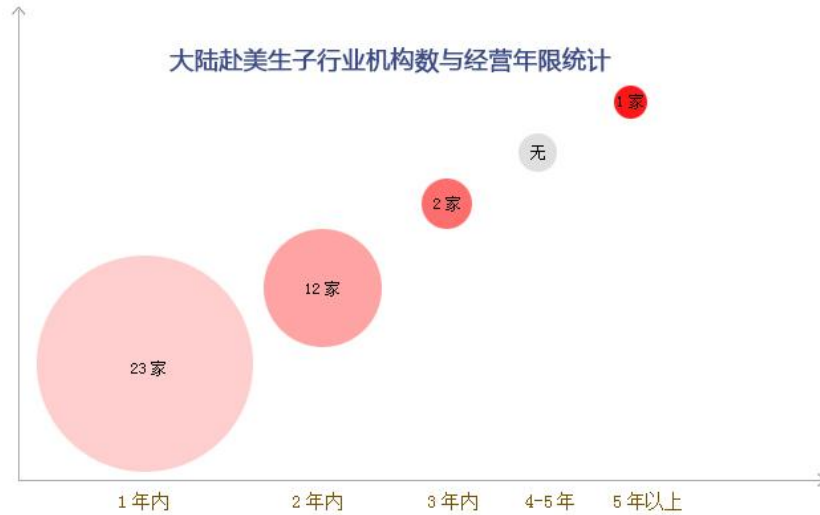
(一) 服务机构在行业内的从业年限

2008年6月，美国对中国内地公民开放旅游签证，大陆赴美人群赴美生子的现象开始出现，首批大陆家庭在整个过程中熟悉了赴美生子的流程和运作模式，回国后开始展开相关业务，到目前已经经营多年。

而随着近年关注赴美生子的人数增多，特别是随着2013年《北京遇上西雅图》的播出，赴美生子被推到大众面前，更多人看到了商机，开始展开相关业务，整个行业出现鱼龙混杂的状况，赴美人群可从这三个方面甄别服务机构从业历史。

1) 服务机构经营年限

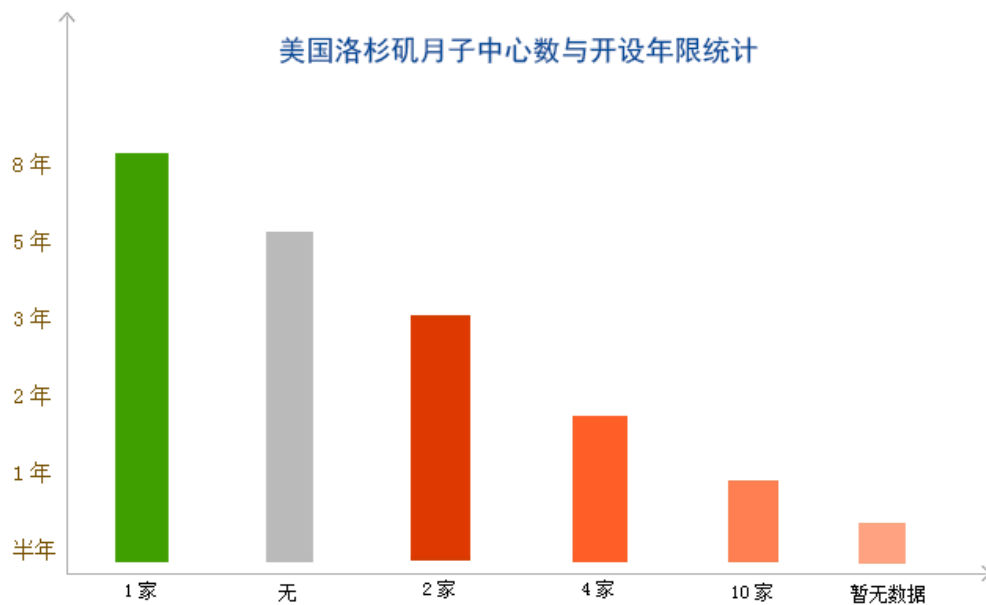
根据协会对近年赴美生子机构的生存现状的调查统计，近2、3年来出现的服务机构从业超过2年的只有少数几家，真正在赴美生子行业从业超过5年的仅有一家，多数服务机构缺乏在本行业的深度沉淀，没有找到成熟的商业盈利模式，在竞争中逐渐落败。超宝计划，爱贝社，美翔国际等服务机构就已先后倒闭。



表二：服务机构从业年限统计

2) 合作的月子中心开设年限

在美的月子中心同样因为近年客户量大增出现急速扩张的局面，一大批新兴的月子中心开始涌现。因缺乏经验，经营超过2年的月子中心只在少数。也有部分服务年限超过5年，统计显示，有3家月子中心运营超过三年历史。这些老牌的月子中心是在上一轮的竞争中生存下来的，在服务质量，排除安全隐患等方面有更多值得其他新兴月子中心借鉴等地方。

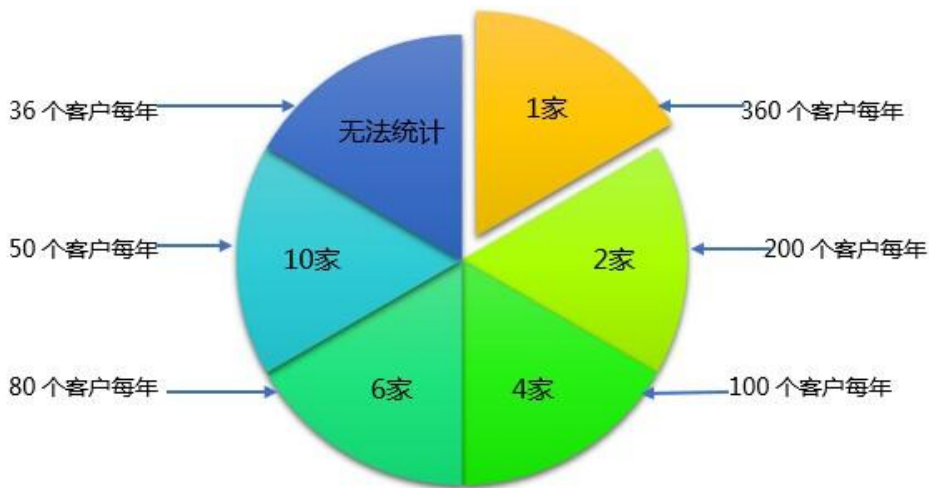


表三：月子中心开设年限统计

3) 月子中心年接待量

月子中心年接待客户数量也可以看作考量机构安全性的重要因素。年服务客户量体现了月子中心的规模,以及对突发状况的应对能力。在没有大量实际案例操作中累计足够多对风险的应对能力,很难在安全上给予客户足够多的保障。同时,规模较大的月子中心由于客源较多,降低了经营中的边际成本,亦不存在胡乱涨价等违规行为。

美国洛杉矶月子中心每年接待客户数统计



表四：月子中心年接待客户数统计

(二) 服务机构的正规程度

可从以下几个方面着手,考察服务机构的正规程度:

1) 正规注册,合法经营

目前美国的月子中心有两种经营模式,第一种是由民宿转变而来,没有进行商业注册,这种开在居民区的月子中心被美联邦认定为不合法的机构。由于房东会在没有经过报批的情

况下把这种民宅结构的房子进行内部结构改建，为了多搭出一个房间，或者宝宝房，工作台等，私自改动水管，下水道结构，将车库改建成房间等行为，构成了违法事实。

另有一些月子中心同时安排了超出规定人数的妈妈住在同一楼房，成群结队的孕妇造成人多嘈杂，打扰到周围其他居民，就存在被邻居举报而遭致查抄的可能。此前便有月子中心因为婴儿日夜啼哭扰邻，招致邻居报警的事例发生。

第二种是进行了正规的商业注册，并缴纳税费的月子中心，这在美联邦被认为是合法的经营行为。因美国对经营范围没有特别限制，月子中心多以旅游，餐饮等方式进行注册。

正规合法的月子中心作为商户要在州政府和所在城市申请营业执照，取得餐饮业资质。在经营过程中严格遵循所在城市的法律细则，例如每个房间允许居住的人数，房子是否可以用于商业用途等等。在选择服务机构时可详细询问此类细节性问题，帮助判断月子中心的合法性。

2) 用工是否正规

月子中心提供的月嫂，司机应拥有在美的合法身份，取得合法工卡。

随着近几年赴美生子的人数大幅增加，对月嫂的需求也与日剧增，一些并没有合法身份的中国人为了淘金，来到美国从事月子护理工作，因为这些没有合法身份的月嫂，司机工资大幅低于有身份的人，一些资质不佳的月子中心为节省开支，雇佣黑工，造成了整个行业的乱象。

这些非法黑工普遍没有经过专业的母婴护理培训，缺乏基本英文技能，甚至未取得健康证，很容易导致出现问题无法追责的现象。

母婴协会已接到过多起客户对月嫂的投诉，问题主要集中在：

1. 因缺乏必要的母婴护理知识，护理方式不合理导致婴儿或产妇受到伤害；
2. 无合法身份的月嫂中途被举报跑路或被遣送回国，导致产妇月子期间无人照顾；
3. 月嫂在达成口头协议后却要求涨价，或者索要不合理的小费。

在考察服务机构时，可要求机构出具证明月嫂或司机合法身份的证据。在美国没有“月嫂”资格证一说，如果对护理要求较高，可选用在国内取得过“月嫂”证，或“育婴师”证的月嫂。个人雇佣月嫂时，谈成价格后应签署书面协议，以规避风险，保障安全。

3) 投诉能否得到妥善处理

因目前还未制定统一的服务标准，建立标准化服务体系，赴美生子行业的从业机构都是按照自己的标准来提供服务及处理投诉。小型服务机构与大型机构之间存在较大差异。

资质欠佳的服务机构因缺少应对能力，在面对出现护理事故，非法雇佣工人被劳工局查抄等情况，无法给到客户实质性解决方案，进而采取消极态度应对客户的投诉，导致客户受到损失。大型服务机构在处理投诉这方面有更规范的操作，因接待过大量客户，在应对各种状况方面有更多处理经验，也配有专人团队处理问题。

对此本协会也在积极联合各大赴美生子主要服务机构，共同制定建立同一规范，尽快出

台标准化服务体系。也提醒赴美人群在选择服务机构时尽量挑选大型机构，确保有专人团队处理投诉事项，以免遇到问题陷入无处投诉，无人协助的境地，安全得不到保障。

4) 是否存在福利欺诈，签证欺诈问题

赴美生子行业在 2015 年 3 月发生重大事件，行业内一批月子中心遭到美联邦大规模摸底搜查，部分行业害群之马遭到美国政府起诉，涉嫌偷税漏税，签证欺诈，福利欺诈等行为，使整个行业蒙受重创。

由于赴美生子的客户担心被拒签，一些服务机构会鼓励客户刻意隐瞒赴美真实目的，获取签证，造成事实上的签证欺诈。“优孕”就是其中一家被查抄的直营月子中心，在为客户办理签证时，“优孕”会鼓励客户撒谎，谎报收入工作情况，住房情况等以获取签证。

同时，“优孕”也涉嫌福利欺诈，帮助部分客户申请美国低收入人群才能申请的医疗救助卡，客户仅支付了只为低收入患者提供的减免后费用，部分客户还涉嫌通过赖账走人来欺骗医院，拒付医疗费。这些都是美国政府不允许的做法。

另外，一些没有合法注册的民宿，甚至一些已注册的月子中心，为了减少成本，偷税漏税，也会成为查抄对象。导致客户重大损失，且无法得到补偿。

行业在此块的监管也正在逐步完善。目前选择服务机构时，可通过询问签证办理是否应该如实告知签证官员，能否办理美国福利医疗卡的方式来辨别机构是否存在签证，福利欺诈行为，可要求月子中心出具纳税单，以证明有合理纳税。

（三）服务机构对月子中心是否具有控制力

安全性还包括在服务机构对月子中心是否具有控制力上。由于月子中心良莠不齐，一些不良的月子中心会与客户产生纠纷。在出现纠纷时具有控制力的服务机构能监督月子中心处理问题，协助客户维护利益。

介于目前服务机构经营的三种形式，对月子中心的控制力度也各不相同。直营模式因国内机构与美国月子中心属同一公司，两方在管理，沟通上具有优势，既总公司对月子中心具有较大控制力，但由于利益捆绑，一些直营机构为维护本身利益，并没有实际站在客户角度解决问题。

中介机构与月子中心属合作关系，双方本身不具有制约能力。但因为合作关系中存在实力差距，实际上是可能存在制约与依附关系的。小的中介机构因本身业务能力限制，需要依托月子中心生存，这样的中介机构对月子中心完全没有控制力，更多的是被反控制的一方，应谨慎选择此类机构。

具有独家代理权的服务机构实质也可视做中介，但因为客源大，月子中心要依赖于它，在关系中处于强势地位，对月子中心具有强大控制力。一旦月子中心出现客户投诉的情况，会通过控制客源量，扣押押金，终止合约等手段敦促月子中心整改。但选择此类独家代理权机构也并非毫无顾虑，如果机构本身存在问题或经营上的困难，客户就很难找到维权渠道了。所以，应从服务年限长，客户体量大，服务内容周全等因素综合筛选独家代理机构，确保最大限度保障安全。

高质量的服务保障

服务机构能否提供高质量的服务，可从这三个方面考量，一是在美期间的吃住行服务；二是对投诉反馈的处理；三是是否具备回国后的后续服务能力。

（一）在美期间的吃住行服务保障

高质量的服务首先要保障服务取得许可，具有合法性，其次要保障是按照合同要求提供服务，不得缩水。

- 1) 伙食供应：有餐饮服务许可，有合格的厨房设施和专业厨师，提供新鲜食材。供应菜品种类丰富，不偷减食材。
- 2) 住宿服务：提供的住所合法注册，并按要求接待规定数量内的孕妇。按合同要求提供单间或套房，配备专门的清洁人员对住宿环境进行卫生维护。
- 3) 月嫂服务：提供有合法身份并接受过专业母婴护理训练的月嫂，持证上岗。按合同提供1对1，或1对2服务，服务机构对月嫂有管束能力。
- 4) 出行服务：月子中心有外出车队，包含有乘客险的商务车，有合法身份及驾驶证照的司机，可出入机场接送客户，搭载客户每周出行。
- 5) 证件服务：协助客户办理婴儿出生后的各项证件，包括出生纸认证，护照办理，医院结清手续，并提供翻译服务。
- 6) 其他服务：外出就餐，购物，节假日的庆祝活动等。

以上为机构及相应月子中心应提供的基本服务，若低于此标准，可视为机构未能提供高质量的服务。

(二) 对于投诉反馈的处理

客户因餐饮，住宿，月嫂服务等方面提出异议，对投诉反馈的响应速度，处理态度以及解决能力是体现服务机构是否优质的重要因素。

协会近年接到的投诉电话有部分是在服务机构投诉过，但并未得到妥善处理的情况。如直营月子中心出现问题，总部未及时解决；中介机构没有实力，无法解决对月子中心的投诉等。大型的服务机构的投诉处理部门会相对完善，与之合作的月子中心相对资质较好，安全服务有保障，遇到投诉情况也有人处理。

在没前往美国之前，如何知道机构的投诉处理情况。协会在此提醒赴美人群：

- 1) 首先，可在考察服务机构时现场巡视，确保有专门的售后团队处理投诉事项；
- 2) 其次，可要求对方提供案例，查看遇到投诉时的解决态度及解决方案是否合理；
- 3) 最后，可通过已归国的赴美生子家庭了解相关情况。

(三) 回国后的后续服务

赴美生子家庭在美生完孩子后多数会选择回国生活，对于回国后遇到的问题都甚为关注。调查数据显示，回国后续问题是目前赴美生子家庭除安全，费用，服务后的第四大关注度问题，回国后续问题主要包括：

1. 在美期间的医院账单遗留问题；
2. 美签续签，再次入境问题；
3. 孩子国内户口解决问题；
4. 孩子在国内的医疗，疫苗问题；

5. 孩子国内公办学校或私立学校入学；
6. 旅游证更换，护照更换；
7. 孩子更名，单亲孩子新增父亲姓名；
8. 回美国上学，父母依亲移民问题。

但因为行业在近几年飞速发展，很多服务机构也是近两年涌现出来，这些经营时间较短的机构缺乏大量案例反馈，实际运作过程中，遇到赴美家庭回国后涉及到此类问题时，没有能力对这些实质性问题做分析研究，不能提供回国后的成长服务。

目前整个行业里对赴美家庭提供后续服务对只有少数几家，均为行业内经营时间较长的大型服务机构。也有个别非常重视回国后续服务的机构，设置专门团队提供后续服务，整理回国生活指南，开展家庭沙龙旅游等活动。在考量服务机构时，这种边缘性的服务能否到位也是重要因素。

由于政策具有变化性，能否及时提供最新的政策信息，并在最新政策上帮助客户解决实际问题，同样也在考量之列。在此协会也呼吁相应的服务机构，尽快展开相关服务，让行业健康发展。

第四章：总述

不管是直营，中介还是独家代理模式，在经营过程中都有各个利弊，赴美人群在选择服务机构时应该从安全保障，服务质量两大核心点考虑。服务机构具备以下几点，方可看做有

保障的机构：

1. 行业内从业历史时间长，至少过了 2 年存活期，有成熟的商业模式；
2. 合作的月子中心开业时间长，年接待客户量 100 以上；
3. 合作的月子中心应正规注册，合理纳税合法用工；不存在签证欺诈，福利欺诈行为；
4. 服务机构规模大，对月子中心具有控制力；
5. 服务机构对投诉处理的态度积极，且具有切实处理纠纷的能力；
6. 提供的服务周全到位，按合同提供服务不缩水；
7. 具备客户回国后的后续成长服务能力。