

新技能成就“福嫂”出彩人生

□本报记者 蔡洪波

“新生儿睡觉时间长，并且有些脐带没掉，抚触不好做，有啥好办法？”

“婴儿抚触还是很有必要，一天至少做两三次。新生儿平躺着的情况下，用一只手安抚孩子的胳膊、腿，用另一只手对腹部进行抚触。”

3月5日上午，一场关于如何更好地给新生儿进行抚触的对话，出现在邢台市南官市一家家政服务企业培训教室。几位月嫂围聚在一起，与培训师交流探讨。

培训师张青是位五星级“河北福嫂”，她还有另一个身份广为人知——家政职业经理人，既教授母婴护理专业技能，又帮助月嫂上岗就业。2024年，在河北省“河北福嫂 燕赵家政”职业技能大赛中，张青一举斩获家政职业经理人二等奖。

10年前，张青还是一名奶粉销售员，在和孕产妇打交道过程中，对母婴群体需求愈发了解，其中就包括对育婴师、月嫂的需求。“当时，市场刚起步，请月嫂还

比较少见，只有少数经济条件好的家庭才请月嫂。”出于对市场前景向好的判断，张青转向家政服务行业，主攻母婴护理板块。

在南官，一个零基础大嫂想要“出师”入行，拢共分几步？

张青介绍，首先得经过两周集中培训，既有理论又有实操，课程包括岗位定义、职责，新生儿、产妇护理技能，常见异常情况护理、预防，衣着礼仪、沟通技巧等内容。

“当然，这些只是基础操作，掌握了这些，不能代表可以‘出师’了。”张青说，不少大嫂培训后，缺乏信心、勇气，或者发现自己不适合这份职业，就打起了退堂鼓。

培训课程结束后，进入实习阶段，从观摩、辅助护理月龄较大的婴幼儿开始，循序渐进，逐渐过渡到新生儿护理。“这期间，我们全程指导，直到月嫂完全熟练

掌握各类技能，能够独立完成护理。”不过，这还不算结束，“出师”入行的月嫂们还要不间断“回炉”培训，持续提升本领，掌握新技能。

“月嫂也是很挑人的，不是谁都可以胜任。缺乏耐心、责任心、细心，身体素质不好，都做不好。”张青坦言，其岗位看似简单，实际上综合能力要求很高。“不但要掌握新生儿护理技能，还要精通产妇产后康复护理，做月子餐等。”

新技能成就美好生活。不少围着锅台转的大嫂不甘平庸，在学习掌握护理技能后，上岗就业，找到了奋斗方向，实现了人生价值，活出了精彩人生。

46岁的赵秋菊没想到还能到北京上岗，开阔了眼界，这段经历成为耀眼履历；43岁的王静一年服务七八位主顾，获得了比较可观的报酬，成为老家姐妹艳羡的对象；50岁的李咏梅树立了口碑，走邢台、入石家庄，找到了价值，成就感满满。

时代浪潮奔涌向前，家政行业也迎来快速发展时期。大众生活条件提高，消费理念更新，母婴护理市场需求持续释放，优质月嫂依然是市场上的稀缺品、硬通货。与此同时，京津冀协同发展持续纵深推进，15万“河北福嫂”在京津上岗，未来，仍将是一片蓝海。不少家政企业“抢滩登陆”，积极布局京津市场。

站在创业十年的门槛，张青愈发感觉到，必须融入时代发展大局中，与国家战略同频共振。“在深耕本地市场，打造月子中心提供多层次、一站式服务的同时，大力拓展京津市场，为京津输送更多优质‘福嫂’。”

十年辛苦不寻常，最是奋斗动人心。今年3月，张青也收获了一份沉甸甸的荣誉——全国三八红旗手。

回望来时路，初心如磐。“我将立足本职，砥砺前行，竭力帮助每一位‘福嫂’姐妹成就出彩人生。”

我省启动汽车流通领域专项整治

本报讯(记者烟成群)日前，省商务厅、省工信厅、省公安厅、省生态环境厅、省市场监管局、国家税务总局河北省税务局等10部门联合召开会议，启动全省汽车流通领域专项整治，以规范汽车流通行业秩序，确保汽车以旧换新政策落地实施。

省商务厅相关负责人介绍，河北将在全省范围组织开展贯穿全年的汽车流通领域专项整治，聚焦新车销售、二手车流通、报废机动车回收拆解等重点领域，重点整治套牌骗补、私拆黑拆、偷逃税款、污染环境等违法违规行为，坚决取缔“黑窝点”，斩断非法拆解利益链条。

充分发挥行业协会“自律、协调、服务、监督”四大作用，引导加强行业自律，诚信经营守法经营，搭建沟通平台，收集诉求建议，配合行业部门加强行业管理，促进汽车流通行业健康发展。

各级部门建立完善定期协商、信息共享、联合执法等工作机制，定期开展跨部门联合执法行动，确保整治工作高效推进。充分利用各类媒体平台，曝光典型违法违规案例，形成强大舆论震慑。

雄安新区志愿服务孵化基地启用

本报讯(李征)今年3月5日，是第63个学雷锋纪念日。当天，雄安新区以“学雷锋 做志愿 共同奋进‘十五五’”为主题，在雄安志愿服务项目孵化基地举办2026年“3·5”学雷锋纪念日主题志愿服务活动，全面启动学雷锋志愿服务月，同步公布志愿服务项目孵化基地首批入孵项目，推动新区志愿服务事业高质量发展，为未来之城建设注入温暖力量。

启动仪式上，暖场宣传片展现新区志愿服务风采，全体志愿者唱响《学习雷锋好榜样》，志愿者代表诵读“雷锋日记”，分享一线志愿故事。全国岗位学雷锋标兵吕卫华宣读倡议书，号召全社会投身志愿服务，全体志愿者庄严宣誓，重温服务初心。

活动现场公布了志愿服务项目孵化基地首批26个人孵项目，涵盖疏解服务、回迁安置等多个领域，并发布志愿服务月系列活动安排。该孵化基地作为雄安首家枢纽型志愿服务项目孵化平台，将助力新区志愿服务专业化、项目化、品牌化发展。

活动同期举办“汇聚志愿星光，点亮未来之城”主题志愿服务市集，现场设置便民服务区、互动体验区，聚焦“一老一小”、困境群众、新就业群体、参建工人等重点对象，提供家门口的贴心服务。

来自疏解企业、参建单位、新就业群体、社区居民等近200名志愿者代表参加此次活动。活动以仪式聚力、以市集暖心，进一步壮大了新区志愿服务力量，营造了“人人学雷锋、人人做志愿”的浓厚氛围。

下一步，雄安新区将以此次活动为契机，建强孵化基地、完善服务体系，推动学雷锋志愿服务融入日常，为奋进“十五五”、建设现代化城市贡献志愿力量。



近日，邢台市第二十三中学团委组织少先队员开展“携手志愿同行 共筑美丽校园”志愿服务活动。志愿者们清理校园垃圾、擦拭设施、养护绿植，宣传环保理念，用实际行动美化校园、弘扬志愿精神，营造了文明和谐的校园氛围。

刘哲 摄

“为一元钱，维权了两年”

——如何破解小额消费维权难？

□新华社“新华视点”记者 戴威 胡锐 何曦悦

“为一元钱，维权了两年。”北京市民陈音江说。

2024年2月9日，他在使用共享单车时遭遇异常：当他将车辆停至停车点划线范围内准备关锁，平台却提示“你不在停车点，无法还车”。折腾许久仍无法正常关锁，他最终只能缴纳一元调度费完成还车。随后，陈音江踏上漫长的维权之路。

陈音江的遭遇并非孤例。很多消费者有过类似经历：购物时遇到消费纠纷，可涉及金额不过几元、几十元。一想到维权要付出的时间与经济成本，便觉得为这“仨瓜俩枣”有点得不偿失，最后只能选择“小事化了”。一次次“算了”累积下来，消费者的损失并非小数目。

如何避免让消费者陷入“维权贵、维权慢”的僵局？

为一元调度费打官司

陈音江先是通过App联系平台客服，却很难对接上平台人工客服，仅能收到平台自动回复的“投诉须知”；他随后向相关部门投诉，也未得到明确答复。“就这样，我决定为这一元调度费，打人生中的第一场官司。”陈音江说。

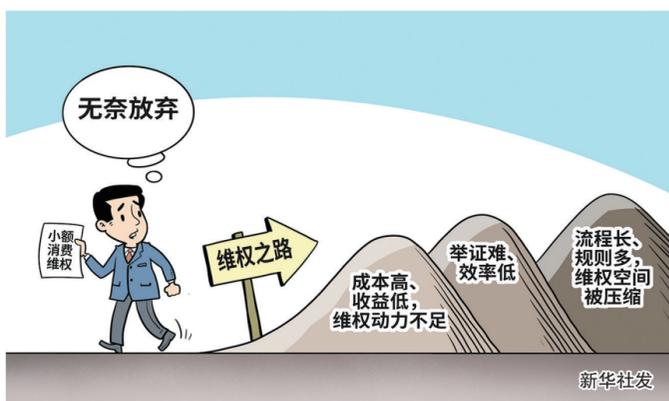
“我本身是消费维权领域从业者，才会为这一元钱‘较真’。但更多普通消费者遇到这类情况，往往只能忍气吞声。”除了消费者身份外，陈音江同时担任中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长。

该案历经管辖权争议、证据补充等环节，目前仍在审理中。陈音江表示，看似不起眼的小额纠纷，一旦发生，常常让消费者陷入两难境地：“一边是‘不值得多耗心力’的妥协，一边是‘权益受损不甘心’的委屈。”

而在互联网消费日益普及的当下，这类小额消费纠纷更常见于线上消费场景中。

安徽淮南市民周先生就有过这样的经历。他在外卖平台下单几样日用品，选择商家自有骑手配送，付款后却一直没动静。“等了快俩小时，我点开订单一看，居然显示‘已送达’！”

他第一时间联系商家客服说要说法。“消息发过去石沉大海，客服根本不回应。”周先生说，即便订单涉及金额仅3.9元，他也觉得商家这种行为涉嫌欺



诈，要求赔偿。

眼看和商家沟通无果，周先生只好向辖区消费者权益保障部门求助。经工作人员协调，商家主动联系周先生，并补送商品。“如果没有相关部门帮忙，我维权都不知道从哪儿下手。”周先生感慨道。

今年2月，中国消费者协会发布的全国消协组织受理投诉情况统计显示，2025年全国消协组织共受理消费者投诉2016448件，解决1065433件，为消费者挽回经济损失9.25亿元，平均每件投诉涉及金额不超过900元。

“我们日常生活中的消费，绝大多数都是衣食住行类的小额消费。”陈音江说，这类最普遍的消费纠纷，往往最容易被忽视。

小额消费维权的难度

中国消费者协会发布的2025年度“共筑满意消费”消费维权年主题调查报告显示，消费者的维权意愿和主动性持续增强。但仍有部分消费者遇到纠纷时选择默默忍受。“新华视点”记者调查发现，消费者无奈放弃维权的背后，往往存在维权成本高、举证难等多重原因。

——成本高、收益低，维权动力不足。“为了几元、几十元的消费纠纷，消费者要花费数百元的打车费、检测费；动辄数千元的诉讼费，更让小额维权望而却步。”中国政法大学副教授、中国消费者协会专家委员会专家朱巍表示，部分商家恰恰拿捏了消费者“不值得较真”的心理，以推诿、拖延的方式抬高维权门槛。

“消费者权益保护法规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，消费者可主张价款三倍的赔偿，不足五百元的按五百元计算。”北京市鑫泽律师事务所主任张学贵说，但现实中，要证明经营者构成欺诈并不容易，而且小额消费的三倍赔偿往往远低于维权成本。

——举证难、效率低。陈音江表示，在日常小额消费场景中，消费者普遍缺乏举证意识，也不具备专业能力证明商品存在质量问题，但举证责任却几乎全部压在消费者身上。

例如，网购食品发现异物，无法全程拍摄食用过程；签收快递时未拍摄开箱视频等。部分商品的质量问题需专业检测证明，消费者自行检测不仅要花费数百元，单方检测结果还不被商家认可。此外，面对大数据“杀熟”、格式条款隐性侵权等隐蔽性侵权行为，消费者个人几乎无法完成有效举证。

——流程长、规则多，维权空间被压缩。消费维权通常要经过商家协商、平台申诉、监管投诉、行政调解乃至司法诉讼等多个环节。专家表示，行政调解不具备强制力，若消费者进入诉讼环节，时间、金钱成本都会大幅增加。

此外，小额维权还面临监管壁垒，部分商家利用格式条款约定“纠纷需到企业所在地起诉”，进一步抬高维权成本。安徽省安庆市市场监督管理局12315投诉举报处置指挥中心主任卢蓓芬表示，属地监管原则导致普通地难以管辖注册地在北京、上海等地的大型平台。

破解困局不能仅凭消费者“单打独斗”

专家认为，破解小额消费维权困局，不能仅凭消费者“单打独斗”，应构建平台履责、监管发力、社会协同的全链条治理体系，让消费者“敢维权、能维权、维得成”。

——压实平台主体责任。陈音江建议，平台方可推行“小额纠纷先行赔付”机制，明确一定金额以下纠纷的自动赔付标准，无需消费者反复举证沟通，赔付后再向商家追偿；此外，对侵权商家采取实质性处罚，对拒不解决纠纷、多次被投诉的商家，采取下架商品、限流、扣除押金等措施。

“在消费者维权阶段，平台应主动协助举证，妥善留存直播间视频、交易记录等相关凭证。”朱巍认为，一些大型电商平台已推出“先行赔付”“无理由退货”等制度，这些措施实际上将消费者权益保护前置到了交易环节，“消费者在选择平台时，可优先考虑提供先行赔付承诺的平台”。

——明确处理规则，破除跨地域维权的“中梗阻”。卢蓓芬建议，应明确消费者投诉举报处理规则，对平台内经营者的投诉，由其所在平台公示的地址所在地或平台经营者住所地县级市场监管部门处理；未依法公示地址或无法联系的，由平台经营者住所地县级市场监管部门处理。

专家建议，应进一步推动电商平台紧扣跨地域维权处理规则落实消费者权益保护主体责任，主动协助消费者开展跨地域维权。

——降低司法救济门槛，打通小额维权“最后一公里”。“应打破‘仅省级以上消协、检察院可提起公益诉讼’的限制，让更多主体能为消费者维权。”陈音江建议，相关机构可探索小额消费纠纷的集体诉讼制度，拓宽公益诉讼、集体诉讼范围，解决成千上万人遭遇同类小额侵权时的维权难题。

“消费金额无论大小，都关乎消费者的切身利益。消费者的正当权益，恰恰体现在这一笔笔小额消费之中。”安徽省消保委投诉部主任孙初说，只有守护好每位消费者的每笔消费权益，才能真正筑牢消费信心，让消费者敢消费、愿消费。(新华社北京3月16日电)

别贪图便宜点陌生链接、私下转账 网购要“避坑” 安心买买买

□本报记者 刘延丽 高航

如今，网购已经成为咱们很多人的生活日常。手指一点确实方便，但也藏着不少“坑”。今天咱就来聊聊网购中的那些陷阱，希望能帮您擦亮双眼，理性“避坑”。

第一坑，“假优惠”。直播间里各种吆喝，“全网最低价”“特价清仓”。其实，有些所谓的“骨折价”，是先把价格抬上去，再假装降下来，没准比平时还贵。所以，优惠再动听，您也得冷静想一想。

第二坑，“虚宣传”。有的主播一张嘴能把普通商品吹上天，“效果神奇”“绝无瑕疵”，甚至包装成“独家福利”。等拆开包裹一看，没准就

是个“三无产品”。买美妆、食品等直接关系到人们身体健康的商品，千万别被“网红爆款”迷了眼。

第三坑，“玩套路”。现在不少商家搞预售，让您先交定金，这交上去容易，拿回来比登天还难。还有些商家退换货门槛一堆，就是不让您退得舒坦。

第四坑，“乱收集”。碰上“扫码领礼品”“领取优惠券”这类活动，您可得长个心眼。有些商家打着福利的旗号，超范围收集您的个人敏感信息，这信息一旦泄露，轻则被骚扰，重则遭遇电信诈骗，后患无穷。

第五坑，“踢皮球”。遇到纠纷，商家拖延处理，“人间蒸发”，平台互相推诿。所以，下单前，一定得看清楚商家资质、看看信誉评分，别等出事了才后悔。

在这儿，我们给您提个醒：网购要选择正规平台，资质齐全的网络，别贪图便宜点陌生链接、私下转账。下单后，记得留好相关证据。如果发生纠纷，先跟商家、平台沟通，协商不成，拨打12315热线，或通过全国12315平台进行投诉举报，维护自身合法权益。



扫码看详情

唐山鸡毛掸子火出圈 七旬农村大娘成“网红”

□本报记者 闫思宇 曾丝雨

近日，河北一段记录手工制作鸡毛掸子的短视频走红网络，一根根鸡毛经老手艺人的巧手分拣、捆扎、修整，化作兼具实用与温度的鸡毛掸子。

“我们拍摄了3条视频，第一条浏览量40多万，第二条200多万，第三条直接冲到1900万！”谈及视频爆火，唐山市张麻湾村党支部书记兼村委会主任刘文豪并不惊讶，“这门藏在村里的老手艺，一定会被看见。”

刘文豪介绍，早在2023年5月，村里就开始拍摄鸡毛掸子相关视频。从出镜人物的打造、视频内容的形式，到鸡毛掸子的呈现方式，每一个细节都反复打磨，力求让扎掸这门

老手艺，在镜头下重新焕发生机。“张麻湾村制作鸡毛掸子的历史，已有600多年了。”张文豪介绍，自上世纪70、80年代，村里家家户户靠做鸡毛掸子为生。随着现代清洁工具的普及，鸡毛掸子逐渐被替代，这门老手艺也慢慢没落，村里的经济发展也缺乏亮眼抓手。也正因此，村里才下定决心要把这门老手艺重新拾起来，让更多人认识这个小村。

目前村里制作鸡毛掸子的大多是70岁左右的老手艺人。产品形式也紧跟市场需求做创新，不仅恢复了大、中号的传统鸡毛掸子，还开发出五六厘米长的迷你掸子，可做车挂、

包挂。此外，该村还瞄准宠物市场推出鸡毛掸子样式的逗猫棒，深受年轻人喜爱。村里不仅有自己的账号不定期直播，还与助农大使合作，几百把鸡毛掸子一两分钟就被抢购一空，不少网友留言“蹲了两个月才抢到”。



扫码看详情

鸡毛掸子“掸”红了张麻湾村，也让刘文豪看到了流量赋能乡村发展的可能。“鸡毛掸子只是第一步，我们要把这个流量模式复制下去，让老手艺的热度，带动村里其他产业。”他说。