中国母婴服务产业联盟主办

中国母婴



周月

MONTH

本期看点：

□头版头条：

中国母婴服务产业联盟

仲裁中心篇

□行业先锋：

上海大拇指—魏强

□案例分析：

企业如何规避风险？

联盟成立一周月

2016.6.29—2016.7.29

2016 半月刊 5 期

中国母婴服务产业联盟

目录
CONTENTS

一、头版头条

中国母婴服务产业联盟建设之仲裁中心篇 /P01

二、行业快讯

母婴服务行业快讯 /P04

养老服务行业快讯 /P05

三、行业先锋

上海大拇指家庭服务有限公司总经理—魏强 /P07

四、案例分析

保姆致婴幼儿伤亡案例逐年增多，家政公司如何规避风险？ /P10

五、行业知识

新生儿认知能力训练 /P13

正确处理母乳喂养的漏奶问题 /P15

中国母婴服务产业联盟建设之仲裁中心篇

2016 年 6 月 29 日，这是我们不会忘记的一天，中国母婴服务产业联盟正式启动！从那天起，联盟踏上新的征程，开启新的篇章！回顾联盟的成立历程，犹历历在目。联盟从发起成立之日起确定了《联盟章程》及联盟的组织架构，编发了《中国母婴简报》半月刊简报，组建了联盟微信群、微信公众号等宣传窗口，联盟各项工作有序开展并稳步推进。为了更好地贯彻全心全意为母婴事业发展服务的联盟宗旨，更好地服务各成员单位，联盟职能也在不断地建设和完善过程中，现特别介绍联盟仲裁工作。

一、仲裁中心简介

家庭服务业服务对象涵盖新生儿、幼儿、少年、成年人、老人等不同年龄阶段和不同收入水平的居民群体，是一个矛盾纠纷多发、消费者投诉较为突出的一个行业。同时，家庭服务业纠纷具有标的小、矛盾容易激化的特点。这类纠纷如放在法院处理，诉讼成本高、时间长，不利于纠纷的及时解决。据此，山东省家庭服务业协会创新性地将仲裁机制引入家庭服务业，与 2011 年 7 月成立了我国第一个家庭服务业调解仲裁组织——山东省家庭服务业协会仲裁中心（以下简称仲裁中心）。



仲裁中心自成立以来，先后出台了家政、洗染、婚庆、搬家、开锁、宠物服务、婚姻介绍、管道疏通等八个行业制式服务协议及消费争议处理办法；设立了维权热线，免费调解行业纠纷投诉、免费为行业提供法律知识和法律风险防范知识培训。在及时有效地处理服务纠纷，保障各方合法权益，维护市场秩序，推动行业规范化、法制化发展进程方面起到重要作用。

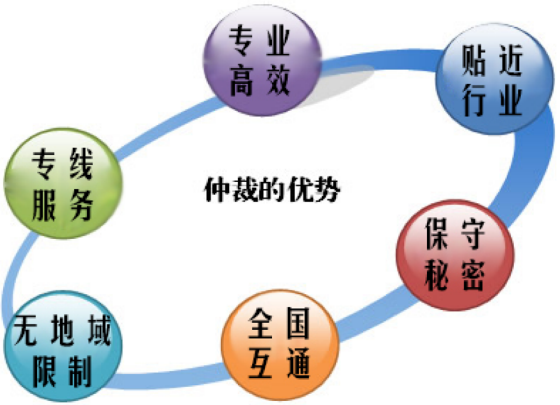
二、仲裁中心的优势

仲裁调解作为化解当事双方矛盾纠纷的手段，有效促进了行业和谐稳定发展。仲

裁中心具有以下四方面独特优势：

1、专业高效、贴近行业。仲裁中心依托协会成立了一支以行业专家为主的仲裁调解队伍，既了解仲裁调解的流程，又掌握法律知识，同时还了解行业发展脉络，保证了调解工作的准确性和解决纠纷的质量。

2、保守秘密、保护商誉。一方面，家政服务为进家服务，涉及家庭各方面信息及隐私，产生纠纷后处理调解的过程，消费者一般不同意公开相关纠纷情况及信息；另一方面，家政企业多为中小企业，如果产生纠纷被过度曝光，则无疑给企业发展带来灾难式打击。原则上，仲裁一般不公开进行。但如果双方当事人协议公开，也可以公开。这充分体现了保护当事人双方秘密、维护当事人商业信誉，同时又尊重当事人的原则。仲裁的保密性有利保护了消费者的隐私及家政企业不被恶意曝光。



3、全国互通、不受地域限制。仲裁中心开展调解仲裁工作不受地域限制，中心面向全国各地开展家政消费争议、商事纠纷等受理工作，真正实现全国互通，标准统一。

4、专线服务、线上线下联动。目前，仲裁中心设立了 0531-12346 专线用于接受投诉服务，同时利用山东省家政网络信息平台实现接受网上投诉、受理、追踪等系列服务。创建多样化的投诉受理渠道，实现了专线服务，线上线下联动的服务模式。

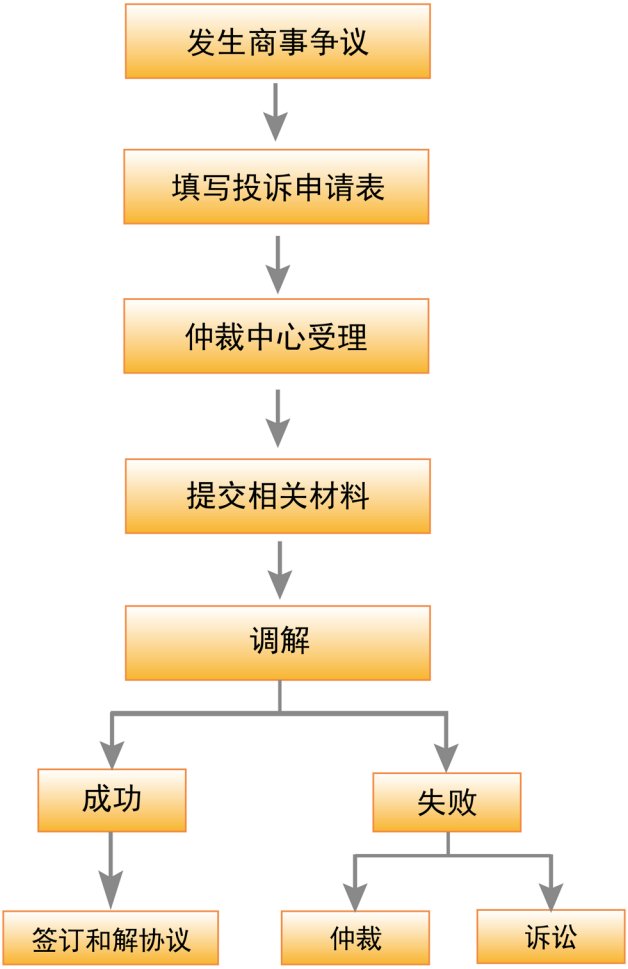
三、申请仲裁调解的条件

1、有调解服务协议。

当事双方应签订服务协议并注明发生纠纷争议到仲裁中心调解字样。

2、有收费证明、当事各方身份证明、联系方式等证据材料。

四、调解处理流程



因仲裁调解工作不受地域限制，仲裁中心也借联盟平台向全国辐射，联盟各成员单位如有需求请积极联系、接洽仲裁中心。

联系人：韩宝莉 谭艳丽

联系电话：13256718595 13256706857

电子邮箱：sdjx2008@126.com

—NEWS 行业快讯—

• 母婴服务行业快讯 •

快讯一 中国妇女报：“月子会所”应实行市场准入制度

据悉，目前全国有“月子会所”2500 余家，这类会所往往集护理、餐饮、住宿等混合业态为一体，为母婴提供综合服务。但这类行业缺乏准入制度，服务项目设置不同，服务质量良莠不齐，从业人员资质不一，会所管理不尽相同，市场监管存在盲区，引发诸多服务合同和母婴人身损害赔偿纠纷，这需要实行市场准入制度，以确保当事人合法权益受到法律保护。

月子会所因其特殊性应实施市场准入机制，才可以步入规范发展之路。

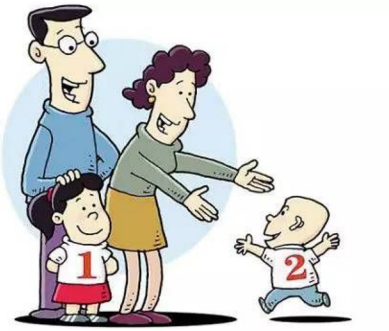
快讯二 上海妇女网：公办早教中心也开始出现“抢购”了

据了解，沪上的早教市场可分两类，品牌早教机构和公办早教中心。

先前被冷落的公办早教指导中心也开始火爆了起来。这些公办早教指导中心旨在满足更多工薪阶层家庭对于孩子早教的需求。这些早教中心隶属于区教育局，专门面向辖区内的 0 ～ 3 岁婴幼儿。一年的亲子课学费 3000 元左右，相较于一些品牌早教，学费相差几近 10 倍！公办早教中心如此“价廉物美”，自然会引发家长“抢购”的场面。借着新一轮的秋季亲子班招生季，有家长甚至要提前半年登记等位。

快讯三 河南省统计部门详解二孩放开为何难以“立竿见影” 育龄妇女少 生育意愿低

“十二五”期间河南省人口总量低速增长，二孩政策放开后，出生人口有所增加，但增量有限。河南省统计局对生育意愿的调查结果显示，在已生育一个孩子的家庭中，只有 30% 愿意生育二孩。而根据分析预测，“十三五”时期，河南省人口总量仍将缓慢增长，并且增速会逐年降低。



有关人士指出，出生人口的减少将直接导致我省社会人口老龄化进一步加快，同时劳动年龄人口总量减少、比重下降，会使人口的结构性矛盾更加凸显。

快讯四 湖南确定21个省级试点项目 提高服务业发展水平

推进服务业标准化建设是湖南省“十三五”时期的一项重要工作，已纳入《湖南省“十三五”服务业发展规划》重要内容。日前，湖南省质监局和湖南省发改委确定了21个省级服务业标准化试点项目，通过试点，试点单位的服务质量符合标准要求，标准覆盖率达到80%以上，标准贯彻实施率达到90%以上，顾客满意度达到90%以上。在此基础上，逐步建立健全服务业各行业标准体系，形成具有行业特点与优势的服务品牌，提高湖南省服务业整体发展水平和市场竞争力。

据悉，该试点项目计划执行时间为2年，自2016年7月15日起至2018年7月14日。

• 养老服务行业快讯 •

快讯一 中国养老产业有三缺 老龄化急需陪护服务

中国目前有10%的人年龄在65岁以上，急需面向老年人的项目和服务，特别是成人日间托护服务。不过，由于缺少意识、人力和政府支持，护理覆盖到中国1亿多老年人颇具挑战。

快讯二 民政部：未来养老服务业以家庭和社区养老为主

7月6日，民政部公布了该部和国家发改委印发的《民政事业发展第十三个五年规划》，规划指出，未来的养老服务业，将以居家为基础、社区为依托、机构为补充。这也就是说，老年人将主要在家庭和社区养老。



未来我国的居家养老能提供哪些服务？规划提出，我国将推广居家养老服务网络平台，平台

将可提供紧急呼叫、家政预约、健康管理、物品代购、餐饮递送、服务缴费、康复辅具等适合老年人的服务项目。在社区养老设施方面，规划要求，在老年人日间照料中心、托老所、老年人活动中心、互助式养老服务中心等社区养老服务设施中配备医疗护理、康复辅具、文娱活动等设备。新建城区和新建居住（小）区，按要求配套建设社区日间照料机构，并与住宅同步规划、同步建设、同步验收、同步交付使用。

快讯三 北京市首条老年维权热线开通

7月7日，北京市首个老年维权服务工作站在丰台区致诚公益楼正式揭牌，首条老年维权服务咨询热线（010-83811699）同时开通。今后，北京市民如有涉老问题的法律咨询，都可以拨打该电话。

法律咨询热线同时与“96156”社区服务热线进行对接，市民可直接拨打“96156”咨询涉及老年人的案件，由96156进行人工转接，由律师提供法律咨询。北京市老龄办还委托专业律师事务所，接待涉及老年人的案件当事人来访咨询，对于60周岁及以上行动不便的老年人，可以预约律师上门提供法律咨询服务。

快讯四 《海淀区居家养老失能护理互助试点办法》发布

2016年6月27日，海淀区人民政府正式发布了《海淀区居家养老失能护理互助保险试点办法》。办法中指出，具有海淀区城乡户籍年满18周岁以上的居民及在海淀行政区域内各类合法社会组织工作的具有本市户籍的人员，均可参加长期护理互助保险。长期护理互助保险资金由个人缴费、政府补贴、照护服务机构缴纳互助基金三部分组成，政府按不同年龄段缴费额度的20%比例予以补贴。对于65周岁以上，经过专业机构评估达到《日常生活活动能力评估量表》中轻度、中度、重度失能的，可以分别享受900元／月、1400元／月、1900元／月的护理服务，服务费用由长期护理互助保险基金承担。

快讯五 江苏张家港市推进亲情（虚拟）养老院标准化建设

经中国版权保护中心审核，江苏省张家港市亲情（虚拟）养老院被认定为“亲情（虚拟）养老院管理系统软件V1.0”的法定著作权人，被正式授予《中华人民共和国国家版权局计算机软件著作权登记证书》，这标志着张家港市亲情（虚拟）养老院在标准化建设上又迈进了一步。

上海大拇指家庭服务有限公司

服务，让生活更美好 Better Service, Better Life



总经理—魏强

座右铭：踏踏实实做事、老老实实做人

魏强，七十年代出生于西北地区的甘肃省，求学于兰州大学。参加工作后长期从事市场营销工作，历任上海三菱电梯兰州分公司销售经理，上海华博信息服务有限公司市场部经理，东方久乐汽车安全气囊有限公司总裁助理，上海大拇指家庭服务有限公司副经理、经理。

上海大拇指家庭服务有限公司，是一家专业提供高品质家庭服务及产品的机构，主要面向高档社区和高端客户群，服务于所有对生活品质有要求的家庭。公司注册资金 200 万元，总部办公场地面积 100 ㎡，现有管理人员 20 人，是浦东乃至上海家庭服务行业发展较快、服务规范、规模较大的机构。

2008 年 4 月，两个心怀创业梦想的年轻人经过半年的市场调研和论证，正式创立了上海大拇指家庭服务有限公司，希望通过我们的努力，让客户都能够翘起大拇指，享受最好的服务。

初入家政行业，遇到的实际困难远不是规划中的设计能够解决的，公司上下齐心协力，凭着一股不信邪不服输的劲头，用两年时间终于在上海市场站稳脚跟，稳步发展。大拇指始终秉持公司化运营多种业务并进的模式，采用集中管理、集中派单、资源共享、团队考核的管理模式，保证服务质量和管理的精细化。从 2010 年全国百强到上海市十佳示范性家政，8 年里我们用自己的认真逐步拓展市场，赢取了口碑，也得到了主管部门和行业的认可。

之所以没有开连锁店也没有招商加盟，主要还是由于行业的特殊性和不可复制性。首先由于上海商铺租金高昂，二类地区 20 平米的单店运营成本在两万左右，而一个普通的成熟家政门店月均营业额也不过 2-4 万元，盈利空间较小、管理成本很高；其次，由于家政服务员流动性强，导致共享家政服务员这个有利因素，在实施中大打折扣，效率较低；第三，鉴于现行法律在家政行业的空白，导致这个行业风险极高，除了真正的商务部审批的连锁加盟机构，绝大部分连锁加盟都处于违规的状态，不论是办理非独立法人分支机构还是拿着一张营业执照复印件的所谓加盟店，对于公司都意味着低收益和高风险。当然，条条大路通罗马，我们只是作出了自己的选择，只想踏踏实实做业务、逐步逐步建品牌，缺少了高歌猛进的勇气和快速扩张的能力，但最终是自己的选择，无怨无悔。



上海市妇联主席焦阳到公司考察

部分公司荣誉：

- 2012 全国家庭服务业“百强企业”（国务院发展家庭服务业办公室）
- 2013 上海市“十佳示范性家政服务站”
- 2014 浦东新区“十佳诚信家政”企业
- 2015 年浦东新区“五星级”示范家政服务站
- 2016 春节家政市场保障现今服务机构（上海市商务委）
- 上海市家庭服务行业龙头企业（上海市商委评选，全市共 9 家）
- 浦东新区妇幼保健院正式签约合作机构（独家）
- 浦东新区人民医院妇产科正式签约合作机构（独家）
- 上海交通大学附属仁济东、西院正式签约合作机构（产科）
- 联洋国际社区签约家庭服务合作机构（独家）



合作医院 – 浦东妇幼保健院



浦东妇幼服务现场



顾客赠送锦旗



魏强总经理（中）参加 88 家示范性家政服务站授牌仪式

公司基本信息：

公司地址：上海市浦东新区杨高中路 2797 号小西楼
服务热线：400-6021-928
公司官网：http://www.dmz001.com
联系邮箱：weiqiang1102@163.com
新浪微博：http://weibo.com/dmz001

保姆致婴幼儿伤亡案例逐年增多 家政公司如何规避风险？

据报道，现在，年轻家庭中夫妻“双职工”比较普遍，再加上一些城市“单独二孩”政策放开，使本已紧俏的家政服务特别是保姆行业更加火爆。但是北京二中院在审判实践中发现，保姆致婴幼儿伤亡的索赔案件数量逐年上升，去年审理的案件数量占五年收案总量的 40%。

让人揪心的是，案件涉及的受伤孩子多数不满周岁，1 人经抢救无效后死亡，9 人受伤，大部分为骨折、烫伤。令人无奈的是，保姆本身没有赔偿能力，九成家政公司拒绝赔偿。法官管元梓在接受中央台采访时讲述了小雨的遭遇。

小雨是家里第二个孩子，事发时还不满三岁，父母请来了 40 多岁的钟阿姨专门照顾他。

管元梓：有一天，钟阿姨做了一壶开水，灌到暖壶里，放在家里的地上，她就去干别的活了，结果小雨在地上爬，爬到暖壶边上，把暖壶扳倒了，全身烫伤了，烫伤之后，钟阿姨没有应急处理的能力，当时一下把孩子衣服扯下来了，皮肤全都受损，最后定为伤残。

小雨烫伤严重，医疗费用很高，小雨的父母将保姆和家政公司都告上了法庭。



管元梓：一审的时候，钟阿姨还出庭了，说我也很辛苦的，挣的钱也挺微薄的，家里没有钱，二审的时候就不辞而别了。就走了，觉得自己赔偿不起这个钱。

保姆赔不起，不辞而别，而家政公司也拒绝赔偿，理由是合同里已经写明了免责条款。

管元梓：家政公司和雇主签订合同是一个格式条款，其中明确有一条是，如果保姆给雇主造成任何致残致伤，包括家里财产损失，全都由保姆本人承担责任。

在诉讼过程中，证据表明，家政公司让雇主花100元买保险，实际玩的是金蝉脱壳。

管元梓：他当时跟雇主说，我给你投保，这样你更有保障，万一保姆自身发生什么事故，就更有保障，但实际上家政公司并没有给这个保姆购买保险。

两审法院根据证据认定，家政公司对钟阿姨有管理，他们为保姆提供食宿，有定期培训，网站上可以查询到保姆参加培训和上岗时间。法院同时发现，家政公司只给少数员工投保雇主责任险，一旦发生事故，采取报假险的方式到保险公司理赔。据此终审判决家政公司承担赔偿责任。之后，法院向北京家政服务协会和保险公司发出司法建议，分别建议规范合同范本和规范审查雇主责任险理赔案件，近日收到回函，两家均表示要改进工作。



小雨的遭遇还不是个案。法院审理的案例显示，保姆带孩子玩“举高高”游戏，不慎导致孩子脚部受伤；保姆不慎将新生儿头部撞到柜角怕担责，隐瞒不说，导致孩子顶骨骨折三天后才被发现；保姆给孩子强行灌水导致吸入性肺炎；甚至保姆将婴儿独自留在沙发上，由于疏忽使孩子摔倒，导致颅脑损伤死亡……

法院统计，九成伤害事故发生在双职工家庭中，超八成的伤害事故发生在未成年人与保姆独处期间。案件发生的原因有哪些？**北京二中院少年庭庭长张春燕做了分析，并给出了建议。**

1. 部分保姆责任意识不强。

张春燕：没有考虑到未成年人安全意识和自我保护能力弱等特点，将危险物品放置于未成年人附近或将未成年人放置固定地点即离开，从而造成婴幼儿烫伤、烧伤、摔伤等情况。

2. 少数家长过于依赖保姆。

月嫂王某多次给新生儿小明强行灌水，导致孩子吸入性肺炎，住院治疗 12 天，期间，小明的母亲看到月嫂采取这种喂养方式，却没有及时制止。最终，法院确定她承担部分责任。

张春燕：此类情况主要因为年轻家长缺乏育婴经验且工作繁忙，无暇照料未成年人，过于依赖或者盲目信任有经验的月嫂或育婴嫂，将孩子全权托付他人进行喂养和照料，而未尽自身法定监护职责。

本案例温馨提醒：

一、建议雇主。

1、选择正规家政服务公司，签订合同前应注意审查公司营业执照、相关经营资质等，并详细了解家政保姆与公司之间的隶属和管理关系。

2、与家政公司签订双方合同，可避免家政公司推卸责任的情况，同时审查家政公司是否为保姆投保了雇主责任险或其他家政综合险种。一旦发生事故，注意留存相关证据。



二、建议家政公司。

1、是在面试保姆过程中，家政公司应核实保姆身份，注意了解保姆护理经验、工作年限等，重点开展培训工作，上岗前考察保姆在遇到婴幼儿烫伤、摔伤或者其他意外时的应急处理能力，合格后上岗。

2、是为保姆投保了雇主责任险或其他家政综合险种，规避企业风险。

新生儿认知能力训练

认知能力的强弱可以反映出一个人智力水平的高低。新生儿从出生起，就具备了认知世界的生理基础，所以从新生儿期就开始进行认知能力的训练，可以最大限度地促进宝宝认知能力发展。认知能力发展就是对人生今后的学习能力奠定良好的基础。

新生儿听觉能力的训练

一、训练目的：

促进新生儿接受与辨别各种言语声、音乐声及外界的其他声音的能力。

二、开始时间：

出生后即可开始。

三、训练方法举例：

1、面对面地与婴儿说话

在喂奶、洗澡及换尿布等过程中与多婴儿说话。每天都给宝宝讲话，宝宝可以逐渐辨别父母的声音，并会用独有的用语回应父母。

2、“儿歌”、歌谣或睡前故事

选择简单、短小而有趣味的“儿歌”、歌谣或睡前故事，经常“讲给”宝宝听。慢慢的你会发现，宝宝听得很认真呢！



3、播放音乐

每天结合新生儿起床、喂奶、做操、游戏、入睡前等日常生活环节，在固定的时间播放节奏明快、旋律优美的音乐，这既可增强新生儿的音乐记忆力，又能促进宝宝养成良好的行为习惯。

新生儿视觉能力的训练

一、训练目的：

通过注视活动可以促进新生儿的视力集中，以此可以促进宝宝视听识别和记忆的健康发展。

二、开始时间：

出生后即可开始。

三、训练方法举例：

1、注视物体

在婴儿卧位的上方，挂一些新生儿感兴趣的能动的物体，如彩色的花环、气球等，每次挂一件，定时更换，最好是红色、绿色或能发出响声的玩具。触动这些玩具，能引起婴儿的兴趣，使他的视力集中到这些玩具上。每次数分钟，每天 3-4 次。

2、对视

新生儿往往对看人比看物更有兴趣。和新生儿面对面，距离约 15-20 厘米，待他看清家长的脸后，边呼喊宝宝名字，边移动脸，宝宝会随家长的脸和声音移动。



正确处理母乳喂养的漏奶问题

全世界都在提倡母乳喂养，可是刚开始给宝宝哺乳时极易发生漏奶的情况，这让新妈妈们十分尴尬。那么为什么会发生漏奶？又该怎么处理呢？

所谓的漏奶是指宝宝没有吮吸乳头或未经挤压而乳汁自溢的现象。并不是奶水太多了才会漏奶，奶水不足的时候漏奶也是正常的现象。

1、为什么会发生漏奶?

有些新妈妈在开始哺乳的时候，即出现漏奶的情况，一般和以下因素有关系：

①乳汁分泌不规律

从开始哺乳到第 6 周，妈妈的乳汁和宝宝的需求还处在磨合期，没有形成规律，到了喂奶时间，很容易发生漏奶。

②泌乳反射

由于某些原因发生泌乳反射时，比如看到别的妈妈哺乳，你周围有其他宝宝哭或者你用另一侧乳房哺乳时，都会诱发漏奶。

③乳房构造所致

从乳房结构上看，乳头位置较低，这也会产生漏奶。

④乳汁分泌过多

有些妈咪是因为乳汁分泌多于宝宝的需要，在没有及时吸奶的情况下，乳房充盈容易自溢。



⑤妈妈气血虚

中医认为妈妈有“收不住奶而漏出”的情况，生孩子的时候体力消耗很大，失血较多，之后饮食、休息不足，造成气血虚弱，产生漏奶。

Tips：对于漏奶，妈妈们不用特别担心。一般到了母乳喂养的第 6 ~ 10 周，待妈妈和宝宝相互适应后，漏奶的情况就会自然停止了。若漏奶情况比较严重，也可以遵医嘱用中医进行调理。

2、处理漏奶的5个小妙招

①合适的文胸+防漏奶垫

带适合的文胸，最好不要带有托的哺乳文胸，文胸里面垫上棉防漏奶垫、纱布或者棉的小毛巾，浸湿后要及时更换。漏奶严重的妈妈，还可以选择佩戴护奶器，露出的奶水流入护奶器中。

②乳房胀的太满前哺乳

妈妈在乳房胀得太满之前给宝宝哺乳，给宝宝喂奶时，尽量一侧吸空后，再喂另一侧。如果宝宝不需要哺乳，妈妈感觉乳房发胀，可以用吸奶器将乳汁吸出，放到冰箱里储藏备用。

③挤出一两滴或按压乳头

每次漏的时候，妈妈可用手挤两滴出来，不要挤太多，时间久了慢慢就不漏了。吃奶的时候，另一边漏奶可以用手指按压乳头就会回奶。

④外出时有准备

外出前把奶水吸空，还可以事先准备好换用的衣物。如果在不方便时候，感到乳汁要流出来了，可以将双臂在胸前交叉、环抱，轻轻地压住乳房，能阻止意外漏奶。

⑤吃补气养血的防漏奶食谱



五红汤

功效：养脾补益气血，安神补虚，生津止渴。
食材：枸杞、红枣、红豆、红皮花生米各一把、红糖适量。
制作方法：
1)红枣、花生、枸杞子、红小豆等量，洗净放入砂锅，浸泡半小时；
2)加入适量红糖，搅匀；
3)大火烧开后，改成小火，熬1个小时即可。

小编语：

母乳喂养是一条艰辛的路，过程中可能会碰到各种各样的困难，比如前期奶水不足，乳头皲裂、漏奶、乳头错觉等。但哺乳妈妈要有足够的信心克服各种困难，将母乳喂养进行到底，月嫂也要进行正确引导。

下期行业先锋预告



李书林

NEXT 武汉小阿姨家政服务有限公司



期待您的参与，踊跃投稿

1、《中国母婴》为半月刊。

2、投稿文字采用word文档格式，2000字左右，并提供文章标题、摘要、作者姓名及所在单位。

3、文章应图文并茂，图片需单独提供，像素不低于300dpi。

4、投稿内容：

①行业发展见解；

②企业发展历程及经营理念；

③企业家创新发展思路等。

联系我们 CONTACT US

中国母婴服务业联盟QQ群：117601826

投稿邮箱：qgmylm2016@126.com

联系人：谭艳丽　电话：13256706857　18053112016

地址：山东省济南市经十路9999号黄金时代广场

“为民服务”公众号