



中华人民共和国国家标准

GB/T 31771—2015

家政服务 母婴生活护理服务质量规范

Housekeeping service—Specification for service quality of maternal and child life

2015-07-03 发布

2016-02-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国家政服务标准化技术委员会(SAC/TC 533)提出并归口。

本标准起草单位:济南阳光大姐服务有限责任公司、济南市妇女联合会、山东省标准化研究院。

本标准主要起草人:卓长立、高玉芝、陈平、李燕、刘桂香、聂娇、栾永奎。



家政服务 母婴生活护理服务质量规范

1 范围

本标准规定了母婴生活护理服务的服务机构、人员、服务内容与要求、档案管理、服务质量评价等的要求。

本标准适用于母婴生活护理服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 19012—2008 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

GB/T 20647.8 社区服务指南 第8部分:家政服务

3 术语和定义

GB/T 20647.8界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

母婴生活护理服务 maternal and child life care service

为产妇、新生儿和婴儿提供饮食起居照料、卫生清洁等的服务活动。

3.2

母婴生活护理员 maternal and child nursing staff

为产妇、新生儿和婴儿提供生活护理的人员,俗称月嫂。

3.3

母婴生活护理服务机构 maternal and child nursing organization

提供母婴生活护理服务经营活动的组织机构。

3.4

被动操 passive exercise

在成人的适当扶持下,加入新生儿、婴儿的部分动作完成的运动。被动操的动作主要有锻炼四肢肌肉关节的上、下肢运动,锻炼腹肌腰肌以及脊柱的桥形运动、拾物运动,为站立和行走作准备的立起、扶腋步行、双脚跳跃等动作。新生儿和婴儿每天进行被动操的训练,可活动全身的肌肉关节,为爬行、站立和行走打下基础。

3.5

月子餐 sub menu

产妇在坐月子这一特殊时期根据身体特点吃的餐点。

4 服务机构基本要求

4.1 应依法设立从事母婴生活护理经营服务活动的服务机构。

- 4.2 应有与业务范围相适应的固定经营场所、人员和设施。
- 4.3 在经营场所醒目位置悬挂服务标识(相关证照、服务项目、收费标准、规章制度、岗位职责和投诉监督电话等)。
- 4.4 应制定本机构的经营管理制度并组织实施。
- 4.5 应建立完善的母婴生活护理专业培训体系。
- 4.6 中介管理型的母婴生活护理服务机构应委托有资质的培训机构对母婴生活护理员进行适时培训。
- 4.7 应确保向客户提供符合相应服务技能要求的母婴生活护理员,并对母婴生活护理员实行分级管理。

5 人员基本要求

5.1 负责人

- 5.1.1 应遵守法律、法规、规章和有关规定。
- 5.1.2 应具备母婴生活护理服务经营管理经验和组织领导能力,熟悉母婴生活护理服务的业务流程。
- 5.1.3 应定期参加行业组织的培训。

5.2 管理人员

- 5.2.1 应遵纪守法,爱岗敬业,具备良好的职业素质。
- 5.2.2 应掌握本机构规章制度和业务流程,有一定的管理经验和协调能力。
- 5.2.3 应尊重客户和母婴生活护理员,提供文明、耐心、周到的服务和真实的信息。
- 5.2.4 应严格履行服务承诺。

5.3 母婴生活护理员

- 5.3.1 应为女性,年龄在18岁以上、55岁以下,初中以上文化程度。
- 5.3.2 应具有身份证明、职业资格证、健康证以及具备与等级相适应的服务技能。
- 5.3.3 应遵守国家法律法规,爱岗敬业、守时守信、尊重客户。
- 5.3.4 讲文明礼貌,品行端正,仪表端庄、举止大方。
- 5.3.5 主动工作,热情友好,诚实可靠。
- 5.3.6 及时清理个人卫生,具备良好的卫生习惯。
- 5.3.7 上岗服务时应着统一工作服。
- 5.3.8 应定期参加职业培训,不断提高自己的护理知识和专业技能。
- 5.3.9 应无刑事犯罪记录,无精神病史和传染病等。



6 服务内容和要求

6.1 概述

依据客户对母婴生活护理服务的不同需求以及母婴生活护理员具备的工作经历、服务技能的不同,将母婴生活护理服务分为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级和金牌级共六级,其中一星级为最低等级,金牌级为最高等级。

6.2 一星级

6.2.1 新生儿和婴儿生活护理

一星级新生儿和婴儿护理服务应:

- 为新生儿和婴儿换洗尿布、洗衣服、拆洗被褥及日常护理；
- 能够对新生儿和婴儿喂养用具及日常用具、玩具进行消毒；
- 掌握新生儿和婴儿母乳喂养、人工喂养(喂水)、混合喂养的方法；
- 为新生儿和婴儿洗澡、抚触、测量体温、脐带护理；
- 观察新生儿和婴儿大小便的变化；
- 观察新生儿是否有黄疸、脐炎等的症状；
- 做好相应记录。

6.2.2 产妇生活护理

一星级产妇生活护理服务应：

- 能够安排产妇的生活起居，为产妇洗涤衣物；
- 根据产妇母乳分泌的情况制作月子餐；
- 观察产妇母乳分泌的情况，正确指导产妇给新生儿和婴儿喂奶的方式方法；
- 帮助指导产妇做产后保健操，观察产妇恶露排出的情况；
- 做好相应记录。

6.2.3 人员要求

提供一星级服务的母婴生活护理员应符合以下条件：

- 需要经过相应的培训并经考核合格；
- 取得初级家政服务员资格证书或同等级的资格证书。

6.3 二星级

6.3.1 新生儿和婴儿生活护理

在一星级新生儿和婴儿生活护理服务的基础上，二星级新生儿和婴儿生活护理服务还应：

- 熟练地为新生儿和婴儿洗澡及抚触；
- 根据新生儿和婴儿的喂养情况，按照每个年龄段喂养要求科学地进行喂养；
- 对新生儿和婴儿的眼、耳、鼻进行日常清洁护理；
- 在对新生儿和婴儿臀部、脐部进行日常护理和处理大小便时观察异常情况；并观察新生儿是否有黄疸、脐炎等症状。

6.3.2 产妇生活护理

在一星级产妇生活护理服务的基础上，二星级产妇生活护理服务还应：

- 了解哺乳期产妇的身体状况，观察产妇体温、身体状况、精神状况，如发现异常，及时建议就医，并指导产妇与新生儿或婴儿隔离；
- 根据产妇乳汁分泌的情况及身体状况给予饮食指导，制作月子汤、餐；
- 按医务人员要求指导产妇保持会阴清洁。

6.3.3 人员要求

提供二星级服务的母婴生活护理员应符合以下条件：

- 需要在从事过一星级母婴生活护理服务的基础上经过相应的培训并经考核合格；
- 取得初级家政服务员资格证书或同等级的相关资格证书，具备6个月以上的母婴生活护理服务工作经历及同等级的资格证书；

——累计 6 个月客户满意无投诉。

注：提供各星级服务的母婴生活护理员工作经历，是以从事本职业累积的工作时间为准。（以下工作经历均同此说明）

6.4 三星级

6.4.1 新生儿和婴儿生活护理

在二星级新生儿和婴儿生活护理服务的基础上，三星级新生儿和婴儿生活护理服务还应：

- 对新生儿和婴儿眼、耳、鼻进行日常清洁护理，并能辨别异常情况；
- 根据婴儿体重、身高增长的情况，指导产妇正确掌握喂养的方法和技巧；
- 会指导产妇为婴儿做被动操；
- 对新生儿和婴儿常见的尿布疹、肛门周围感染进行简单的处理；
- 能分辨新生儿和婴儿因喂养不当、缺钙或环境及温湿度等影响睡眠质量的原因；
- 能对新生儿和婴儿生理性啼哭、病理性啼哭进行分辨；
- 视情况对新生儿和婴儿进行早期教育。

6.4.2 产妇生活护理

在二星级产妇生活护理服务的基础上，三星级产妇生活护理服务还应：

- 对侧切和剖腹产的产妇及时提醒并指导帮助其下地活动；
- 提供营养食谱，并制作月子餐；
- 对有产后抑郁症的产妇进行心理疏导，积极引导产妇保持心情舒畅。

6.4.3 人员要求

提供三星级服务的母婴生活护理员应符合以下条件：

- 需要在从事过二星级母婴生活护理服务的基础上经过相应的培训并经考核合格；
- 取得中级家政服务员、中级育婴师资格证书，或同等级的相关资格证书，具备 12 个月以上的母婴生活护理服务工作经历；
- 无相应职业资格证书的，需具备 18 个月以上的母婴生活护理服务工作经历；
- 累计 12 个月或 18 个月客户满意无投诉。

6.5 四星级

6.5.1 新生儿和婴儿生活护理

在三星级新生儿和婴儿生活护理服务的基础上，四星级新生儿和婴儿生活护理服务还应：

- 熟练地为婴儿做被动操；
- 在对新生儿和婴儿进行日常护理时，与新生儿和婴儿进行眼神和语言的交流；
- 为新生儿和婴儿创造良好的睡眠环境；
- 正确分辨新生儿和婴儿啼哭的原因，及时解决新生儿和婴儿的需求；
- 关注新生儿和婴儿的体温、呼吸、心率的数值，如发现异常，及时告知家长，并在就医后按照医生的要求对新生儿和婴儿进行护理。

6.5.2 产妇生活护理

在三星级产妇生活护理服务的基础上，四星级产妇生活护理服务还应：

- 细致观察产妇体力恢复情况和心理变化情况；

- 指导产妇做形体恢复操；
- 为贫血的产妇提供营养食谱，并制作营养月子餐；
- 对乳汁分泌不足的产妇，进行饮食指导和心理疏导，向产妇讲授母乳喂养的好处，指导产妇掌握正确的哺乳方法，并进行适当的乳房护理，促进乳汁分泌。

6.5.3 人员要求

提供四星级服务的母婴生活护理员应符合以下条件：

- 需要在从事过三星级母婴生活护理服务的基础上经过相应的培训并经考核合格；
- 取得中级家政服务员资格证书、中级育婴师资格证书，或同等级的相关资格证书，具备 18 个月以上的母婴生活护理服务工作经历；
- 无相应职业资格证书的，需具备 30 个月以上的母婴生活护理服务工作经历；
- 累计 18 个月或 30 个月客户满意无投诉。

6.6 五星级

6.6.1 新生儿和婴儿生活护理

在四星级新生儿和婴儿生活护理服务的基础上，五星级新生儿和婴儿生活护理服务还应：

- 通过感官正确判断新生儿和婴儿的大小便异常、体温异常、呼吸异常、心率异常，及时提醒家长并陪同新生儿和婴儿就医；
- 根据新生儿和婴儿的生长发育（身高、体重）的指标提供科学的喂养方法；
- 熟悉新生儿和婴儿的预防接种顺序、注意事项及接种禁忌；
- 按医嘱提醒产妇为新生儿和婴儿及时补充相应的维生素 D；
- 观察新生儿和婴儿是否出现常见疾病的发病症状，采取措施进行预防和护理；
- 当遇到意外伤害时，及时采取救助措施、通知新生儿和婴儿监护人及服务机构，并由服务机构备案；
- 根据需要对新生儿和婴儿进行五项行为训练。

6.6.2 产妇生活护理

在四星级产妇生活护理服务的基础上，五星级产妇生活护理服务还应：

- 为产妇营造舒适的生活环境，指导产妇做好个人卫生；
- 熟练掌握月子餐的制作技巧，科学做好产妇的饮食护理，均衡营养；
- 具备较强的语言沟通能力，将相关的护理知识、早期智力开发等的方法传授给新生儿和婴儿父母；
- 给予产妇良好的心理调适，并根据产妇特点给予科学的保健指导。

6.6.3 人员要求

提供五星级服务的母婴生活护理员应符合以下条件：

- 需要在从事过四星级母婴生活护理服务的基础上经过相应的培训并经考核合格；
- 取得高级家政服务员资格证书、高级育婴师资格证书，或同等级的相关资格证书，具备 30 个月以上的母婴生活护理服务工作经历；
- 无相应职业资格证书的，需具备 54 个月以上的母婴生活护理服务工作经历；
- 累计 30 个月或 54 个月客户满意无投诉。

6.7 金牌级

6.7.1 新生儿和婴儿生活护理

在五星级酒店新生儿和婴儿生活护理服务的基础上,金牌级新生儿和婴儿生活护理服务还应:

- 合理安排膳食,能够有规律地让婴儿每天按照适当的比例摄取生长发育所需要的各种营养素;
- 根据新生儿和婴儿生长发育的特点,对新生儿和婴儿进行生活照料及生活保健,引导并对新生儿和婴儿进行五项行为训练;
- 熟练为新生儿和婴儿口腔、皮肤、眼、耳、鼻以及脐带等部位进行护理;
- 及时发现新生儿和婴儿是否有常见病的发病症状,采取措施进行预防和护理,并及时建议就诊;
- 准确掌握新生儿和婴儿意外伤害的紧急处理常识和方法。

6.7.2 产妇生活护理

在五星级酒店产妇生活护理服务的基础上,金牌级产妇生活护理服务还应:

- 科学合理地为产妇安排膳食,保证产妇所需要的各种营养素;
- 对产妇进行心理疏导,积极引导产妇保持心情舒畅;
- 指导产妇做形体恢复操;
- 向产妇传授早期教育的理念及如何对新生儿和婴儿进行早期教育的方法;
- 能较全面的指导产妇进行个人卫生及对身体异常情况的感知;
- 进行对体温、呼吸、脉搏等的观察;熟悉对恶露的观察和处理;
- 熟悉产后常见病的症状及预防;
- 对乳房实施哺乳前后的护理;
- 正确指导产妇调理生活起居和身心调适。

6.7.3 人员要求

提供金牌服务的母婴生活护理员应符合以下条件:

- 需要在从事过五星级母婴生活护理服务的基础上经过相应的培训并经考核合格;
- 取得高级家政服务员、高级育婴师、中级营养配餐员资格证书,或同等级的相关资格证书,具备48个月以上的母婴生活护理服务工作经历;
- 无相应职业资格证书的,具备72个月以上的母婴生活护理服务工作经历;
- 累计48个月或72个月客户满意无投诉。

7 档案管理

7.1 母婴生活护理服务机构应将管理过程中形成的各种记录和文件,如《客户资料登记表》(见附录A)、《母婴生活护理员资料登记表》(见附录B)、《客户意见反馈表》(见附录C)、《客户质量投诉处理意见表》(见附录D),及时汇总,分类存档。

7.2 档案的保存期限应截止到服务协议终止后两年。

8 服务质量评价

8.1 质量评价

8.1.1 母婴生活护理服务机构可通过有效的渠道和方式收集相关客户的反馈意见,及时了解母婴生活

护理员的服务情况,从而改进服务质量,提高母婴生活护理员的服务水平。

8.1.2 评价信息获取的方式可包括:

- a) 客户填写;
- b) 电话回访;
- c) 网络评价等。

8.1.3 服务结束后,根据评价信息母婴生活护理服务机构获得评价结果。

8.2 母婴生活护理员服务质量投诉处理

母婴生活护理服务质量投诉处理程序应参照 GB/T 19012—2008 的要求。

附 录 A
(资料性附录)
客户资料登记表

客户资料登记表见表 A.1。

表 A.1 客户资料登记表

表单号：

姓名		年龄		民族		学历	
身份证 号码				电子邮箱			
工作单位				职业			
服务时间				协议编号			
联系电话				紧急联系人 电话			
现住址							
家 庭 资 料	产妇预产期		生产医院				
	服务地址						
	产妇饮食习惯						
	产妇性格倾向						
	家庭人数 以及组成						
	有无病史						
	其他						
服务内容以及对 母婴生活护理员的要求							

经办人

登记日期： 年 月 日



附 录 B
(资料性附录)

母婴生活护理员资料登记表

母婴生活护理员资料登记表见表 B.1。

表 B.1 母婴生活护理员资料登记表

案编号：


姓 名		性 别		民 族		 照片
出生日期		年 龄		文化程度		
身份证 号码				政治面貌		
联系电话		紧急联系人电话				
现住址				婚姻状况		
户 口 所在地			体检 时间		开始从事母婴 护理工作时间	
原工作 单位				个人特长		
工作经历						

表 B.1（续）

培训情况 记录	时间	课程专业	资格证书
等级晋升 记录	时间	晋升的等级	
		晋升一星级月嫂	
		晋升二星级月嫂	
		晋升三星级月嫂	
		晋升四星级月嫂	
		晋升五星级月嫂	
		晋升金牌月嫂	
备注			

经办人


登记时间 年 月 日



附 录 C
(资料性附录)
客户意见反馈表

客户意见反馈表见表 C.1。

表 C.1 客户意见反馈表 表单号：

客户姓名		现住址			
护理员姓名		服务内容			
服务时间		协议编号			
<div>评价</div> <div>内容</div>	非常满意	满意	一般	不满意	
守时守信					
仪表仪容					
服务态度					
卫生习惯					
产妇生活护理					
婴儿生活护理					
不满意原因	<div></div>				
综合评价					
改进建议	<div>年 月 日</div>				

附 录 D
(资料性附录)
客户质量投诉处理意见表

客户服务质量投诉处理意见表见表 D.1。

表 D.1 客户服务质量投诉处理意见表

表单号:

姓名				投诉方式	<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 面谈 <input type="checkbox"/> 信件 <input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 家访						
性别		年龄		投诉对象	<input type="checkbox"/> 服务员 <input type="checkbox"/> 服务机构						
协议编号					被投诉人						
联系电话					投诉时间						
住址											
投诉内容											
调查记录	1. 客户投诉情况 <input type="checkbox"/> 经常 <input type="checkbox"/> 偶尔 <input type="checkbox"/> 初次 <input type="checkbox"/> 其他 2. 投诉事项是否真实 <input type="checkbox"/> 属实 <input type="checkbox"/> 基本属实 <input type="checkbox"/> 不真实 <input type="checkbox"/> 其他 3. 类似事件投诉 <input type="checkbox"/> 经常 <input type="checkbox"/> 偶尔 <input type="checkbox"/> 初次 <input type="checkbox"/> 其他										
	负责人调查意见： <div style="text-align: right;">签 名： 日期：</div>										
处理意见	<div style="text-align: right;">分管负责人签字： 日期：</div>										
主要负责人批示	<div style="text-align: right;">主要负责人签字： 日期：</div>										
回复客户时间				回复人员签名							

注：可选项请在“□”中间打“√”。