



中华人民共和国国家标准

GB/T 31771—2024

代替 GB/T 31771—2015

家政服务 母婴护理服务质量规范

Housekeeping service—Specification for quality of maternal and infant
care services

2024-11-28 发布

2025-03-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 机构要求	2
4.1 基本要求	2
4.2 培训	2
4.3 记录	2
4.4 信息化	2
5 人员要求	2
5.1 管理人员	2
5.2 母婴护理员	3
6 服务提供流程	3
6.1 需求对接	3
6.2 合同签订	3
6.3 入户服务	3
6.4 服务结束及回访	3
7 服务质量和要求	4
7.1 服务质量分级	4
7.2 一星级	4
7.3 二星级	5
7.4 三星级	5
7.5 四星级	6
7.6 五星级	7
7.7 金牌级	7
8 服务质量评价与改进	8
8.1 服务质量评价	8
8.2 服务改进	9
附录 A (资料性) 母婴护理员资料登记表	10
附录 B (资料性) 客户资料登记表	11
附录 C (资料性) 客户意见反馈表	12
附录 D (资料性) 客户质量投诉处理意见表	13
参考文献	14

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替 GB/T 31771—2015《家政服务 母婴生活护理服务质量规范》，与 GB/T 31771—2015 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 增加了术语“婴儿”“新生儿”(见 3.1、3.2)，更改了“母婴护理服务”“母婴护理员”“月子餐”的定义(见 3.3、3.4、3.6, 2015 年版的 3.1、3.2、3.5)；
- 将“服务机构基本要求”更改为“机构要求”，并将 2015 年版的有关内容更改后纳入(见第 4 章，2015 年版的第 4 章、第 7 章)；
- 删除了对负责人的要求(见 2015 年版的 5.1)，更改了管理人员和母婴护理员的要求(见 5.1、5.2, 2015 年版的 5.1、5.2、5.3)；
- 增加了“服务提供流程”(见第 6 章)；
- 将“服务内容和要求”更改为“服务质量和要求”(见第 7 章, 2015 年版的第 6 章)，增加了“服务质量分级”要求(见 7.1)，更改了各等级服务内容及人员要求(见 7.2、7.3、7.4、7.5、7.6、7.7, 2015 年版的 6.2、6.3、6.4、6.5、6.6、6.7)；
- 更改了“服务质量评价信息获取的方式”(见 8.1.2, 2015 年版的 8.1.2)；
- 增加了“持续改进”的要求(见 8.3)。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由商务部提出。

本文件由全国家政服务标准化技术委员会(SAC/TC 533)归口。

本文件起草单位：济南阳光大姐服务有限责任公司、湖南女子学院、山东省好大姐人力资源集团有限公司、中华女子学院、厦门市标准化研究院、山东新一代标准化研究院有限公司、江西省质量和标准化研究院、张垣大嫂家政服务(河北)集团有限公司、沧州医学高等专科学校、江苏省好苏嫂家庭服务有限公司、威海临港经济技术开发区草庙子镇卫生院、山东大学齐鲁医院、国家网络软件产品质量监督检验中心(济南)、互助互相家政集团有限公司、昆明学院、济南赛婴托育服务有限公司、山东省质量技术监督审查评价中心有限公司、山东省标准化学会、山东正明认证服务有限公司、江苏省质量和标准化研究院、邹城市标准化协会、海南省家庭服务业协会、邹城市民政局。

本文件主要起草人：卓长立、张博崙、蔡弘、张金梅、段美娟、刘伟伟、范为华、李俊毅、林秀芝、张媛、高玉芝、郭大雷、秦智军、史明洁、陈平、张丽萍、汤娟、杨丽辉、张燕、徐自壹、于彩霞、黄臻、刘然、赵亚茹、郝伟杰、文海炜、曹晋赫、吴慧鑫、刘晗、梁小燕、陈娜、张霁、王莫辞、刘洪建、李凯、陈银龙、栾峰、林少莉、孙计勇。

家政服务 母婴护理服务质量规范

1 范围

本文件规定了母婴护理服务的家政服务机构、人员、服务质量和服务质量评价与改进的要求,确立了服务提供流程。

本文件适用于家政服务机构和人员提供的母婴护理服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

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

婴儿 infant

1 周岁以内的儿童。

3.2

新生儿 newborn

出生至 28 天的婴儿(3.1)。

3.3

母婴护理服务 maternal and infant care services

为产妇、婴儿(3.1)提供生活照料及保健护理服务。

注:除非特别强调,本文件所提“产妇”指产褥期(分娩后 6 周~8 周)的妇女。

3.4

母婴护理员 maternal and infant caregivers

提供母婴护理服务(3.3)的人员。

注:俗称“月嫂”。

3.5

母婴护理服务机构 maternal and infant care service institutions

提供母婴护理服务(3.3)经营活动的家政服务机构。

3.6

月子餐 sub menu

产妇在分娩后特殊时期内,特别是产后的第一个月,所食用的餐点和饮食调理服务。