

ICS 03.080.30  
CCS A 12

# DB3206

江苏省南通市地方标准

DB 3206/T 1009—2020

## 母婴护理服务规范

Maternal and Child Service Specification

2020 - 12 - 28 发布

2020 - 12 - 31 实施

南通市市场监督管理局

发布

# 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 服务要求 .....	1
4.1 企业要求 .....	1
4.2 母婴护理员要求 .....	2
5 服务流程 .....	3
5.1 前期服务 .....	3
5.2 签订服务合同 .....	3
5.3 入户服务 .....	3
5.4 转案 .....	3
5.5 后续服务 .....	3
6 服务内容 .....	3
6.1 产妇护理 .....	3
6.2 新生儿、婴儿护理 .....	4
6.3 其他家政服务 .....	5
7 监督与投诉 .....	5
8 服务双方权利及纠纷处理办法 .....	5
8.1 服务双方的权利 .....	5
8.2 纠纷处理办法 .....	5
附录 A (资料性) 母婴护理员服务程序与主要服务项目 .....	6
附录 B (资料性) 母婴护理员日志记录表 .....	7
附录 C (资料性) 母婴护理服务合同 .....	9

## 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。

本文件由南通市商务局提出并归口。

本文件起草单位：南通市家庭服务业协会、南通绿竹子家庭服务有限公司。

本文件主要起草人：贲志敏、刘桂清、卜丽琴。

# 母婴护理服务规范

## 1 范围

本文件规定了家庭母婴护理服务的术语和定义、服务要求、服务流程、服务内容、监督与投诉、服务双方权利及纠纷处理办法。

本文件适用于南通地区内的母婴护理服务。

## 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，仅所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 13495.1-2015 消防安全标志

GB 19085-2003 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**母婴护理服务** Maternal and child care services

为产妇和新生儿、婴儿提供专业护理、合理营养饮食、起居和卫生，协助产妇产后康复、指导产后心理护理等服务，也可至医院妇产科母婴生活护理和月子会所母婴护理服务。

### 3.2

**母婴护理员** Maternal and child care worker

从事母婴护理服务（南通地区俗称月嫂、育儿嫂），经考核合格后的专业人员。

### 3.3

**服务用户** Service user

接受母婴护理服务的客户家庭。

### 3.4

**转案** Transfer case

服务对象出现异常情况，超过了母婴护理员的工作能力与范围，由母婴护理员或家政企业管理员通知相关人员提交给专门医疗机构接案。

## 4 服务要求

## 4.1 企业要求

### 4.1.1 经营条件

- 4.1.1.1 应依法成立并具有合法的经营资质。
- 4.1.1.2 应有与业务范围相适应的固定经营场所、人员和设施。
- 4.1.1.3 应在经营场所醒目位置悬挂服务标识，包括相关证照、服务项目、收费标准、规章制度、岗位职责、投诉监督电话等。
- 4.1.1.4 环境、安全、卫生方面应符合 GB 13495.1-2015、GB 19085-2003 的规定。

### 4.1.2 培训管理

母婴护理员应定期接受法律、安全、卫生知识以及家庭母婴护理服务所需的知识和技能等培训。

### 4.1.3 员工管理

- 4.1.3.1 应保证上岗的母婴护理员经培训后具备相应的服务知识与技能，应取得相应的职业资格或能力证书、上岗证。
- 4.1.3.2 应保证上岗的母婴护理员身心健康，取得健康证和南通家政上门服务证。
- 4.1.3.3 应使管理人员掌握本企业的规章制度和业务流程，具备一定的管理经验。
- 4.1.3.4 应为上岗的母婴护理员购买商业意外险。
- 4.1.3.5 应有员工绩效管理規定，奖惩措施制度。

### 4.1.4 档案管理

- 4.1.4.1 应建立基本档案，包括企业形成的文件、上级的文件、企业间往来的文件等。
- 4.1.4.2 应建立员工档案，包括员工登记表、劳动合同（协议）、培训记录、员工奖惩记录等。
- 4.1.4.3 应建立与用户相关的档案，包括用户资料、服务合同、服务质量反馈、投诉及其处理文件。在南通家政信用平台建立信用档案。
- 4.1.4.4 应对所建立的用户相关档案，予以保密。
- 4.1.4.5 应对母婴护理员的档案进行动态管理，及时更新。

## 4.2 母婴护理员要求

### 4.2.1 职业道德

- 4.2.1.1 遵守国家法律、法规。
- 4.2.1.2 遵守企业规章制度，维护企业利益、树立企业良好形象。
- 4.2.1.3 爱岗敬业、诚实有信、注重效率，有良好的服务意识。
- 4.2.1.4 注重文明礼貌、品行端正、举止大方。
- 4.2.1.5 维护用户合法利益，保守用户的隐私。
- 4.2.1.6 积极参加各类培训与学习，努力提升自身素质与服务技能水平。
- 4.2.1.7 不与其他从业人员互相攀比用户所付报酬。
- 4.2.1.8 不可随意离开岗位或以要离开岗位为手段达到增加报酬的目的。

### 4.2.2 行为规范

- 4.2.2.1 细心照料产妇与新生儿。
- 4.2.2.2 讲究个人卫生，不留长指甲，上岗时不应戴首饰，不应化妆。

- 4.2.2.3 自备生活用品。
- 4.2.2.4 认真细致记录工作内容，产妇恢复情况和新生儿成长情况。
- 4.2.2.5 保持热情、周到、耐心的服务态度，与用户进行良好沟通。
- 4.2.2.6 不参与用户家庭与本职工作无关的事务。

#### 4.2.3 服务技能要求

- 4.2.3.1 掌握产妇产后生理和心理的变化，护理和照顾好产妇身体恢复，指导和帮助产妇适应做母亲的角色。
- 4.2.3.2 熟悉和掌握新生儿的生理变化及护理技能，以及了解新生儿的早期行为规范和早期教育等知识。

#### 4.2.4 上岗要求

- 4.2.4.1 母婴护理员上岗前应具备身份证、南通家政上门服务证、体检合格证。
- 4.2.4.2 应经过企业的审核。审核内容包括健康检查、技能评定、心理评价、沟通能力等方面。
- 4.2.4.3 上岗前应接受培训，经人社部门业务考核合格、取得《母婴护理员专项能力证书》及南通家政上门服务证。

### 5 服务流程

#### 5.1 前期服务

- 5.1.1 根据用户的要求，由企业推荐母婴护理员，双方认可后，母婴护理员到岗。
- 5.1.2 了解和掌握用户的具体状况及母婴护理现场。
- 5.1.3 共同制定母婴护理工作计划、工作内容及具体方案等。

#### 5.2 签订服务合同

与用户确定好母婴护理具体方案与价格后，签订服务合同。合同内容包括：服务内容、服务期限、服务质量、服务报酬（支付方式）、服务双方的权利义务关系等。

#### 5.3 入户服务

从母婴护理员入户或入院开始服务起，服务合同生效。

#### 5.4 转案

- 5.4.1 母婴护理员及时判断服务对象出现的超出能力范围的异常情况，汇报企业。
- 5.4.2 企业主管、母婴护理员、用户（或委托人）一同协商，及时转案。
- 5.4.3 协商完成后续的工作，签订补充修改合同。

#### 5.5 后续服务

- 5.5.1 定期回访用户。
- 5.5.2 提供婴儿护理知识的咨询。

### 6 服务内容

## 6.1 产妇护理

### 6.1.1 分娩的准备

- 6.1.1.1 了解普通助产士的知识，掌握临产的征兆。
- 6.1.1.2 协助产妇家人做好临产前的各项物质准备。
- 6.1.1.3 帮助产妇做好精神准备，了解分娩过程的知识，缓解产妇紧张的心理。

### 6.1.2 生活护理

- 6.1.2.1 营造产后良好的休养环境，做好室内通风，保持室内卫生。
- 6.1.2.2 帮助产妇做好个人清洁卫生工作。
- 6.1.2.3 根据产妇身体状况、乳汁分泌情况、个人喜好，制作营养均衡的月子餐。

### 6.1.3 技术护理

- 6.1.3.1 做好侧切或剖腹产伤口护理工作。
- 6.1.3.2 会观察恶露、处理恶露，会阴护理等。
- 6.1.3.3 乳房护理：会清洁乳头，处理乳头内陷、乳头皲裂，掌握乳房按摩催奶，解决乳房胀痛。
- 6.1.3.4 指导其正确哺乳姿势、知识。

### 6.1.4 产后恢复

- 6.1.4.1 指导产妇产后恢复，协助其恢复体型。
- 6.1.4.2 根据产妇产后恢复情况，科学安排平衡膳食。
- 6.1.4.3 与产妇交流育儿心得，进行心理沟通与心理辅导，预防产后忧郁症的发生。

## 6.2 新生儿、婴儿护理

### 6.2.1 应具备的知识

- 6.2.1.1 掌握新生儿、婴儿的生理特点和心理特征。
- 6.2.1.2 能正确判断新生儿、婴儿哭闹的原因。
- 6.2.1.3 掌握新生儿、婴儿常见病的知识，能识别新生儿正常与异常状况。

### 6.2.2 生活护理

- 6.2.2.1 能根据产妇与新生儿、婴儿的实际情况，指导母乳喂养、人工喂养或混合喂养。
- 6.2.2.2 掌握正确喂奶的姿势。
- 6.2.2.3 掌握正确换尿布的技术。
- 6.2.2.4 能熟练地为新生儿、婴儿洗澡、脱穿衣服，洗涤与消毒衣物、奶瓶和日常用品。

### 6.2.3 技术护理

- 6.2.3.1 做好新生儿、婴儿眼、耳、鼻、头等日常清洁护理，发现异常分泌物及时告知用户，征得同意后处理。
- 6.2.3.2 对新生儿、婴儿臀部与脐带的日常护理，会处理尿布疹、肛门周围皮肤的感染，必要时告知用户要及时就医。
- 6.2.3.3 能及时发现新生儿、婴儿常见的腹泻、呕吐、发热、惊厥等症状，告知用户及时送医、根据医嘱进行护理。

- 6.2.3.4 体能与智力训练引导新生儿、婴儿良好的生理习惯。
- 6.2.3.5 能熟练地为新生儿、婴儿抚触、锻炼四肢协调能力。
- 6.2.3.6 开发新生儿、婴儿感、知觉的能力。

#### 6.2.4 新生儿、婴儿的安全

- 6.2.4.1 能及时发现影响新生儿、婴儿安全的因素。
- 6.2.4.2 能有效预防窒息、跌伤、烫伤等伤害事故，并掌握相关急救知识。
- 6.2.4.3 掌握新生儿、婴儿必须的预防接种知识，提醒用户家属按时接种。

#### 6.3 其他家政服务

- 6.3.1 在不影响护理工作的情况下，母婴护理员与用户沟通后，可适当提供其它家政服务。
- 6.3.2 给予用户家庭诸如新生儿、婴儿洗澡、换尿片、照顾和日常护理等知识技术的示范。

### 7 监督与投诉

- 7.1.1 服务机构应通过有效渠道了解母婴护理员的服务情况。服务机构应自觉接受社会和相关监督。
- 7.1.2 母婴护理服务质量投诉处理程序应参照 GB/T 17242-1998 的规定。

### 8 服务双方权利及纠纷处理办法

#### 8.1 服务双方的权利

- 8.1.1 用户违背合同约定或法律法规的规定，企业可以终止服务合同，并追究其相关责任的权利。
- 8.1.2 企业或母婴护理员违背合同约定或法律法规的规定，用户可以解除服务合同，并追究其相关责任的权利。

#### 8.2 纠纷处理办法

- 8.2.1 母婴护理员在服务过程中与用户发生纠纷时，应及时向企业反映，企业根据实际情况，配合用户及有关部门妥善解决。
- 8.2.2 纠纷处理具体途径及办法包括：
  - a) 协商和解；
  - b) 由行业协会调解；
  - c) 请求消费者权益保护委员会调解；
  - d) 提请仲裁机构仲裁；
  - e) 向法院提请诉讼；
  - f) 其他法律机构。



## 附 录 A

(资料性)

## 母婴护理员服务程序与主要服务项目

## A.1 母婴护理员服务程序与主要服务项目

母婴护理员标准化服务程序与主要服务项目见表A.1。服务程序可根据实际情况进行调整。

表A.1 母婴护理员服务程序与主要服务项目

序号	主要服务项目
1	1、起床、产妇洗漱 2、烧开水 3、消毒奶瓶、吸奶器
2	1、婴儿洗眼、洗脸、洗屁股、脐带消毒、换尿布、换衣服、喂奶、喂奶半小时后量体温、换尿布、便后温水清洗护理屁股 2、准备早餐 3、产妇洗刷、吃早餐、必要时擦身换衣服、伤口护理 4、清洗奶瓶、收拾房间、洗衣服 5、房间通风半小时
3	1、换尿布、喂奶、便后温水清洗护理屁股、换尿布 2、清洗消毒奶瓶、准备餐点、产妇吃餐点 3、指导做产后保健操
4	1、准备中饭 2、吃中饭
5	1、换尿布、喂奶、便后温水清洗护理屁股、换尿布 2、收拾家务、清洗消毒奶瓶 3、准备午休
6	1、换尿布、喂奶、便后温水清洗护理屁股、换尿布 2、清洗奶瓶、准备餐点、产妇吃餐点
7	1、烧开水 2、婴儿洗澡、抚触按摩、脐带消毒、屁股护理、换尿布、换衣服 3、洗衣服、消毒婴儿衣物
8	1、准备晚饭 2、换尿布、喂奶、便后温水清洗护理屁股、换尿布 3、吃晚饭
9	1、产妇擦身 2、房间通风 3、收拾家务 4、洗衣服
10	1、准备餐点、产妇吃餐点 2、换尿布、喂奶、便后温水清洗护理屁股、换尿布、消毒奶瓶 3、产妇洗漱 4、准备休息

附 录 B  
(资料性)  
母婴护理员日志记录表

B.1 母婴护理员日志记录表

母婴护理员日志记录表见表B.1和表B.2。

表B.1 母婴护理员日志记录表（产妇用）

时 间	活动内容 与饮食	体温 (°C)	饮水量 (ml)	排 尿 (ml)	排 便 次数/颜色	刷 牙 (次)	洗澡/漱 (次)	其 他
05: 00								
06: 00								
07: 00								
08: 00								
09: 00								
10: 00								
11: 00								
12: 00								
13: 00								
14: 00								
15: 00								
16: 00								
17: 00								
18: 00								
19: 00								
20: 00								
21: 00								
22: 00								
23: 00								
24: 00								
01: 00								
02: 00								
03: 00								
04: 00								
总 计								
每日服务总结及问题反馈和处理								

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/368052064051007006>