

ICS 03.080

CCS A 16

团体标准

T/NMGJX 002—2023

母婴护理员（月嫂）服务规范

2023-05-01 发布

2023-05-01 实施

内蒙古自治区家政服务协会 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1给出的规则起草。

本文件由内蒙古自治区家政服务协会提出。

本文件起草单位：乌兰浩特市兴安家政服务有限公司。

本文件主要起草人：李冬梅、石华、刘晓群、薛文燕、陈辉。

全国团体标准信息平台

母婴护理员（月嫂）服务规范

1 范围

本文件规定了母婴护理员（月嫂）服务的要求、合同管理、档案管理、培训、满意度评价、投诉处理等要求。

本文件适用于内蒙古自治区区域内的母婴护理员（月嫂）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 20647.8 社区服务指南：第 8 部分 家政服务

T/NMGJX 001 家政服务通用要求

3 术语和定义

SB/T 10847-2012、GB/T 31772-2015 界定的术语和定义适用于本文件。

4 母婴护理员（月嫂）等级

4.1 初级月嫂

初级月嫂应具备下列条件，并经机构确认：

- 经理论课堂培训合格；
- 在医院有月嫂岗经历，由管理人员或者老月嫂带过累计做过 30 天，无责任事故；
- 有健康证明。

4.2 中级月嫂

中级月嫂应具备下列条件，并经机构确认：

- 被评为初级月嫂后服务过两个以上家庭；
- 无退岗、无投诉、无责任事故；
- 有高级月嫂证。

4.3 高级月嫂

高级月嫂应具备下列条件，并经机构确认：

- 被评为中级月嫂后服务过五个以上家庭；

- 无退岗、无投诉、无责任事故；
- 掌握精准控能营养月子餐，并获得营养配餐证书；
- 具备高级月嫂证、催乳师证书。

4.4 金牌月嫂

- 金牌月嫂应具备下列条件，并经机构确认：
- 被评为高级月嫂后服务过五个以上家庭；
 - 无退岗、无投诉、无责任事故；
 - 掌握精准控能营养月子餐，并获得营养配餐证书；
 - 具备高级月嫂证、催乳师证书；
 - 经家政服务机构的理论和实操考核合格。

4.5 特级金牌月嫂

- 特级金牌月嫂应具备下列条件，并经机构确认：
- 被评为金牌月嫂后服务过五个以上家庭；
 - 无退岗、无投诉、无责任事故；
 - 掌握精准控能营养月子餐，并获得营养配餐证书；
 - 具备高级月嫂证、催乳师证书；
 - 经家政服务机构的理论和实操考核合格。

5 母婴护理员（月嫂）服务基本要求

家政服务机构和人员基本要求应符合 T/NMGJX 001 的规定。

6 母婴护理员（月嫂）服务内容和要求

6.1 初级月嫂服务要求

6.1.1 新生儿和婴儿

- 能为新生儿和婴儿洗澡、穿脱衣服，换洗尿布，对新生儿和婴儿臀部、脐部进行日常护理；
- 能够指导产妇进行母乳喂养、人工喂养、混合喂养；
- 按时消毒新生儿喂养用具；
- 能对新生儿和婴儿的溢奶情况进行预防与处理；
- 能为新生儿和婴儿做好餐前准备，餐后整理；
- 会拍嗝、抚触，放置新生儿和婴儿正确睡姿，会测体温，会进行大小便观察，会观察黄疸、脐炎、脓胞疮等。

6.1.2 产妇

- 能指导产妇正确的喂奶方式，观察母乳的分泌情况，安排产妇的饮食起居，会制作月子餐；
- 能观察产妇恶露排泄等身体状况，指导产妇乳房护理和产后恢复；
- 根据哺乳期产妇体温变化等异常状况的发生，随时建议就医，并注意和新生儿、婴儿隔离。

6.2 中级月嫂服务要求

6.2.1 新生儿和婴儿

在初级月嫂服务的基础上，还应具备的要求：

- 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，按照每个月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；
- 在对新生儿和婴儿的臀部、脐部进行日常护理和处理大小便时观察异常情况；并观察新生儿和婴儿是否有黄疸、脐炎等症状。

6.2.2 产妇

在初级月嫂服务的基础上，还应具备的要求：

- 了解哺乳期产妇的身体情况，观察产妇体温、身体状况、精神状态，如发现异常，及时就医，并指导产妇与新生儿和婴儿隔离。
- 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 高级月嫂服务要求

6.3.1 新生儿和婴儿

在中级月嫂服务的基础上，还应具备的要求：

- 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（新生儿出生 42 天以后做）；
- 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、缺钙或环境及温度、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，能掌握几首儿歌对婴儿进行早期教育。

6.3.2 产妇

在中级月嫂服务的基础上，还应具备的要求：

- 对侧切和剖腹产的产妇及时提醒并指导帮助其下地活动；

- 会对乳腺管堵塞产妇进行乳房按摩处理；
- 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 金牌月嫂服务要求

6.4.1 新生儿和婴儿

在高级月嫂服务的基础上，还应具备的要求：

- 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，能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；
- 关注新生儿和婴儿的体温、呼吸、心率的数值，如发现异常，及时告知顾客，并在就医后按照医生的要求对新生儿和婴儿进行护理。
- 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，并及时建议就诊；
- 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；

6.4.2 产妇

在高级月嫂服务的基础上，还应具备的要求：

- 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 特级金牌月嫂服务要求

6.5.1 新生儿和婴儿

在金牌月嫂服务的基础上，还应具备的要求：

- 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，为预防佝偻病懂得如何补充维生素及补钙；
- 准确把握新生儿和婴儿意外伤害的紧急处理常识和方法，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；
- 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大动作能力、精细动作能力、言语发展、社会适应行为和感知觉等五项行为训练。

6.5.2 产妇

在金牌月嫂服务的基础上，还应具备的要求：

- 为产妇营造舒适的生活环境，指导产妇做好个人卫生，预防产褥期常见病的发生；
- 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，做到补得可口、补的科学；
- 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；
- 对乳房实施哺乳前后的护理。

7 服务合同管理、档案管理、培训、满意度评价、投诉处理

母婴护理员（月嫂）服务的合同管理、档案管理、培训、满意度评价、投诉处理按照 GB/T 20647.8 执行。附录 A 给出了《母婴护理（月嫂）家政服务协议书》的基本格式和内容，附录 B 给出了《母婴护理员（月嫂）服务手册》的基本格式和内容。

附 录 A
(规范性附录)
母婴护理 (月嫂) 家政服务协议书

甲方 (顾客) : _____ 手机号码: _____

乙方 (月嫂) : _____ 手机号码: _____

丙方 (家政服务机构) : _____ 电话号码: _____

甲乙丙三方在平等、自愿、公平和诚信的基础上就母婴护理 (月嫂) 服务的相关事宜签订本协议。

第一条 服务内容: 经甲方同意, 丙方指派乙方为甲方提供母婴护理服务, 服务范围: 母婴生活护理 (产妇和新生儿) 的月子服务工作 (包括产妇营养配餐、婴儿洗澡抚触按摩、清洁产房卫生、产妇、婴儿物品摆放、洗漱生活服务)

第二条 服务地点: _____

第三条 乙方休息: 一个服务周期 30 天, 含两天休息日, 24 小时服务, 自上岗之日起计算。春节期间 (除夕、初一、初二) 放假三天, 日期顺延三天。如甲方在春节期间需要服务的, 每天另加 _____ 元。

第四条 工资代发: 月嫂上岗之日起, 即签订协议, 甲方将乙方服务费交给丙方, 丙方在乙方服务周期结束后为甲方代发工资。

第五条 服务费用: 月嫂上岗即签订协议, 甲方需要向丙方支付服务费 _____ 元。甲方提前要求解除合同, 协议工资每天按照 _____ 元计算, 服务满一个月公司免费催乳 (后期乳腺炎疾病和乳房各种疾病不在服务范围内), 服务期间如甲方外请催乳师, 则出现任何乳房问题, 丙方概不负责。中途因甲方原因解除协议另加催乳费 _____ 元。

第六条 乙方体检: 乙方已有健康证, 若甲方对乙方的健康情况有异议, 可要求乙方重新体检。如体检合格, 体检费用由甲方承担; 如体检不合格, 体检费用由乙方承担。

第七条 家政保险: 丙方为乙方购买家政保险。当甲乙丙三方出现纠纷或涉及赔偿时, 应以家政保险为准。

第八条 续签协议: 如甲方仍需要乙方继续服务, 且乙方同意, 则甲方应在此协议结束之前 7 日内续交服务费。

第九条 住家条件: 甲方应向乙方提供与其一般家庭成员基本相同的伙食, 为其提供适当和安全的居住场所乙方应与新生儿同居一室。

第十条 责任义务。

1. 乙方需持身份证、健康证、技能培训证以及保险单上岗。
2. 甲方应配合乙方每天填写上岗服务日志, 并且每天签字。
3. 甲方应尊重乙方的人格及劳动, 不歧视不虐待乙方, 并负有保护其在服务期间的人身及财物安全的责任和义务。
4. 甲方应对上岗的乙方具体说明家用电器的具体使用方法, 甲方应安全妥善保管家中的现金和贵重物品, 以免发生纠纷。

5.甲方对乙方在服务期间和服务场所的安全负责，不得指使其从事危险工作；由于甲方人为或其设施、设备等原因造成乙方发生意外伤害，甲方应承担相关责任，并应立即通知丙方。如遇乙方突发疾病或其他伤害时，甲方应采取必要的救治措施。

6.乙方遇特殊情况请假，需要甲方同意，如遇特殊情况不能按时返回，应提前通知甲方和丙方，并且补回假期，顺延协议履行期限。

7.乙方应做到不打听、不外泄甲方个人隐私，承担保密责任。

8.甲方如有传染病病史，需在签订协议时告知丙方和乙方，如母婴护理员（月嫂）上岗后发现产妇以及家庭成员有传染病，此协议自动解除。解除协议每天工资按照_____元计算。

甲方（签字）：

丙方（盖章）

乙方（签字）：

年 月 日

服务时间：

入户时间_____年_____月_____日至_____年_____月_____日

入户时间_____年_____月_____日至_____年_____月_____日

入户时间_____年_____月_____日至_____年_____月_____日

入户时间_____年_____月_____日至_____年_____月_____日

附 录 B
(资料性附录)
母婴护理员 (月嫂) 服务手册

表 B.1~B.4 为《母婴护理员 (月嫂) 服务手册》的组成部分, 给出了《母婴护理员 (月嫂) 服务手册》的基本格式和内容。

表 B.1 母婴护理员 (月嫂) 服务手册封面

母婴护理员 (月嫂) 服务手册

产妇姓名		电话	
家庭住址			
宝宝出生日期		月嫂姓名	
催乳师姓名		生产方式	<input type="checkbox"/> 顺产 <input type="checkbox"/> 剖宫产
宝宝出生体重	斤		

表 B.2 母婴护理员（月嫂）工作日志

妈妈					宝 宝										产房卫生	母亲衣物	
体温	乳房	乳汁	恶露	营养配餐	体温	沐浴	抚触	脐部	大便	小便	皮肤	臂部	喂奶次数	黄疸观察			
特殊情况：																	

表 B.3 母亲护理（月嫂）服务回执表

该月嫂入户时，有主动出示证件：身份证、健康证、母婴护理（月嫂）证、家政保险证让您审核吗？	该月嫂服务期间，有她的亲戚或朋友来过您家，稍作停留吗？	该月服务期间，有出现过由于自身原因，短暂离开过您家的现象吗？（倒垃圾、买菜除外）	该月嫂服务期间，有将手机铃声调成轻声或静音吗？有经常接打私人电话吗？
请注明：	请注明：	请注明：	请注明：
服务结束，月嫂即将离开您家，有主动打开行李，让您检查吗？	该月嫂服务期间，有向您请假，您同意离开您家，事后补齐工作时间的情况吗？	您是否打算下次再选择兴安家政或将兴安家政的服务推荐给身边的人吗？	该月嫂服务期间，是否满勤？（请注明请假天数或小时）
请注明：	请注明：	请注明：	请注明：

表 B.4 客户点评

尊敬的用户：

您好！

感谢您选择我公司为您服务，为了更好的提高我们的服务质量，请您认真填写对我们的意见建议，谢谢！

A large empty rectangular box with a thin black border, intended for customer feedback. The box is currently blank, with only a faint watermark visible across it.