

DB32

江 苏 省 地 方 标 准

DB 32/T 3666—2019

家庭服务 母婴护理员（月嫂）服务规范

Home Service Specifications for Service of Maternal-

Child Care Aide (Maternity Matron)

2019 - 12 - 04 发布

2019 - 12 - 25 实施

江苏省市场监督管理局 发布

前 言

本标准的编写按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的规定进行。
本标准由徐州市人力资源和社会保障局提出。

本标准由徐州市标准化协会、徐州市家庭服务业协会、徐州中青家庭服务有限公司、徐州雷氏普爱生物科技有限公司、徐州知悦月子会所、徐州宏博职业培训学校、徐州任大姐家政服务有限公司、丰县巾帼好月嫂家政服务有限公司、徐州医科大学继续教育学院、徐州幼儿师范高等专科学校负责起草。

本标准主要起草人：何景峰、徐进、李之文、李培、曹磊磊、李咏宏、李丽、刘元鑫、钱辉。

家庭服务 母婴护理员（月嫂）服务规范

1 范围

本标准规定了母婴护理员（月嫂）服务规范的术语和定义、服务保障、月嫂等级、服务要求和服务质量评价。

本标准适用于江苏省行政区域内家庭服务中母婴护理员（月嫂）（以下简称月嫂）的服务要求。

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 17242-1998 投诉处理指南

SB/T 10847-2012 家庭服务业通用术语

3 术语和定义

SB/T 10847-2012界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

母婴护理 maternal-child caring

在家庭中为产妇和新生儿提供合理营养饮食、起居、卫生，协助产妇产后康复、指导产妇产后心理调理等专业的护理服务。

3.2

母婴生活护理员（月嫂） maternal-child life care aide (maternity matron)

具有母婴护理专业知识和技能的，为出生至28天的新生儿和产妇提供护理服务而取得有偿报酬的家庭服务员。

3.3

母婴生活护理员（月嫂）服务客户 clients of maternal-child life care aide (maternity matron)

指接受月嫂服务的客户家庭，服务对象是产妇与新生儿。

3.4

母婴生活护理员（月嫂）服务机构 service agency of maternal-child life care aide (maternity matron)

为客户提供母婴生活护理服务活动，并与客户、月嫂建立家庭服务关系，依法成立和开展经营活动的组织(以下简称机构)。

3.5

母婴生活护理服务协议 service agreement of maternal-child life caring

机构与客户及月嫂为确立服务内容、服务方式、服务期限、服务质量、服务报酬（支付方式）、权利和义务关系等，依法协商达成的约定。

4 服务保障

4.1 机构

- 4.1.1 依法设立的从事母婴生活护理经营服务活动的服务机构。
- 4.1.2 有与业务范围相适应的固定经营场所、培训场地、管理人员及设施。
- 4.1.3 在经营场所明示营业执照、服务项目、收费标准、投诉监督电话、规章制度和岗位职责等。
- 4.1.4 按照服务技能对月嫂实行分级管理。

4.2 人员

- 4.2.1 负责人应熟悉法律、法规、规章等有关规定，有经营管理经验和组织领导能力，熟悉母婴护理业务。
- 4.2.2 管理人员应遵纪守法，爱岗敬业，具备良好的职业素质，掌握本组织规章制度和业务流程，有一定的管理经验和协调能力。
- 4.2.3 月嫂应具备以下基本要求：
 - 初中（或相当于初中）以上文化程度，年龄 18 周岁至 55 周岁；
 - 上岗前应经过系统的培训，考核合格，取得职业资格证明；
 - 持有效健康证，无精神病史和各类传染病，无刑事犯罪记录；
 - 遵纪守法，有责任心，注重文明礼貌、品行端正、举止大方；
 - 口齿清晰、具有良好的沟通能力。

4.3 服务管理

4.3.1 上岗流程

机构应制定上岗流程，主要包括以下内容：

- a) 签订服务协议（参见附录 A）之前，机构应当安排客户与月嫂见面，了解需求，明确服务内容；
- b) 签订服务协议时，应当出具双方的身份证明，提供月嫂职业资格及健康证明；
- c) 上岗时应携带派工单、不得配戴首饰、不得化妆，宜着统一工作服。

4.3.2 劳务协议

非员工制管理的机构宜与月嫂签订劳务协议。

4.3.3 劳动合同

员工制管理的机构应与月嫂依法签订劳动合同，参照国家人社部门制定的劳动合同文本。

4.3.4 档案管理

应对服务过程中形成的用户资料登记表（参见附录B）、月嫂资料登记表（参见附录C）等文件、记录材料进行归档，档案的保存期为月嫂单次服务结束之日起不少于1年。

5 月嫂等级

5.1 初级

初级月嫂应具备下列条件之一，并经机构确认：

- 经专业培训并考核合格，连续从事母婴护理工作6个月以上，无责任事故；
- 累积从事母婴护理工作1年（含）以上，无责任事故；
- 从事母婴护理的医护人员。

5.2 中级

中级月嫂应具备下列条件之一，并经机构确认：

- 初级月嫂经培训并考核合格，连续从事母婴护理工作2年以上，无责任事故；
- 累积从事母婴护理工作4年（含）以上，无责任事故；
- 从事母婴护理工作1年（含）以上的医护人员。

5.3 高级

高级月嫂应具备下列条件之一，并经机构确认：

- 中级月嫂经培训并考核合格，连续从事母婴护理工作4年以上，无责任事故；
- 从事母婴护理工作2年（含）以上的医护人员。

6 服务要求

6.1 初级护理服务要求

6.1.1 新生儿

能为新生儿洗澡、穿脱衣服，换洗尿布，对新生儿臀部、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；能对新生儿的溢奶情况进行预防与处理；能为新生儿做好餐前准备，餐后整理；会做拍嗝、抚触，放置新生儿正确睡姿，测体温、大小便观察，会观察黄疸、脐炎、脓胞疮等。

6.1.2 产妇

能指导产妇正确喂奶方式，观察母乳的分泌情况，安排产妇的饮食起居，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，并注意和新生儿隔离。

6.2 中级护理服务要求

6.2.1 新生儿

能根据新生儿的生长发育情况，指导母乳喂养的方法和技巧，及时添加配方奶粉；能进行睡眠环境的创设，能进行睡眠不安的处理；能辨别新生儿的生理性与病理性啼哭；掌握新生儿常见的尿

布疹、肛门周围感染等护理知识；能指导家长为新生儿做被动操；能与新生儿进行眼神与语言交流，进行视听训练。

6.2.2 产妇护理

能及时提醒侧切和剖宫产产妇产下地活动，指导产妇做形体恢复操；根据产妇体质变化情况及乳汁分泌不足者，合理调整月子餐，进行心情疏导；对产妇的眼结膜、口腔粘膜能进行识别，出现病症时立即建议就医治疗；根据产妇的情绪、行为异常情况，进行心理健康引导，必要时建议就医。

6.3 高级护理服务要求

6.3.1 新生儿

按医嘱及时为新生儿补充微量元素；熟悉并掌握新生儿常见病症状的专业护理知识和技能，发现异常及时建议就诊；掌握新生儿受到意外伤害时的紧急处理常识；了解新生儿预防接种程序、注意事项及禁忌症；对新生儿的动作行为进行观察、记录和评析，合理设计早教方案。

6.3.2 产妇

熟悉了解产妇产后常见病的症状，并正确指导产妇预防；掌握营养配餐的专业知识，根据产妇的身体状况、乳汁分泌情况、生活喜好制作营养均衡的月子餐；针对产后不良心理状态，采用合理适用的方法进行疏导和化解；对产妇及其家人传授科学的育婴常识。

7 服务质量评价

7.1 顾客满意度的评价

7.1.1 月嫂服务期满，应填写客户意见反馈表(参见附录D)。

7.1.2 机构应通过有效的渠道收集客户意见信息，开展满意度调查。

7.2 投诉与处理

服务质量投诉与处理应参照GB/T 17242-1998第6章的规定。

附 录 A
(资料性附录)
服务协议

合同号: _____

甲方(客户): _____ 身份证号: _____
联系电话: _____ 住宅地址: _____

乙方(月嫂): _____ 身份证号: _____
联系电话: _____ 户籍地址: _____
现住址: _____ 紧急联系方式: _____

中介方(机构): _____
服务电话: _____ 经营地址: _____
法定代表人: _____ 负责人: _____

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国侵权责任法》和《中华人民共和国消费者权益保护法》及其他有关法律、法规的规定,甲乙丙三方遵循平等、自愿、诚实信用原则,就家庭服务相关事宜签订本合同。

第一条 术语释义

甲方(客户): 是指具有完全行为能力的家庭服务员的雇佣者。

乙方(月嫂): 具有完全民事行为能力和母婴护理能力的劳动者。

中介方(机构): 依法成立的具有相关资质的,以居间人身份为客户和月嫂提供母婴护理服务信息的家庭服务组织。

第二条 服务内容

中介方介绍符合上岗条件(体检合格,经过培训并考核合格)的乙方为甲方家庭提供母婴护理服务。

第三条 服务地址

_____。

第四条 服务对象

1. 服务对象人数和内容: _____ ;
2. 特殊需求: _____。

第五条 服务方式

☐ 全日住家型 ☐ 日间照料型 ☐ 计时服务型 ☐ 其它 _____
_____。(请在□内打√)

第六条 乙方条件

籍贯: _____ 性别: _____ 年龄: _____ 学历: _____ 技能级别: _____ 是否接受过培训: _____

第七条 服务期限

____年____月____日至____年____月____日，日间照料型服务时间：每天____时至____时。

第八条 中介服务费支付与方式

1. 非合同制在本合同签订之日，甲方支付中介方一次性中介服务费____元（该费用为一次性收取，不退）；同时乙方需要向中介方支付中介服务费____元（该费用为一次性收取，不退）；
2. 合同制在本合同签订之日，甲方向中介方一次性支付乙方全额工资____元，同时甲方缴纳中介方相关的服务费用____元（该费用为一次性收取，不退）。
3. 合同期满后，三方续约，按照规定缴纳相关费用。

第九条 劳务报酬支付与方式

1. 乙方的劳务报酬为____元/天，遇国家法定节假日的劳务报酬为____元/天，或在征得乙方同意的前提下安排补休。
2. 劳务报酬的支付方式为：甲方或中介方在结束协议规定服务时间时，足额支付乙方报酬。

第十条 甲方权利与义务**1. 甲方权利**

（1）甲方有权要求乙方提供一年内正规医疗机构出具的体检合格证明，如有异议可要求重新体检，若体检合格，体检费用由甲方承担；若体检不合格，则由乙方承担；如若甲方要求乙方进行非常规体检项目，乙方应给予配合，费用由甲方承担；

（2）甲方有权辞退不能完成约定工作的乙方，有权要求中介方重新介绍合适的月嫂；

（3）甲方有权追究因乙方过错造成损失的法律赔偿责任，并向责任方要求经济赔偿（但不得扣押财产和证件或采取搜身、恐吓、殴打、等侵犯乙方人身财产权利等处理方式）；

（4）甲方对乙方进行管理和工作指导，对乙方服务质量有异议的应及时到中介方进行人员调换，甲方有权在协议有效期内免费调换____名月嫂，如甲方不满意，要求继续调换的，每调换一次收手续费____元。

2. 甲方义务

（1）因甲方原因造成乙方伤害，甲方应承担赔偿责任；在服务期间，若乙方突发疾病或遇其它伤害，甲方应采取必要的救治措施；若乙方外出未归或发生意外，在 24 小时内通知相关方；

（2）甲方在签订合同时应出示本人有效身份证件，办理用户登记手续，如实填写家庭地址、联系电话、接受服务的家庭成员人数、服务内容、工作强度、时间要求、特殊服务，并在洽谈时如实告知乙方和中介方家中是否有传染病及精神病人；

（3）若提供全日住家型服务的，甲方应保证乙方每天基本的睡眠时间，向乙方提供与家庭成员基本相同的伙食（病人、孕产妇、婴幼儿餐除外），国家法定假日确需乙方照常工作的，要给予加班补助，加班工资按照____元/天发放，或在征得乙方同意的前提下安排补休；

（4）为乙方（全日住家型）提供安全的居住场所，并保证不与成年异性同居一室（失能者除外），当乙方需接触病人的血液、呕吐物及排泄物时，应为乙方提供相应的卫生和劳保用品；

（5）妥善保管家中的贵重物品；

（6）甲方不得将乙方转让给他方服务，不得拖欠乙方劳务报酬。

第十一条 乙方权利与义务**1. 乙方权利**

（1）有权按时得到劳务报酬，获得正常的休息时间；

(2) 有权保护自己人身和名誉不受侵犯，有权追究因甲方过错造成的经济损失；有权与侵权行为或严重违反合同约定的甲方解除合同；

(3) 有权拒绝从事与合同内容不符的工作，有权拒绝为第三方服务，有权拒绝在非约定地址服务。

2. 乙方义务

(1) 遵守国家的法律法规，按合同约定服务；不得有损害甲方合法权益的行为，如因乙方过错而造成甲方人身或其他权益受侵害的，则应承担相应的法律责任；

(2) 禁止擅自离岗，月嫂外出应告知去向，如遇特殊情况不能按时返回的，应提前通知甲方；

(3) 服从甲方的管理和指导，遵照甲方的生活习俗，尊重甲方的宗教信仰，善待服务对象；

(4) 不得擅自将他人带入或留宿甲方家中；不得擅自翻动、拿用甲方物品；不参与甲方家庭内部事务和邻里纠纷；不泄露和传播甲方家庭及其成员隐私和个人信息。

第十二条 中介方权利与义务

1. 中介方促成、见证本协议的签订，甲乙双方应按照约定向中介方交纳介绍费；

2. 中介方核实甲方身份以及所提供信息的真实性，明确甲方需要提供的服务内容，考核甲方是否有雇请月嫂的条件；

3. 中介方核实乙方身份以及所提供信息的真实性、健康状况、文化程度、服务技能，考察月嫂是否具有上岗能力；

4. 出示家政服务机构的必备有效的资质证明：营业执照（三证合一）

5. 甲乙双方在履约过程中，如有纠纷，中介方义务调解；

6. 甲方因乙方自身原因（体检不合格或有不良行为等）而不继续使用乙方的，中介方应重新为甲方提供符合约定的月嫂。

第十三条 保险

甲乙双方协商 ☐ 是 / ☐ 否投保商业保险。

1. 商业保险种类（投保商业保险请在 ☐ 内打 ☒）：

☐ 《家政职业责任险》；

☐ 《家政服务员意外伤害加意外医疗险》；

☐ 其他_____。

2. 保费金额：_____元，由_____承担。

第十四条 合同期满与解除

1. 合同期满，甲方和乙方应到中介方办理续订或解除合同手续；

2. 甲方提前辞退乙方或是乙方要求提前离岗的，由甲乙双方协商确定，可到中介方办理相关手续，结清工资；

3. 乙方离岗时，甲方与乙方均应认真检查各自财物有无损坏和丢失，乙方离岗后，合同各方不再为他方承担任何责任。服务期满，在同等条件下，甲方有优先续用乙方的权利，按规定缴纳相关费用；

4. 如家政服务员在合同期内有更换，更换的家政服务员的详细信息作为本合同的附件，其他条款不变。

第十五条 违约责任

1. 甲、乙双方的任何一方如不能继续履行合约的，须提前 7 天通知对方（乙方生病或突发事件除外），甲、乙方协商解除合同的，应到中介方办理解除合约手续；
2. 甲方逾期支付乙方服务报酬的，每逾期 1 天应按劳务报酬的 1% 向乙方支付违约金；
3. 甲乙双方未如实告知对方自身有恶性传染病或精神疾病的，任何一方有权要求立刻解除合同；由违约方承担由此产生的一切费用，且违约方无权要求守约方退还任何费用。

第十六条 其他约定条款

第十七条 合同争议解决办法

本合同如果发生争议，应由三方协商解决；也可向消费者协会或行业组织申请调解；协商或调解不成的，按下列第_____种方式解决：

1. 提交_____仲裁委员会仲裁；
2. 向_____人民法院起诉。

本协议未尽事宜三方另行协商补充，补充协议与本合同具有同等法律效力；本协议一式三份，甲、乙、中介方三方各执一份，具有同等法律效力，自各方签字或盖章之日起生效。

甲方（签字）：
 年 月 日
 乙方（签字）：
 年 月 日

中介方（盖章）：
 法定代表人（签字）：
 委托代理人（签字）：
 年 月 日

附 录 B
(资料性附录)
客户资料登记表

表单号：

姓名		年龄		民族		有无病史	
籍贯		学历		身份证号码			
工作单位				职业			
服务时间				合同号			
住宅电话				手机			
户口所在地							
家庭资料	服务地址						
	产妇预产期						
	产妇饮食习惯						
	产妇性格倾向						
	家庭人数以及组成						
	其它						
服务内容以及对母婴生活护理员（月嫂）的要求							

经办人

登记日期： 年 月 日

附 录 C
(资料性附录)
月嫂资料登记表

档案编号：

姓名		性别		出生日期		贴照片处
民族		年龄		登记时间		
学历		政治面貌		原单位		
身高		体重		邮政编码		
联系电话		婚姻状况		健康状况		
住址						
输送单位						
户口所在地				身份证号码		
提供证件情况	户口本 <input type="checkbox"/> 身份证 <input type="checkbox"/> 暂住证 <input type="checkbox"/> 边防证 <input type="checkbox"/> 计生证 <input type="checkbox"/> 健康证 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>					
工作经历						
家庭主要成员	称谓	姓名	年龄	工作单位		备注
体检纪录	时间		具体项目			结果
培训情况纪录	时间		课程			成绩
等级晋升记录	时间		晋升的等级			
奖惩情况记录	时间		奖惩情况记录			
工作过程记录	时间		服务对象以及最后评价结果			
备注						

经办人：

登记时间

年

月

日

附 录 D
(资料性附录)
客户意见反馈表

表单号：

用户姓名		住址		
护理员姓名		服务内容		
服务时间		合同号		
评价 内容	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				
产妇护理				
产妇饮食				
新生儿护理				
洗澡抚触				
健康指导				
综合评价				
改进建议				

年 月 日