

ICS 30.080

CCS A16

团 体 标 准

T/T2020JT 001—2025

家政服务母婴护理服务规范

Service Standards for Maternity and Infant Care in Home Services

2025-11-25 发布

2025-12-25 实施

甘肃省家庭服务行业协会 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 服务机构要求.....	2
5 母婴护理员要求.....	2
6 服务实施规范.....	3
7 产妇规范化照护操作.....	4
8 新生儿规范化照护操作.....	6
9 质量控制体系.....	7
10 地方特色条款.....	7
11 附则.....	7
附件 A.....	8
附件 B.....	10

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。

本文件由甘肃省商务厅提出。

本文件由甘肃省家庭服务行业协会归口并监督实施。

本文件起草单位：甘肃省商务厅、甘肃省家庭服务行业协会、甘肃省陇原妹巾帼家政服务有限责任公司、兰州心连心家政服务有限公司、甘肃万城养老服务集团有限公司、兰州万尊智慧为老家政服务有限公司、甘肃江子为民养老服务股份有限公司、陇南爱依家政服务有限公司。

本文件主要起草人：宋艾芳、陈晓珊、谢岚、郭树巧、杨济帆、马翔。

家政服务母婴护理服务规范

1 范围

本规范规定了母婴护理服务的术语和定义、服务机构要求、母婴护理员（月嫂）要求、产妇照料内容及规范、新生儿照料内容及规范。适用于甘肃省从事母婴护理服务的家政服务机构及人员。

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

GB/T 31771-2024 家政服务母婴护理服务质量规范

GB/T 19012-2019《质量管理顾客满意组织投诉处理指南》

GB/T20647.8 社区服务指南第 8 部分：家政服务

WS/T 592-2018《新生儿护理技术规范》

DB62/T 2824-2017《甘肃省母婴护理服务机构管理规范》

DB62/T 4275-2021《甘肃省 0-3 岁婴幼儿照护服务规范》

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

根据产妇和新生儿的特点及需求，提供包括产妇生活照护、身体健康护理、心理疏导、科学哺育指导，以及新生儿生长发育促进与生活照护在内的综合服务，旨在实现优生优育和母婴健康。

3.2 母婴护理员（月嫂）

指从事产妇生活护理、心理护理、新生儿生活护理、早期智力开发等相关工作的专业家政服务人员。

3.3 产褥期

指胎儿、胎盘娩出后，产妇身体、生殖器官和心理方面适度复原的一段时间，通常需要 6 周至 8 周（42 天至 56 天），俗称“坐月子”。

3.4 产后抑郁症

女性生产后，因生理和心理因素导致的抑郁症。

3.5 新生儿期

指婴儿自出生至满 28 天的阶段。

3.6 新生儿抚触

通过科学手法对新生儿皮肤进行有序触摸，促进神经系统发育的技术

3.7 月子餐

根据产妇营养需求与地域饮食特点制定的阶段性膳食方案

4 服务机构要求

- 4.1 具备合法有效的经营资质，包括但不限于营业执照、卫生许可证等。
- 4.2 拥有与业务范围相适应的管理团队和取得母婴护理专业培训合格证书的家政服务人员。
- 4.3 设有固定且符合安全、卫生标准的经营场所及必要的基础设施。
- 4.4 严格遵守国家关于环境、安全、卫生等方面的法律法规，确保服务质量与安全。

4.5 资质与管理

建立信息化管理系统，记录服务流程、客户反馈及母婴护理员档案，实现服务可追溯。

4.6 培训体系

服务机构需与省级职业培训基地合作，提供每年不少于 40 小时的继续教育，重点覆盖“新生儿急救、产后心理干预等技能”。

4.7 风险管控

- 强制购买服务责任险（保额不低于 50 万元/人）
- 建立应急响应预案（需包含高原反应等特殊场景）

5 母婴护理员要求

5.1 职业资质

需持有国家人社部门颁发的母婴护理员职业资格证书，证书分级调整为初级、中级、高级、金牌级（原四级）。

5.1.1 金牌级月嫂要求：

- 48 个月以上母婴护理服务经验，累计 48 或 72 个月客户满意且无投诉；
- 须具备母婴护理员、婴幼儿发展引导员、营养配餐员、保健按摩师等多项职业技能证书。

5.1.2 健康与体检

必须提供近 6 个月内的健康体检报告，重点排除传染病（如乙肝、结核等），并定期复检。

5.1.3 培训与技能

培训内容需涵盖产妇护理（营养搭配、产后恢复）、新生儿护理（抚触、早教）、常见疾病观察（黄疸、红臀）及应急处理。

5.1.4 高原地区附加要求

- 掌握高原新生儿护理要点（血氧监测、补液量计算）；
- 具备基础急救技能（需持有红十字会急救证书）。

5.2 行为规范

5.2.1 安全与卫生

服务期间需使用一次性手套处理新生儿排泄物，并严格执行奶瓶、衣物消毒流程（沸水煮沸 20 分钟）。

5.2.2 隐私保护

尊重客户隐私，禁止拍摄或传播客户家庭照片、视频，社交媒体不得提及客户信息。

5.2.3 服务冲突管理

服务机构建立服务全流程记录系统，避免同一护理员在多家机构签约导致的排期冲突。

5.2.4 形象管理

不得佩戴耳环、手链等饰品，避免刮伤婴儿；指甲长度不超过 1 毫米，禁用香水。

5.3 学历与年龄

女性，年龄 18 周岁以上、55 周岁以下，高中或中专以上学历，并建议机构优先聘用具备早教、护理等专业背景人员。

6 服务实施规范

6.1 产妇照料

6.1.1 饮食护理

— 根据产妇体质和恢复情况，科学搭配食材，制作营养均衡的月子餐；

— 甘肃省内产妇饮食应结合地域特点进行温补，推荐食用当地特色食材如羊肉、红枣、枸杞等，避免生冷、辛辣食物；

— 每日提供 3 餐主食和 2~3 次加餐，确保产妇摄入足够的蛋白质、维生素和矿物质。

6.1.2 身体康复护理

— 指导产妇掌握正确的母乳喂养方法；

— 指导产妇进行产后恢复操练习，促进子宫收缩和身体恢复；

— 协助产妇进行床上活动，避免长时间卧床导致的并发症；

— 根据产妇身体状况，指导进行适合的轻度运动，如散步、瑜伽等。

6.1.3 心理护理

— 关注产妇的心理状态，提供心理支持和陪伴，帮助其顺利度过产褥期；

— 及时发现产后抑郁症的早期症状，建议就医或寻求专业心理辅导。

6.1.4 康复评估（新增量化指标）

— 产后第 3/14/28 日进行身体恢复评估（含腹直肌分离度、盆底肌力测试）；

— 制定个性化康复计划（参照《产后康复技术指南》）。

6.2 新生儿照料

6.2.1 喂养管理

— 指导母乳喂养正确含接姿势，按需哺乳，记录喂养时间与量；

— 人工喂养需严格执行奶具消毒（沸水煮沸 20 分钟），奶液现配现用，避免交叉感染；

— 喂养后竖抱拍嗝 15 分钟，观察是否有吐奶或腹胀现象。

6.2.2 卫生与皮肤护理

— 脐带每日用 75%酒精或碘伏消毒脐部，保持干燥，观察有无渗血或红肿；

— 每 2 小时更换尿布，清洁后涂抹护臀霜预防红臀，使用透气性好的纯棉尿布或一次性尿不湿；

— 沐浴时室温控制在 26~28℃，水温 37~40℃，使用婴儿专用洗护用品，时间不超过 10 分钟。

6.2.3 睡眠与环境管理

— 婴儿床需符合国家安全标准，床垫硬度适中，避免使用松软被褥；

— 新生儿保持仰卧位，头部偏向一侧，防止窒息；

— 室内温度 24~26℃，湿度 55%~65%，每日通风 2 次，每次 30 分钟，避免直吹空调或风扇。

6.2.4 健康监测与疾病预防

— 每日监测体温（正常范围 36.5~37.5℃）、呼吸频率（40~60 次/分）、皮肤颜色及活动状态，记录大小便次数与性状；

— 按国家计划完成乙肝疫苗、卡介苗接种，出生 72 小时内完成新生儿疾病筛查和听力筛查；

— 建立健康档案，记录体重、身长等生长数据。

6.2.5 安全防护与应急处理

- 移除婴儿床周边危险物品（小物件、绳索等），使用防撞条包裹家具锐角，安装安全插座保护盖；
- 禁止使用热水袋或电热毯，沐浴时先放冷水再加热水，水温测试以手腕内侧为准；
- 掌握呛奶急救法（侧卧位拍背）、高热物理降温（温水擦浴等）、轻微烫伤处理（冷水冲洗）等操作。

6.2.6 特殊气候应对

- 春季防风护理：沐浴后 30 分钟内禁止外出；
- 冬季加湿规范：使用纯净水加湿，湿度维持 50%±3%；
- 夏季防晒要求：避免 10:00-16:00 时段直接日晒。

7 产妇规范化照护操作

7.1 产后身体护理

7.1.1 伤口护理

- 剖宫产产妇：每日检查伤口，按医嘱消毒，观察渗液、红肿情况，记录愈合进度；
- 顺产侧切/撕裂伤：保持外阴清洁干燥，指导产妇用碘伏棉球消毒（每日 2~3 次）；
- 伤口护理五步法。

步骤	操作标准	特殊要求
观察	每日检查伤口愈合情况（剖宫产：渗液/红肿；顺产：会阴肿胀）	使用带光源放大镜观察细微变化
消毒	剖宫产：医用碘伏环形消毒（直径≥10cm） 顺产：0.5%碘伏棉球由内向外擦拭	消毒后暴露伤口 30 分钟
干燥	使用灭菌纱布轻拍吸收渗液	禁用吹风机直吹
记录	采用《产妇伤口愈合评估表》记录： - 红肿分级（0-3 级） - 渗液类型（浆液性/血性/脓性）	异常情况 2 小时内上报
教育	指导产妇如厕后清洁方法（从前向后）及体位管理（侧卧 30°）	配套视频教学资料

7.1.2 子宫复旧与恶露观察

- 每日测量宫底高度，记录宫缩情况及恶露量、颜色、气味（正常恶露持续 4-6 周，血性恶露不超过 3 日）；
- 异常提示：出血量超月经量、异味、发热需及时就医。

7.1.3 身体清洁与卫生

- 协助擦浴或淋浴（水温 38-40℃，时间≤10 分钟），避免盆浴；
- 每日清洗会阴，勤换会阴垫及衣物。

7.2 产后心理支持

7.2.1 情绪疏导

主动沟通，识别产后抑郁风险（如持续情绪低落、失眠、哭泣），必要时建议家属寻求专业心理干预。

7.2.2 家庭关系协调

指导家属参与育儿，缓解产妇焦虑，避免传统陋习（如“捂月子”）。

7.3 饮食与营养管理

7.3.1 膳食原则

— 遵循《中国哺乳期妇女膳食指南》，结合甘肃地域特点（如干燥气候可增加汤水、润燥食材）；

— 分阶段调理：

第一阶段（1~7天）：清淡易消化，如小米粥、蔬菜汤，促进伤口愈合；

第二阶段（8~14天）：适当进补，如鲫鱼汤、猪蹄汤（避免过度油腻）；

第三阶段（15~30天）：均衡饮食，增加蛋白质、维生素摄入。

7.3.2 禁忌与注意事项

— 避免生冷、辛辣、回乳食物（如麦芽、韭菜）；

— 少数民族产妇需尊重其饮食禁忌。

7.4 哺乳指导

— 协助正确含接姿势，预防乳头皲裂（可涂抹乳头膏）。

姿势类型	适用场景	操作要点
摇篮式	顺产产妇	婴儿头枕肘窝，腰部垫哺乳枕
橄榄球式	剖宫产产妇	避开腹部伤口，使用侧卧支撑架
交叉式	早产儿	辅助托下颌保证有效含接

— 按需哺乳，避免乳房过度充盈，指导手挤奶或吸奶器使用。

7.5 乳房护理

7.5.1 护理前准备：准备必要的护理用品，如大毛巾、小毛巾、清洁纱布、按摩油、热水及干净胸罩等；关好门窗，清洁双手，准备适宜温度的温水。

7.5.2 乳房清洁：按顺序擦洗乳房，注意保持乳头及周围皮肤的清洁干燥。

7.5.3 乳房按摩：在喂奶后进行乳房按摩，促进乳汁分泌和乳腺通畅。

7.5.4 生理性乳胀：冷敷（4℃专用冷敷垫）每次≤15分钟，按摩疏通乳腺。

7.5.5 乳腺炎：体温>38.5℃暂停哺乳，采用C型手法排乳（频率≤3次/日），观察红肿热痛症状，及时就医。

7.6 生活起居照料

7.6.1 环境管理

室温控制在22-26℃，湿度50%~60%，每日通风2次（避免直吹产妇）。

7.6.2 作息指导

— 鼓励产妇与婴儿同步睡眠，保证每日8~10小时休息。

7.7 操作规范与应急处理

7.7.1 感染防控

— 护理前洗手，器械消毒符合《医院消毒卫生标准》（GB15982）。

— 疫情期间遵循甘肃省疫情防控要求（如口罩佩戴、健康监测）。

7.7.2 突发情况应对

— 产后出血：立即拨打120，采取保暖、心理安抚措施。

— 产褥感染：观察体温、恶露，协助就医。

— 急性乳腺炎：冷敷降温，排空乳汁，建议就医。

8 新生儿规范化照护操作

8.1 基础护理

8.1.1 五官清洁

— 操作要点：每日晨间护理用灭菌棉签蘸取生理盐水清洁眼部分泌物（由内眦向外），耳廓用拧干温水棉柔巾擦拭，鼻腔使用专用吸鼻器

— 标准依据：WS/T 661-2020《新生儿护理实践指南》第 4.3 条

— 注意事项：严禁使用酒精清洁口腔黏膜

8.1.2 沐浴管理

— 时间控制：产后 24 小时后首次沐浴，每日 1 次（冬季可隔日），每次≤10 分钟

— 环境预调：室温 26-28℃（甘南等高海拔地区+2℃），播放白噪音（50dB）

— 水温监测：38±1℃

— 消毒要求：沐浴台每次使用后需用 500mg/L 含氯消毒剂擦拭

— 体征评估：沐浴前测量体温（耳温计）及血氧饱和度（高原地区≥92%）

— 脐部防护：使用防水护脐贴（3M 透明敷料）

— 体位保护：采用分段沐浴法，始终托住颈背部

— 分段清洗：头部→躯干→四肢清洗顺序，褶皱处（颈、腋、腹股沟）重点清洁

— 抚触操作：按"前额→下颌→胸部→四肢→背部"顺序，力度≤30g/cm²

— 穿戴核查：检查衣物线头、纽扣牢固度，裤腰与脐部保持 2cm 间距

— 记录归档：填写《新生儿沐浴观察表》，上传至区域母婴平台

8.2 特殊部位护理

8.2.1 脐部护理

— 操作标准：每日 2 次用 75%酒精螺旋式消毒（直径≥5cm），保持脐带残端暴露

— 异常处理：出现渗血/渗液时按 WS/T 592-2018 执行三级护理

8.2.2 臀部护理

— I 度尿布疹：氧化锌软膏+每 2 小时更换尿布

— II 度以上：遵医嘱使用抗菌药膏+暴露疗法

— 高原地区需增加保湿护理频次

8.3 喂养管理

8.3.1 奶具消毒

— 物理消毒：煮沸（100℃持续 5 分钟）或蒸汽消毒（125℃持续 6 分钟）

— 化学消毒：1%碳酸氢钠溶液浸泡 30 分钟后冲洗

— 储存规范：消毒后奶具存放于专用灭菌容器，有效期≤4 小时

8.3.2 奶粉冲调

— 水温：70℃（WHO 建议）溶解后冷却至 40℃喂养

— 比例：严格按 1 平勺（4.3g）配 30ml 水

— 高原地区调整：建议增加 5%水量补偿蒸发量

8.4 发展促进

8.4.1 感知觉训练

— 分阶标准：

0-1 月：黑白卡距眼 20cm 缓慢移动（每次≤2 分钟）

2-3 月：引入红色刺激物，增加 180° 追视

4-6 月：提供不同纹理的消毒硅胶玩具

— 注意事项：避免声光类电子玩具使用

8.4.2 亲子互动

— 每日抚触 ≥ 1 次（每次 10~15 分钟）

— 儿歌互动：每日 3 次，每次 5 分钟

— 记录要求：使用《新生儿行为神经评定量表》每周评估

8.5 医疗监护

8.5.1 异常情况监测

— 黄疸管理：

检测频率：出生后 3、5、7 日经皮测疸

干预阈值：参照《新生儿高胆红素血症诊疗指南》地域修正值

— 呼吸监测：使用智能监护设备时，报警阈值设置为呼吸暂停 > 20 秒

8.5.2 环境控制

— 睡眠时，噪音 ≤ 45 分贝（GB 50118-2010）

— 湿度 $55\% \pm 5\%$ （甘肃省标准要求冬季加湿器用水需为灭菌蒸馏水）

— 光照管理：夜间护理使用 ≤ 25 lux 暖光源

8.6 文档管理

8.6.1 照护记录

— 使用全省统一制式的《新生儿护理日志》

— 电子档案需每日上传区域妇幼平台

9 质量控制体系

9.1 三级质控机制

9.1.1 机构自查：每日服务记录核查

9.1.2 行业督查：市家协季度飞行检查

9.1.3 政府抽检：卫健委年度专项评估

10 地方特色条款

10.1 饮食文化适配

— 清真膳食规范：设立独立操作间与厨具

— 陇东地区：增加荞麦、莜面等杂粮占比

— 河西走廊：每日提供锁阳枸杞汤剂

11 附则

11.1 标准冲突解决：当与国家标准不一致时，按从严原则执行

11.2 解释权限：甘肃省家庭服务行业协会

附件

附件 A：产妇护理记录表（含 30 项量化指标）

附件 B：新生儿观察日志（符合 WS/T 661-2020 标准）

产妇居家护理记录表

一、基本信息

项目	记录内容
产妇姓名	
年龄	
分娩方式	<input type="checkbox"/> 顺产 <input type="checkbox"/> 剖宫产 <input type="checkbox"/> 其他_____
服务日期	_____年_____月_____日
家政服务员	_____（签名）

二、生理指标监测

时间	体温 (°C)	脉搏 (次/分)	呼吸 (次/分)	血压 (mmHg)	疼痛评分 (0~10分)	宫底高度 (脐下/上 指)	恶露量	恶露颜色	恶露气味
晨间									
午后									
晚间									

注：恶露量填写标准：A 无，B 少，C 适中，D 多；宫底高度以脐为基准，脐下 1 指为-1，脐上 2 指为+2，以此类推。

三、护理记录

个人卫生护理

会阴护理：

清洁 消毒 热敷 其他_____

伤口红肿 渗液 血肿 愈合良好

乳房护理：

按摩 乳头皲裂处理 乳汁分泌量_____

口腔/皮肤清洁：

完成 未完成（原因：_____）

心理支持

情绪状态：焦虑 抑郁倾向 平稳 其他_____

心理支持措施：_____（如沟通疏导、家属参与等）

营养与恢复

饮食记录:

早餐: _____

加餐: _____

午餐: _____

晚餐: _____

饮水量: _____ ml

形体恢复:

腹式呼吸 盆底肌训练 产后操 其他_____

居家环境

房间温湿度: 温度____℃ 湿度____%

通风情况: 已通风 未通风 (原因: _____)

床单位清洁: 已更换 未更换

三、异常情况处理

时间	异常表现	处理措施	紧急就医建议
			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

五、家庭支持记录

家属参与护理: 丈夫协助喂养 家属心理支持 其他_____

家庭互动记录: _____ (如亲子互动、家庭活动)

六、备注

(记录其他需关注事项, 如特殊用药、医嘱执行等)

使用说明

填写要求:

每项记录需实时填写, 家政服务员签名确认。

异常情况 & 处理措施需详细记录, 必要时建议就医。

存档与交接:

记录表每日归档, 服务结束时移交家属, 并作为服务质量评估依据。

新生儿观察日志

一、基本信息

项目	记录内容
新生儿姓名	
性别	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
出生日期	___ 年 ___ 月 ___ 日
服务日期	___ 年 ___ 月 ___ 日
家政服务员	_____ (签名)

二、生理指标监测

时间	体温 (°C)	心率 (次/分)	呼吸频率 (次/分)	血氧饱和度 (%)	黄疸观察 (颜色/范围)
晨间					
午后					
晚间					

注：黄疸观察填写示例：如“面部黄染”“躯干黄染延伸至小腿”。

三、护理记录

喂养记录

母乳喂养：左侧 右侧 双侧

喂养时长：___分钟

进食状态：顺利 拒乳 呛咳

配方奶喂养：

奶量：___ml

喂养时间：___时___分

剩余量：___ml

大小便记录

小便：

次数：___次

颜色：无色 淡黄 深黄 其他_____

大便：

次数：次

质地：糊状 稀便 成形便 其他_____

颜色：金黄 绿色 其他_____

皮肤护理

清洁记录：面部 颈部 腋窝 会阴 其他_____

皮肤异常：红疹 破损 脱皮 其他_____

脐部护理

消毒记录：已消毒（消毒液类型：_____）

脐部状态：干燥 渗血 红肿 脱落

居家环境

温湿度：温度____℃ 湿度____%

通风情况：已通风（时长：分钟） 未通风（原因：_____）

消毒措施：物品表面消毒 地面消毒 其他_____

三、异常情况处理

序号	时间	异常表现	处理措施	紧急就医建议
1				<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
2				

五、家庭支持记录

访客记录：有（是否接触新生儿：是 否） 无

手卫生执行：执行 未执行（原因：_____）

家属参与护理：协助喂养 更换尿布 其他_____

六、备注

（记录其他需关注事项，如特殊用药、医嘱执行等）

使用说明

填写要求：

每项记录需实时填写，家政服务员签名确认。

异常情况 & 处理措施需详细记录，必要时建议就医。

存档与交接：

记录表每日归档，服务结束时移交家属，并作为服务质量评估依据。