

ICS 30.080

CCS A16

# 团体标准

T/T2020JT 003—2025

## 0-3 岁婴幼儿居家照护服务规范

Specification for home care service of 0-3 year old infants

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 基本原则.....	2
5 资质管理.....	2
6 照护人员要求.....	2
7 服务内容与要求.....	3
8 档案管理.....	6
9 服务质量的追踪及投诉处理.....	7
附录 A .....	8

# 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、朱蓓丽、王琦、王刚、谈书君、雍婧、马翔。

# 0-3 岁婴幼儿居家照护服务规范

## 1 范围

“本文件规定了甘肃省家政服务机构面向 0-3 岁婴幼儿提供的居家照护服务标准，包括服务原则、服务要求、服务流程、服务内容及评价改进等内容，适用于 0-3 岁婴幼儿居家照护服务（含家庭婴幼儿居家照护服务）。

本文件旨在规范甘肃省家政服务员在 0-3 岁婴幼儿照护服务中的行为，提升服务质量，促进婴幼儿五大能力（大运动、精细动作、语言、认知、社会情感）的全面发展。

本文件适用于甘肃省家政服务组织及从事 0-3 岁婴幼儿照护服务的家政服务员，其他相关照护人员可参照执行。”

## 2 规范性引用文件

GB/T 45089-2024 《0~3 岁婴幼儿居家照护服务规范》（中华人民共和国国家标准）

GB/T 31771-2024 《母婴护理服务质量规范》（中华人民共和国国家标准）

DB62/T 4489-2021 《育婴员服务要求》（甘肃省地方标准）

《甘肃省促进 3 岁以下婴幼儿照护服务发展的实施意见》（甘政办发〔2019〕108 号）

《托育机构设置标准（试行）》（国卫人口发〔2019〕58 号）

《兰州市促进 3 岁以下婴幼儿照护服务发展实施方案》

GB 10769-2010 《婴幼儿谷类辅助食品》

美国儿科学会（AAP）强调 4 岁前禁食整粒坚果，WHO 推荐独立餐椅培养进食专注力。

## 3 术语与定义

### 3.1 居家照护服务

以家庭为主要场所，由专业机构或人员提供的综合性服务，包括日常生活照料（饮食、卫生）、健康护理（疾病预防、疫苗接种）、早期发展促进（动作训练、语言启蒙）及安全防护等内容。

### 3.2 回应性照护

通过观察婴幼儿表情、声音等信号，及时给予生理照顾与情感互动，建立安全依恋关系的照护方式（如哭声辨别后 3 分钟内响应）。

### 3.3 敏感期教育

针对 0-3 岁婴幼儿特定发展阶段（语言敏感期 12-18 个月）设计的科学干预方案，包括视觉追踪、触觉刺激等训练。

### 3.4 五大能力

#### 3.4.1 认知能力

婴幼儿对外部世界进行感知、思考、记忆和解决问题的综合能力。

### 3.4.2 语言能力

涵盖了婴幼儿对语言的理解和表达能力，其中包括听说读写等方面。

### 3.4.3 艺术能力

婴幼儿感受美、表现美和创造美的能力，主要体现在音乐、绘画、舞蹈等方面。

### 3.4.4 动作能力

分为大运动能力和精细动作能力。大运动能力主要是指全身大肌肉的协调能力，比如跑、跳等；精细动作能力则是手部小肌肉的控制能力，像捏、握等。

### 3.4.5. 社会情绪能力

包括婴幼儿识别和管理自己的情绪，以及与他人进行互动和合作的能力。

### 3.5 托育服务驿站

依托社区建立的公益性服务站点，提供临时托育（单次≤8小时）、家长培训（每月≥2次）及灵活就业登记。

## 4 基本原则

4.1 安全健康首位原则：始终把婴幼儿的安全与健康摆在核心位置，一切照护服务开展的前提是保障婴幼儿身心处于安全、健康状态。

4.2 科学专业照护原则：遵循婴幼儿生长发育规律，依据不同阶段基本特点明确照护内容与方法，建立规范操作流程，推行科学照护服务，助力婴幼儿成长。

4.3 尊重个性差异原则：尊重婴幼儿及其监护人的意愿，平等地对待每一个婴幼儿，敏锐且准确回应其情感和诉求。根据个体差异或差异化需求，提供个性化照护方案。

4.4 照护教养融合原则：以生活照料和基本健康护理为重点，同时融入早期教育支持服务，关注婴幼儿认知、语言、动作、艺术、情绪与社会发展能力，培养良好行为习惯，促进其生理、心理和社会能力全面协调发展，并保持与家长良好沟通，尊重家长意愿和选择。

## 5 资质管理

5.1.1 需持有营业执照及卫生健康部门备案证明，非营利机构应完成民政登记。

5.1.2 参与“巾帼家政提质扩容行动”，省级示范机构需满足客户满意度≥90%。

### 5.2 信息化管理

建立婴幼儿电子健康档案（含疫苗接种记录、过敏史），服务数据保留≥3年。

## 6 照护人员要求

### 6.1 资质条件

6.1.1 年龄 18-55 周岁，初中以上学历，持健康证及无犯罪记录证明。

6.1.2 需取得育婴师职业资格证书（初级/中级/高级），金牌级人员需 3 年经验且服务零投诉。

## 6.2 能力标准

- 6.2.1 掌握婴幼儿生理特点、生长发育规律等相关理论知识。
- 6.2.2 熟悉辅食添加原则（4-6个月引入高铁米粉），能制定每周食谱（标注过敏源）。
- 6.2.3 掌握家庭环境动线优化技巧（活动区与危险区分离设计）
- 6.2.4 掌握婴幼儿常见病的预防与护理知识。
- 6.2.5 掌握常见婴幼儿意外事故的急救措施。
- 6.2.6 能根据婴幼儿年龄特征制定适合婴幼儿发展的游戏活动。

## 6.3 行为规范

- 6.3.1 服务期间禁用手机（紧急情况除外），指甲长度 $\leq 1\text{mm}$ ，每日更换工作服。
- 6.3.2 不得泄露家庭隐私（如安装摄像头须经家庭书面同意），离岗时交接记录签字确认。
- 6.3.3 具备家庭关系协调能力（处理隔代教养矛盾的方法）

## 7 服务内容与要求

### 7.1 科学喂养，促进生长

#### 7.1.1 0-6个月婴儿喂养

7.1.1.1 相关知识要求：母乳喂养的基础知识；奶制品选择的相关知识；奶瓶喂哺的方法和注意事项；喂养中的常见问题；饮水常识及不同的喂水方法。

7.1.1.2 技能要求：能指导母乳喂养；能选择和冲调配方奶粉；能使用奶瓶喂哺婴儿；能进行婴儿溢奶的预防和处理；及时响应喂养需求。能进行混合喂养；能给不同环境、不同喂养方式下的婴幼儿补充水分；能为婴幼儿做好餐前准备、餐后整理。

#### 7.1.2 7-12个月婴儿喂养

7.1.2.1 相关知识要求：辅食添加的目的、原则和顺序；婴幼儿食品制作的注意事项；婴幼儿食材的选择及注意事项；婴幼儿使用餐具的相关知识。混合喂养的相关知识；婴幼儿饮水工具的分类及特点。不同月龄婴幼儿食品选择的相关知识；不同月龄婴幼儿一日膳食制作的方法和注意事项。

7.1.2.2 技能要求：能制作婴儿糊状食品；能制作简单婴幼儿食品；能制作婴幼儿蔬果汁；能制作婴幼儿点心；能辅助婴幼儿进餐（喂食）；能引导婴幼儿使用餐具。能处理混合喂养中出现的问题；能为不同月龄段婴幼儿选择适合的饮水工具。能为7-12个月的婴儿制作一日膳食；

#### 7.1.3 1岁-3岁婴幼儿喂养

7.1.3.1 相关知识要求：婴幼儿龋齿的相关知识；食物过敏的相关知识。营养行为与营养气氛的相关知识；婴幼儿进餐环境创设的必要性；婴幼儿饮食习惯养成教育相关知识。

7.1.3.2 技能要求：能指导婴幼儿龋齿的预防和处理。能进行营养气氛的创设和营养行为的指导；能培养良好的饮食习惯。能为13-18个月的幼儿制作一日膳食；能为19-24个月的幼儿制作一

日膳食；能为25-36个月的幼儿制作一日膳食。

#### 7.1.4 科学喂养通用原则

辅食需单独制作，食材新鲜，烹饪以蒸煮为主，避免生食。

根据宝宝饥饿和饱腹信号调整食量，避免过度喂养。

通过体检监测生长发育曲线，及时调整饮食计划

#### 7.1.5 卫生与感染预防

技能要求：能将婴幼儿辅食工具生熟分开，使用后沸水消毒；能做到现做现吃，冷藏辅食彻底加热（中心温度 $\geq 70^{\circ}\text{C}$ ），24小时内食用完毕；能尽量固定餐椅和进餐时间，每餐控制在20~30分钟；能在餐前用流动水+婴儿专用肥皂洗手，饭后能给婴幼儿漱口（1岁后）；能引导婴幼儿在吃饭前关闭电视或收起玩具，避免逗笑或强迫喂食，降低呛噎风险。

#### 7.1.6 过敏与不良反应管理

技能要求：能尽量规避高风险食物，预防婴幼儿过敏；能正确记录皮疹、腹泻、呕吐等反应；面对急性过敏能立即送医，并拍照记录可疑食物；面对慢性症状咨询医生能合理的调整饮食计划。

### 7.2 健康监测管理

#### 7.2.1 日常体征记录

体温监测：能正确使用各种体温计；能正确评估婴幼儿体温是否正常。

排便观察：能准确记录大便性状、次数、颜色。

睡眠日志：能统计昼夜睡眠总时长，判断幼儿睡眠情况。

疾病预防：能识别婴幼儿常见病的特征。

#### 7.2.2 婴幼儿常见疾病预防

相关知识要求：消化系统相关知识；影响体温的各种因素；发热的基本处理方法；便秘的护理方法和注意事项；皮肤保健与护理的注意事项；新生儿脐部炎症的识别与护理；营养不良、贫血、单纯性肥胖的膳食调理知识；常见多发病上感、咳嗽、消化不良、厌食的饮食调理知识。

技能要求：能给婴儿做排气操；能为发热婴幼儿进行护理；能处理婴幼儿便秘；能为婴幼儿进行皮肤保健与护理；能为新生儿进行脐部护理。能通过婴幼儿体重、身高增长、毛发皮肤及睡眠、二便情况异常发现生长障碍、贫血、肥胖问题并能合理膳食指导；能对婴幼儿常见多发病进行饮食调理。

#### 7.2.3 心理与行为监测

7.2.3.1 相关知识要求：婴幼儿运动、认知、语言、社会性发展的特点；婴幼儿行为问题特征。观察婴幼儿心理行为发育偏离的方法；心理偏离基础知识；孤独症、注意缺陷多动障碍、智力发育障碍、语言发育障碍、感觉统合失调等早期发育障碍行为表现及相关知识；婴幼儿气质类型知识；

婴幼儿个性化指导原则、内容与方案策略；自然矫正和训练的方法。

7.2.3.2 技能要求：能观察婴幼儿运动、认知、语言、社会性发展的异常情况；能初步观察与发现婴幼儿行为问题；能判断婴幼儿运动、认知、语言、社会性发展的异常情况；能发现婴幼儿早期发育障碍；能配合专业医生对有行为问题的婴幼儿进行指导；能针对婴幼儿发展水平制定个性化指导方案；能配合专业医生对婴幼儿常见发育偏离进行矫正、训练与家庭指导。

### 7.3 常见意外事故应急处理

7.3.1 相关知识要求：发生意外伤害的常见原因；表皮擦伤护理的注意事项；四肢扭伤处理的注意事项；皮下血肿处理的注意事项；蚊虫叮咬、蜂蛰后处理的注意事项；烫伤处理流程及注意事项；鼻出血处理的注意事项。居家、户外和交通安全的预防与急救知识；婴幼儿心肺复苏流程与注意事项；发生气管异物类型与处理的注意事项；被宠物咬伤类型与处理的注意事项；触电处理流程与注意事项；婴幼儿脱臼处理注意事项。婴幼儿骨折处理流程与注意事项；婴幼儿溺水初步处理的注意事项；婴幼儿中毒类型及处理流程。

7.3.2 技能要求：能为婴幼儿表皮擦伤进行护理；能为婴幼儿四肢扭伤进行初步处理；能为婴幼儿皮下血肿进行初步处理；能为婴幼儿蚊虫叮咬、蜂蛰后进行初步处理；能为婴幼儿烫伤进行初步处理；能为婴幼儿鼻出血进行初步处理。能发现并处理婴幼儿生活与教育环境中的安全隐患；能为婴幼儿进行心肺复苏；能为婴幼儿发生气管异物进行初步处理；能为婴幼儿被宠物咬伤进行初步处理；能为婴幼儿触电进行初步处理；能为婴幼儿脱臼进行初步处理。能为骨折婴幼儿进行初步处理；能为溺水婴幼儿进行初步处理；能为中毒婴幼儿进行初步处理。

### 7.3.3 延伸预防建议

安装床护栏（间隙<6cm）、窗户限位器；桌角包防撞条，地面铺设缓冲地垫；建议家长考取《儿童急救证书》；每季度模拟演练急救流程（尤其海姆立克法）；准备家庭急救箱包括：无菌纱布、冰袋、儿童专用止血带、急救手册；即使急救成功，仍需就医检查内脏损伤或延迟性出血；勿盲目摇晃昏迷患儿，可能加重脑水肿；记录受伤时间、过程及症状变化，供医生参考。

## 7.4 五大能力发展，详见附表 A。

### 7.5 卫生护理

#### 7.5.1 盥洗与沐浴卫生

7.5.1.1 相关知识要求：婴幼儿五官的生理特点及盥洗要求；婴幼儿皮肤的生理特点及盥洗要求；女婴的生理结构及盥洗要求；男婴的生理结构及盥洗要求；三浴锻炼的相关知识。

7.5.1.2 技能要求：能为婴幼儿进行五官、皮肤及褶皱处、臀部的清洁及护理；能为婴幼儿洗脸、洗头；能为婴幼儿修剪指(趾)甲；能正确的给婴幼儿洗澡。

#### 7.5.2 睡眠卫生

7.5.2.1 相关知识要求：睡眠与婴幼儿生长发育的关系；适宜的睡眠环境要求；睡眠不安的相关知识；婴幼儿睡眠习惯养成教育及注意事项。

7.5.2.2 技能要求：能为婴幼儿准备睡眠卧具；能安抚婴幼儿入睡；能进行睡眠环境的创设；能引导婴幼儿按时入睡；能进行睡眠不安的处理。

### 7.5.3 排泄卫生

7.5.3.1 相关知识要求：婴幼儿排便的生理特点；便后清洁的注意事项；婴幼儿大小便观察及处理的相关知识；婴幼儿大小便习惯养成方法。

7.5.3.2 技能要求：能引导婴幼儿排便；能为婴幼儿进行便后清洁；能为婴儿更换尿布或纸尿裤；能观察婴幼儿的大小便并做出相应的处理；能引导婴幼儿使用便器，专心排便。

## 7.6 环境安全管理

### 7.6.1 环境硬件设施优化

居家照护环境需布局合理、安全卫生，避免尖锐家具或危险物品暴露；正确使用婴幼儿童车、车载安全座椅等工具，并定期检查其安全性，确保无破损或结构隐患；定期清洁消毒婴幼儿活动区域，保持空气流通，避免潮湿或污染环境，预防传染病。

### 7.6.2 日常安全风险防控

照护人员每日排查环境中潜在风险，如检查地面是否有小件物品（防止误吞）、确保窗户安装防护栏、热水壶等高温物品远离婴幼儿活动范围；预防常见伤害，避免婴幼儿进入危险区域；规范婴幼儿活动范围，禁止单独留置于高处或危险区域；照护人员需全程监护，尤其关注婴幼儿自主探索时的安全。

### 7.6.3 照护人员专业能力提升

照护人员需接受急救、消防、食品安全等培训，掌握海姆立克急救法、心肺复苏等应急技能，并持有健康证及无犯罪记录。照护人员需具备处理常见伤害及协助家长就医的能力；定期组织安全演练，模拟火灾、地震等突发事件，确保照护人员熟悉应急流程。

### 7.6.4 服务流程与监督机制

建立从环境检查到日常照护的全流程安全操作手册，例如出行前检查童车安全性、餐前确认食物温度适宜等；服务机构需制定服务质量评价体系，定期通过客户反馈改进安全管理措施；通过线上平台向家长实时推送婴幼儿活动日志及安全隐患提示，增强家长对安全管理的信任与参与；与家长签订服务合同，明确安全责任划分，减少纠纷。

## 8 档案管理

### 8.1 档案资源管理

服务机构应将管理过程中形成的各种记录，如《育婴员资料登记表》 《客户资料登记表》

《育婴服务协议》 《客户质量 投诉处理意见表》分类存档。档案的保存期限应截止到育婴员解聘或服务协议终止后两年。

## 8.2 协议文本要求

育婴服务协议应采用书面形式，在客户、服务机构、育婴员三方没有异议的情况下进行签订。主要应包括：协议期限，服务时间、服务内容、劳务报酬、管理费及休息日，三方的权利与义务，保密责任，协议终止、解除的条件等。

## 9 服务质量的追踪及投诉处理

9.1 机构应通过有效的渠道收集客户反馈的意见，及时了解服务情况，改进服务质量。

9.2 机构依据档案中各项记录的内容对育婴员进行服务跟踪，及时进行回访，回访时间从签约服务后 10 天开始，以后每 30 天回访一次。对客户反映有关服务方面问题在 3 天内予以回复。

9.3 客户和服务机构发生服务质量争议，服务机构可与客户协商处理，也可请消费者协会或其他有关部门协调处理，也可向法院进行诉讼。

9.4 服务质量诉讼结果，应及时反馈给第三方机构。

## 0-3 岁婴幼儿五大能力发展游戏指南

年龄段	游戏名称	认知能力	语言能力	动作能力	艺术能力	社会情绪能力	游戏内容	玩法	注意事项
0-1 月	黑白卡追视	视觉追踪能力	-	颈部肌肉控制	-	亲子对视互动	通过黑白图案刺激视觉追踪	距离宝宝 20-30cm 缓慢移动卡片, 吸引转头注视	每次 1-2 分钟, 避免强光刺激
	轻柔抚触按摩	触觉感知	-	肢体放松	-	建立安全感	温和刺激皮肤神经发育	用润肤油轻柔四肢、背部, 配合温柔语言	避开肚脐和囟门, 室温保持 26-28℃
1-2 月	摇铃听觉刺激	声音定位能力	听觉输入	抓握反射	-	回应微笑	辨别声源方向	在宝宝左右侧 15cm 处摇铃, 观察转头反应	音量适中, 避免突然巨响
	浴巾上下运动	平衡感发展	-	身体摆动	-	亲子肢体接触	培养前庭觉	托住宝宝腰部, 在浴巾上缓慢上下摇晃	护住头颈, 幅度不宜过大
3-4 月	彩色感官瓶	颜色和光影追踪	拟声词模仿	拍打抓握	视觉刺激	情绪安抚	观察液体流动与光影变化	摇晃装有彩色水的透明瓶, 引导拍打瓶身	选择防摔材质, 瓶盖拧紧防漏
	翻身	空间感	-	翻身	-	成就感	从仰卧到	用玩具在侧面吸引宝宝转	铺软垫, 移除周围

年龄段	游戏名称	认知能力	语言能力	动作能力	艺术能力	社会情绪能力	游戏内容	玩法	注意事项
	练习	知		动作发展		体验	侧卧的翻身训练	动身体	硬物
5-6 月	抓握积木	形状和材质辨别	物品命名	手眼协调	-	探索兴趣培养	感知不同形状与质地	提供不同形状的软积木，鼓励抓握触摸	选择无锐角、直径 >5cm 的积木
	躲猫猫游戏	物体恒存概念	简单音节回应	手臂伸展	-	分离焦虑缓解	理解物体消失与重现	用纱巾遮住脸后突然拉开，说“喵！”	避免遮挡时间过长，保持愉快表情
7-8 月	爬行隧道	空间探索能力	方向指令理解	爬行大动作	-	冒险精神培养	穿越障碍物	用纸箱搭建隧道，引导宝宝爬行通过	隧道高度 >50cm，内部无尖锐物
	捏取小零食	精细动作计划	食物名称输入	拇指食指对捏	-	自主进食兴趣	锻炼手指协调能力	提供溶豆等易捏取的零食，鼓励捏取放入口中	确保坐姿安全，避免呛噎
9-10 月	瓶盖配对	大小匹配概念	动词描述	旋转瓶盖动作	-	任务完成成就感	学习对应关系	将不同大小的瓶盖拧到瓶子上	选择无螺纹的大瓶盖，避免夹伤手指
	撕纸游戏	因果关系探索	拟声词互动	手部力量控制	触觉体验	破坏与创造乐趣	感知纸张变化	提供皱纹纸，示范撕纸并发出“嘶啦”声	剪成大块，避免碎片误吞

年龄段	游戏名称	认知能力	语言能力	动作能力	艺术能力	社会情绪能力	游戏内容	玩法	注意事项
11-12月	简单拼图	图形匹配能力	物品命名强化	手指精准操作	-	挫折与坚持训练	初步逻辑思维	提供 2-3 块木质拼图，引导拼接完整	选择厚拼图，边缘圆滑
	蔬果印章画	颜色和形状认知	描述图案	按压动作控制	艺术启蒙	亲子合作乐趣	自然材料拓印	用胡萝卜、西兰花蘸颜料印画，描述形状颜色	使用可水洗颜料，避免宝宝啃咬
13-18月	串珠游戏	颜色分类与排序	数数模仿	三指捏取	色彩感知	专注力培养	颜色认知与精细动作	将不同颜色珠子穿入绳中	珠子直径 > 3cm，避免误吞
	动物模仿秀	生物特征认知	拟声词扩展	肢体模仿	角色认知	社会模仿能力	观察动物行为并模仿	播放动物叫声，鼓励模仿动作（如学青蛙跳）	确保活动空间安全，避免跳跃摔倒
19-24月	形状分类盒	几何形状认知	形容词描述	嵌套与分类	空间艺术	规则意识建立	形状匹配与分类	将圆形、方形木块对应放入盒中	初期提供 2-3 种简单形状
	绘本角色扮演	故事理解与联想	短句表达	道具操作	戏剧启蒙	同理心培养	代入故事角色	用手偶演绎绘本，引导宝宝对话（如“小熊要睡觉啦”）	选择重复性高的简短故事
25-30月	障碍挑战	问题解决能力	指令复述	跑跳平衡	运动美感	抗挫折能力	跨越障碍物	用靠垫、纸箱设置障碍，引导钻爬跨越	家长全程保护，难度逐步增加

年龄段	游戏名称	认知能力	语言能力	动作能力	艺术能力	社会情绪能力	游戏内容	玩法	注意事项
	赛								
	创意黏土塑形	立体造型认知	材料名称描述	手指精细捏塑	触觉艺术	想象力表达	塑造简单形状	提供黏土示范搓圆、压扁，鼓励自由创作	选择无毒超轻黏土，避免入口
31-36月	简单迷宫	空间方位理解	路径描述	手指追踪	线条艺术	目标导向思维	路径规划能力	用彩笔画简单迷宫，引导手指追踪出口	初期线条清晰，可奖励贴纸
	合作传球游戏	因果关系推理	团队指令	大动作协调	节奏感知				