

# T/QHJX

## 青海省家庭服务业协会团体标准

T/QHJX3 2025—母婴生活护理员（月嫂）服务质量要求与等级划分

### 母婴生活护理员（月嫂）服务质量要求 与等级划分

Maternity Nurse: Service Quality Requirements & Level Classification

（报批稿）

2025 - 12 - 2 发布

2026 - 1 - 1 实施

## 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 职业从业要求 .....	1
5 服务内容 .....	1
6 服务用物用品的使用要求 .....	2
7 服务质量要求 .....	2
8 等级划分与评定 .....	3
附录 A（资料性） 客户满意度调查表 .....	4
附录 B（资料性） 青海母婴护理员（月嫂）级别定级评分标准 .....	5

## 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。

本文件由青海省商务厅、青海省妇女联合会提出并组织实施。

本文件由青海省家庭服务业协会归口。

本文件起草单位：西宁亲子亲母婴服务有限公司、青海省家庭服务业协会、青海省质量和标准研究院。

本文件主要起草人：马桂娟、蒋晶、李萍、张秀文、李鸿雁、侯延芳、闫达强。

各单位个人在执行本文件过程中如发现需要修改和补充之处，请随时将意见和建议反馈至《母婴生活护理员（月嫂）服务质量要求与等级划分》团体标准起草组（联系人：马桂娟，联系方式：15897165143，微信同号，邮箱：1249679400@qq.com），以供今后修订时参考。

# 母婴生活护理员（月嫂）服务质量要求 与等级划分

## 1 范围

本标准规定了提供家庭服务的母婴生活护理员（月嫂）服务质量与等级划分的术语和定义、职业从业要求、服务内容、服务用物用品的使用要求、服务质量要求和等级划分。

本标准适用于在青海省区域内提供家庭服务的母婴生活护理员（月嫂）的服务质量要求与等级划分。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 母婴生活护理员（月嫂）

主要在客户家庭中从事产妇和新生儿生活护理工作，针对产妇恢复和婴幼儿发育合理烹饪营养配餐，在力所能及的情况下，协助客户家庭成员从事清洗保洁工作的服务人员。

### 3.2 母婴生活护理员（月嫂）服务

为产妇和新生儿提供饮食起居和护理服务。

## 4 职业从业要求

参考育婴员、家政服务员职业从业要求。上户需持有行业认可的从业资格证书、有效期内的健康证或体检报告。

## 5 服务内容

### 5.1 产妇的生活护理

包括：产妇生理和心理的护理，制作月子餐。

### 5.2 新生儿护理

主要包括：新生儿生活护理，新生儿喂养等。

### 5.3 其他

产妇和新生儿的寝室卫生清洁以及衣物等生活用品的清洗和消毒。

## 6 服务用物用品的使用要求

服务工作过程中，产妇和新生儿所使用的生活用品，均由客户家庭提供。服务用物用品使用应符合以下要求：

- 仔细阅读使用说明，按照说明规范使用。
- 如无使用说明，询问客户使用方法后，方可操作；
- 使用完毕，应清理干净并消毒，按原来位置归位。

## 7 服务质量要求

### 7.1 准备工作

了解客户的家庭情况、用工需求、上岗时间等，双方协商签订相关的服务合同。

### 7.2 服务的实施

按照约定时间进入客户指定地点，熟悉客户家庭及周边环境，尽快进入工作状态。在服务过程中，应做到：

- 尊重客户家庭成员的宗教信仰、生活习俗和习惯；
- 严格执行合同规定，用规范的专业技能满足客户需求；
- 根据客户家庭的具体情况和实际要求，将工作适当划分，合理分配，并制定工作计划实施；
- 节约用水、用电、用气，保持良好的生活习惯；
- 不随意使用客户家庭的生活用品，洁身自好，注意把握与客户相处的尺度。

### 7.3 服务结果要求

#### 7.3.1 产妇的生活护理

- 7.3.1.1 产妇精神状态良好，无异常，精神异常患者除外。
- 7.3.1.2 月子餐合理搭配，营养均衡，以少食多餐为原则。

#### 7.3.2 新生儿的生活护理

- 7.3.2.1 新生儿精神反应好。
- 7.3.2.2 新生儿皮肤表面无感染。
- 7.3.2.3 睡眠状态良好。

7.3.2.4 生长发育正常。

7.3.3 其他

7.3.3.1 产妇和新生儿寝室干净整洁、无异味。

7.3.3.2 衣物用品分类摆放整齐。

7.4 验收

合同完成后，由客户进行服务评价，签署满意度调查表。客户满意度调查表见附录A。

7.5 服务质量投诉

母婴生活护理员（月嫂）与客户发生服务质量争议，以双方协商处理为主，如协商不一致，可请消费者协会或劳动仲裁部门处理。

8 等级划分与评定

8.1 等级划分

根据母婴生活护理员（月嫂）所具备的任职条件和技能要求不同，共划分为六个等级：准星级、一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。

8.2 评定

评定见附录 B。

**附录 A**  
(资料性)  
**客户满意度调查表**

表A.1作为表B.1中4大项的参考评分依据，建议客户根据母婴生活护理员（月嫂）的工作表现和服务质量，认真填写。

评分说明：至少取3户客户满意度调查表所给出的分数，取平均值得到该母婴生活护理员（月嫂）的满意度调查分数。对应的分数，将作为附录B中服务质量评价的参考分值。

备注：本表分数在29分（含29分）以下，在表B.1中4大项对应分值为0分；分数在30分~49分之间对应分值为5分；分数在50分~79分之间对应分值为10分；分数在80分~89分之间对应分值为18分；分数在90分~100分之间对应分值为25分。

**表 A.1 客户满意度调查表**

母婴生活护理员（月嫂）姓名：\_\_\_\_\_ 客户姓名：\_\_\_\_\_ 调查时间：\_\_\_\_\_

序号	调查内容	非常满意 (10分)	满意 (8分)	基本满意 (6分)	一般 (3分)	不满意 (0分)
1	对母婴生活护理员（月嫂）服务态度是否满意？					
2	对母婴生活护理员（月嫂）沟通能力是否满意？					
3	对母婴生活护理员（月嫂）掌握的业务知识是否满意？					
4	对母婴生活护理员（月嫂）掌握的专业技能是否满意？					
5	对母婴生活护理员（月嫂）处理应急问题的能力是否满意？					
6	对母婴生活护理员（月嫂）工作效率（条理性）是否满意？					
7	母婴生活护理员（月嫂）在服务时对新生儿和产妇的关爱及护理程度是否满意？					
8	对母婴生活护理员（月嫂）服务时的职业道德表现是否满意？					
9	是否给客户提科学育儿或产妇护理方面的指导意见？	<input type="checkbox"/> 意见专业（10分） <input type="checkbox"/> 意见一般（6分） <input type="checkbox"/> 不提供（0分）				
10	是否会推荐该母婴生活护理员（月嫂）给亲朋好友？	<input type="checkbox"/> 会（10分） <input type="checkbox"/> 不会（0分）				
<b>合计</b>						
注：请在对应的选项上打“√”，谢谢配合！						

## 附录 B

(资料性)

## 青海母婴护理员（月嫂）级别定级评分表

评分说明:

1. 评估单位按表B.1进行评分，总分为：300分，各级别最低得分线为：准星级：80分；一星级：120分；二星级：160分；三星级：200分；四星级：240分；五星级：270分。

2. 分档次计分的各项只选择其中一项计分，不得将各档累加；各小项总分（除：有仅选一项提示外），如只达到部分要求可计该小项的部分给分；有仅选一项提示的分项，根据申请对象的实际情况选择对应分值，多选不计分。

表 B.1 母婴护理员（月嫂）级别定级评分表

序号	要求	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分
1	基本要求	89				
1.1	职业道德		6			
	遵纪守法、端正职业心态				2	
	爱岗敬业、尽职尽责、奉献爱心、构建和谐家政服务				2	
	良好的人际沟通能力与环境适应能力、文明礼貌、言行稳重、忠厚诚实、不涉及家庭隐私				2	
1.2	任职条件		75			
1.2.1	文化水平（此项仅选一项）			15		
	初中或以上文化程度				5	
	大专或以上文化程度				10	
	相关专业，例如：幼师证、卫校专科毕业证				15	
1.2.2	资格认证（此项目仅选一项，按本人所持的最高证书选择）			30		
	持有国家职业资格初级（五级）育婴师证				10	
	持有国家职业资格中级（四级）育婴师证				20	
	持有国家职业资格高级（三级）育婴师证				30	
1.2.3	工作经历（此项目仅选一项）			30		

## T/QHJX3 2025—母婴生活护理员（月嫂）服务质量要求与等级划分

	参加育婴师课程培训，经鉴定合格者，无母婴护理工作经验				2	
	母婴护理工作实践满三个月，无差错、无退单；或看护过两个新生儿，无差错和无退单				5	
	母婴护理工作实践满 6 个月，无差错、无退单；或看护过 5 个新生儿，无差错和无退单				10	
	母婴护理工作实践满 12 个月以上，无差错、无退单；或看护过 10 个新生儿，无差错和无退单				15	
	母婴护理工作实践满 18 个月以上，无差错、无退单；或看护过 15 个新生儿，无差错和无退单				20	
	母婴护理工作实践满 24 个月以上，无差错、无退单；或看护过 20 个新生儿，无差错和无退单				25	
	母婴护理工作实践满 36 个月以上，无差错、无退单；或看护过 30 个新生儿，无差错和无退单				30	
1.3	家庭礼仪		8			
	掌握及运用常用的文明用语				1	
	掌握接打电话的礼仪常识				1	
	掌握坐、站、走的礼仪常识，大方得体				2	
	掌握迎送客人的基本常识，运用恰当方式接待客人				2	
	掌握服装搭配常识，衣着整洁、大方、得体				2	
2	专业技能要求	136				
2.1	新生儿护理		76			
2.1.2	基础护理			17		
	熟练掌握给新生儿洗澡、穿脱衣物、换洗尿布				3	
	观察新生儿臀部、脐部，熟练掌握日常护理要点				3	
	掌握新生儿三种喂养方式：母乳喂养、混合喂养、人工喂养				3	
	掌握新生儿眼、耳、鼻的日常清洁护理，如发现异常分泌物会正确给予护理或指导				3	
	通过观察大小便、呼吸等情况，判断新生儿身体是否异常；如异常，给予指导处理或及时建议就医				5	
2.1.3	生活护理			33		
	熟练掌握清洁、消毒喂养用具方法流程，至少每天清洁、消毒一次				2	

T/QHJX3 2025—母婴生活护理员（月嫂）服务质量要求与等级划分

	了解给新生儿寝室换气、清洁的重要性，至少每天清理一次				2	
	观察母乳喂养状况，根据新生儿的生长生理特点，及时添加配方奶，以补母乳的不足				3	
	会给新生儿拍奶嗝，正确处理新生儿呛奶和溢奶等现象				5	
	新生儿吃饱后，会调整新生儿正确睡姿				3	
	会分辨影响新生儿睡眠质量的原因(例如：喂养、环境的温湿度等)，并改善其睡眠质量				5	
	会观察新生儿的体温、呼吸的变化，如发现异常，应及时告知家长，指导就医				5	
	会分辨新生儿啼哭属于生理性、饥饿性或病理性等				5	
	掌握口腔护理方法，正确分辨“马牙”				3	
2.1.4	专业护理			26		
	掌握新生儿抚触的方法，锻炼新生儿四肢协调能力				3	
	能及时发现新生儿黄疸、臀部、脐部的异常情况，并进行护理				5	
	掌握新生儿成长护理日志的要领，指导新生儿健康成长				5	
	掌握新生儿预防疫苗接种顺序，按规定时间及时通知客户安排接种				3	
	了解新生儿常见疾病先兆，如脐炎、尿布疹、湿疹、脓疱疹、鹅口疮、肛门周围感染、消化不良、呼吸道感染等应及时告知家长，指导就医治疗				5	
	掌握婴儿教育五大领域内容：科学认知、社会、健康、语言、艺术。能根据新生儿生理和心理发展特点，指导家长训练、教育。				5	
2.2	产妇护理			60		
2.2.1	基础护理			23		
	指导产妇正确母乳喂养姿势，为产妇创造舒适的喂养环境				3	
	知晓产妇哺乳前、后的乳房清洁的重要性，并为产妇做好清洁和护理工作				3	
	根据形状，知晓恶露分类：血性恶露、浆液性恶露和白色恶露，观察产妇恶露是否正常				3	
	会观测产妇体温、身体状况，如发现异常，及时建议就医				2	
	对侧切和剖宫产产妇及时提醒和指导下地活动，有利于产后恢复				3	
	主动指导产妇做产后康复运动				5	

T/QHJX3 2025—母婴生活护理员（月嫂）服务质量要求与等级划分

	指导并协助产妇做好个人卫生，预防产褥期的常见病发生				4	
2.2.2	生活护理			8		
	为产妇擦身，淋浴，清洗会阴				2	
	清洗产妇衣物用品				2	
	每天至少一次清洁、整理产妇寝室				2	
	会使用家庭一般用具，如：消毒锅、微波炉、电磁炉、吸尘器等				2	
2.2.3	专业护理			29		
	对产妇伤口做常规清洁，发现红肿及时提醒产妇就医				2	
	对产妇乳房进行按摩及乳腺堵塞进行处理，会使用吸奶器				3	
	会观察新生儿的体温、呼吸的变化，如发现异常，应及时告知家长，指导就医				3	
	会分辨新生儿啼哭属于生理性、饥饿性或病理性等				3	
	通过饮食调理及基础按摩，促进伤口愈合				3	
	掌握口腔护理方法，正确分辨“马牙”				3	
	对乳汁分泌不足者，会进行专业按摩，促进乳汁分泌				3	
	掌握产妇产褥期常见病的预防及护理，如乳头凹陷、乳头皲裂、乳腺炎、侧切或剖宫产伤口并发感染				3	
	具有较强的语言沟通能力给予产妇良好的心理调适，及时了解产妇的心理状态，预防产后抑郁症发生				3	
	能将相关的新生儿护理知识、科学育婴的方法和重要性传授给新生儿父母，使他们能尽快掌握科学育儿知识，进入父母角色				3	
3	辅助技能要求	50				
3.1	资格资历		20			
	取得国家职业职能部门批准的上岗证（母婴护理员证）				4	
	取得国家职业职能部门批准的上岗证（产后康复师证）				4	
	取得国家职业职能部门批准的上岗证（催乳师证）				4	
	取得国家职业资格的中式烹调师证或中式面点师证				4	
	取得国家职业资格的营养师证或营养配餐员证				4	

T/QHJX3 2025—母婴生活护理员（月嫂）服务质量要求与等级划分

3.2	烹饪技术水平（此项仅选一项）		15			
	可做出 7 种不同材料和功效的月子汤				5	
	可根据用户要求，做出月子餐				10	
	能根据口味和营养，做出各式月子汤(餐)， 例如：台湾月子餐，江浙月子餐等				15	
3.3	清洗保洁（由客户直接考核或提供考核依据）		15			
	保持工作范围内（厨房、餐厅、卫生间、 产妇房）整洁卫生				15	
4	服务质量评价（以客户满意度调查作为参 考依据）	25				
4.1	用户满意度（此项仅选一项）		25			
	不满意				0	
	一般				5	
	基本满意				10	
	满意				18	
	非常满意				25	