

ICS 03.080.30

A 12

DB13

河北省地方标准

DB 13/T 1551—2012

母婴护理服务规范

2012 - 07 - 03 发布

2012 - 07 - 15 实施

河北省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由石家庄市质量技术监督局提出。

本标准由石家庄市星光居民服务有限公司起草。

本标准主要起草人：曹立峰、郑存潇、梁志惠、高晓娜、张兴。

母婴护理服务规范

1 范围

本标准规定了母婴护理服务的术语和定义、服务企业要求、企业流程、收费项目构成、服务双方的权利和义务及纠纷处理。

本标准适用于母婴护理服务企业及服务用户。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

母婴护理服务

为产妇和新生儿提供专业的基础的生活护理、饮食、起居等服务。

2.2

母婴护理服务企业

指依法设立的从事母婴护理服务经营活动的企业，以下简称服务企业。

2.3

母婴护理服务员（月嫂）

指为产妇和新生儿提供护理服务而取得有偿报酬的家政从业人员，以下简称服务员。

2.4

母婴护理服务用户

接受母婴护理服务的对象，通常指消费者，以下简称用户。

2.5

母婴护理服务合同

母婴护理服务用户与母婴护理服务企业为确立服务内容、服务期限、服务质量、服务报酬（支付方式）、双方权利义务关系等，依法协商一致达成的约定。

3 服务企业要求

3.1 服务企业

3.1.1 经营条件

3.1.1.1 依法设立并取得相关证照，具有合法的经营资质。

DB13/T 1551—2012

3.1.1.2 应具有与业务范围相适应的固定经营场所，场地面积不少于 10m²，负责接待用户，受理用户投诉，布局合理，安全卫生。

3.1.1.3 应具有与业务范围相适应的服务人员和管理人员。其中签约服务人员不少于 30 人，管理人员 3~5 人，按照服务人员的增加可适当增加管理人员的比例。

3.1.1.4 应在经营场所醒目位置悬挂服务标识，包括相关证照、服务项目、收费标准、规章制度、岗位职责、投诉监督电话等。

3.1.1.5 配备经营必要的计算机及其辅助设备，有至少两部电话，并能收发传真等。

3.1.1.6 应建立规范的管理和经营制度，组织供给人力资源；进行岗前(岗中)教育培训，收集提供真实的服务信息，派出符合相应服务技能要求的母婴生活护理员。

3.1.2 员工管理

3.1.2.1 应建立员工档案，包括员工登记表、劳动合同、培训记录、员工奖惩记录等。

3.1.2.2 应保证上岗的服务员身心健康，每一年进行一次健康检查，取得相应的职业资格证书或上岗证，经培训后具备相应的服务知识与技能。其中从事母婴护理服务时间在一年以上的专业服务人员比例不低于 60%。

3.1.2.3 企业管理人员应掌握本企业的规章制度和业务流程，具备一定的专业技能和管理经验。

3.1.2.4 企业应保证按时发放员工工资，为员工购买人身保险和职业责任保险。

3.1.2.5 企业要建立考核奖惩制度，对工作成绩突出，用户反映良好的服务员要给予重点推荐；对不适宜从事母婴生活护理服务工作的员工要及时清退，不得向用户推荐无岗位合格证的母婴护理服务员。

3.1.3 培训管理

3.1.3.1 应设有专门的培训管理人员，并具有相对稳定的培训场所。

3.1.3.2 应定期对员工开展岗前、在岗培训。每年至少进行系统培训 4 次，每次不得少于 4 天。对中断工作一年以上者，需重新培训，再次确认上岗资格。

3.1.3.3 针对不同级别的服务员，应分类建立不同的母婴护理服务培训体系，包括培训计划、培训大纲、培训教材、培训档案等。

3.1.3.4 培训内容应包括员工职业道德、行为规范，基本的法律、安全、卫生知识以及母婴护理服务所需的知识和技能等。

3.1.4 用户管理

3.1.4.1 企业应建立服务用户档案，包括用户资料、服务合同、服务质量反馈、投诉及其处理文件。并对用户资料具有保密义务。

3.1.4.2 企业应建立服务跟踪回访制度，实行“三回访”制度。服务前、服务中、服务后由专人采取上门、电话等形式收集服务用户满意度的信息，了解用户对服务质量的满意程度，及时帮助用户处理服务过程中存在的问题或疑惑；对服务员的服务态度、质量以及着装等方面进行监督，听取服务员及服务用户双方的意见和建议，协调用户与服务员之间的关系。

3.1.4.3 企业应建立服务质量投诉制度，对用户的投诉应进行登记，并在 3d 内给予答复，解决用户问题，保证为用户提供满意的服务，直至服务结束。

3.1.5 合同文本管理

3.1.5.1 服务合同

母婴护理服务合同必须采用书面形式，格式详见附录A。

3.1.5.2 劳动合同

母婴护理服务企业应当与母婴护理员签订劳动合同。

3.2 服务员

3.2.1 遵守国家法律、法规和社会公德。

3.2.2 遵守母婴护理服务企业的规章制度，严格按照操作规程规范服务。维护企业利益、树立企业良好形象。

3.2.3 维护用户合法权益，尊重用户生活习惯。保守用户的隐私，不得泄露用户信息。

3.2.4 有责任心，注重文明礼貌、品行端正、仪表端庄、举止大方。

3.2.5 年龄在18周岁以上，55周岁以下，具有身份证明、健康证明、职业资格证或国家统一组织培训发放的专业合格证等资料，无刑事犯罪记录，无精神病。

3.2.6 应具备与等级相适应的服务技能，新参加母婴护理工作的服务员，需服务企业进行岗前教育或培训后方可上岗。

3.2.7 讲究个人卫生，上岗时禁戴首饰，禁用化妆品；自备生活用品。

3.2.8 认真细致记录工作内容和新生儿成长情况。保持热情、周到、耐心的服务态度，与用户进行良好沟通。

4 企业服务流程

4.1 服务接待

服务企业应建立接待平台，以及时接收用户咨询及预订信息。接待平台应包括热线电话、业务受理、传真等。接待平台收到用户的预订信息时，应做好记录，并在规定的时间内给予反馈。

4.2 前期服务

4.2.1 根据服务用户的要求，由企业推荐服务员，并安排一次双方见面，明确需求。

4.2.2 企业根据用户要求安排走访人员和服务员到用户家进行走访。

4.2.3 企业可根据用户要求共同制定母婴护理工作计划、工作内容及具体方案等。

4.3 签订服务合同

服务企业和用户双方对服务内容、时限、人员、费用等均没有异议的情况下签订服务合同。

4.4 提供服务

4.4.1 服务员在进入工作场所时，应主动向用户出示自己的身份证、职业资格证、健康证明等。

4.4.2 服务员从合同生效日起，应按照合同的要求，结合用户的具体情况，及时提供相应的服务，做好服务过程记录。

4.5 服务回访

DB13/T 1551—2012

服务企业在提供服务过程中、服务结束后均应进行服务跟踪回访，认真填写《服务质量回访单》（详见附录B），对服务过程中出现的特殊情况及时处理，填写《母婴护理用户监控服务情况记录表》，将处理结果做好记录，保证提供优质的服务。

4.6 服务结束

服务期满或因其他原因结束服务时，服务员应主动与用户、企业或接任服务员做好交接工作，企业应督导并征求用户意见，填写《用户意见反馈表》（详见附录C）。交接记录及服务用户意见反馈表应于服务结束后及时交回企业。

4.7 服务过程特殊情况的处理

服务企业应对服务过程可能出现的特殊情况的处理与用户达成一致。

出现特殊情况时，服务员应按照规定的处理方式进行处理，并在第一时间通知企业或用户，服务员应做好相关记录。尽可能保存相关证据。

5 收费项目构成

母婴护理服务的收费项目为服务员的护理服务费用和企业管理费用，结合当地物价水平，按照不同的服务项目和技术水平制定不同收费标准，并公示。

6 服务双方的权利和义务

6.1 用户的权利和义务

6.1.1 用户的权利

6.1.1.1 用户有权合理选定服务员，有权要求企业更换不能完成合同约定工作或有不良行为的服务员，已经接受的服务需按标准交费。

6.1.1.2 用户有权了解服务员的情况，对服务员体检情况有异议的，有权要求重新体检，体检费用由用户承担。如体检不合格则体检费用由服务企业承担（服务企业能够提供近期体检合格证明者除外）。

6.1.1.3 用户有权提出陪护服务内容范围内的服务要求，有权拒绝服务员从事与母婴护理服务无关的活动，具体事项由双方另外约定。

6.1.1.4 用户有权向企业追究因服务员过失造成损失的经济及法律责任，有权依据法律法规向企业要求经济赔偿。

6.1.1.5 具体下列条件之一时，用户有权解除合同：

- a) 服务员有盗窃行为或有传染病；
- b) 服务员不能相对独立完成协议约定的工作任务；
- c) 服务员存在刁难虐待用户成员的不良行为；
- d) 服务员因自身机体原因不能胜任母婴护理工作；
- e) 协议期满。

6.1.2 用户的义务

6.1.2.1 用户应在签订协议时出示有效身份证件办理签订合同，如实填写家庭住址，联系电话，服务内容，说明服务要求和家中是否有传染病及精神病人等。如变更以上内容，及时通知企业。

6.1.2.2 用户应尊重服务员的人格及劳动，不歧视不虐待。

6.1.2.3 用户应对服务员详细介绍服务要求，生活习惯，合理事务，特殊要求要予以示范。要妥善保管家中现金和贵重物品，以免发生纠纷。

6.1.2.4 用户应遵守劳动法相关规定。

6.1.2.5 如服务员意外伤害时，用户应在 24h 内通知企业。

6.1.2.6 服务期满用户若续用服务员，应提前 7d 到企业续签合同。

6.2 企业的权利和义务

6.2.1 企业的权利

6.2.1.1 企业有权利保护服务员人身和名誉不受侵犯，有权追究因用户过失造成的经济损失及法律责任。

6.2.1.2 企业有权对有侵权行为或严重违反合同约定的用户解除合同。如需解除合同应提前 7d 向用户提出。

6.2.1.3 企业有权要求服务员拒绝从事与合同不符的工作。

6.2.2 企业的义务

6.2.2.1 企业应遵守国家的法律法规，信守合同，不无故违约。

6.2.2.2 企业有义务为用户推荐调换服务员。

6.2.2.3 企业应实事求是地向用户提供服务员的详细资料。

6.2.2.4 企业应要求服务员服从用户的管理和指导，尊重用户的生活习俗，工作要认真负责，勤俭节约，经手的钱（物）账目清楚。

6.2.2.5 企业应要求服务员不得擅自将他人及亲友带入用户家中，不参与用户及邻里家庭内部事务。

6.2.2.6 企业应要求服务员工作时间外出征得用户同意，并按时返回。

7 纠纷处理

7.1 纠纷处理原则

应遵循以下原则：

- a) 有章可循；
- b) 及时处理；
- c) 分清责任；
- d) 留档分析。

7.2 服务员在服务过程中与用户发生纠纷时，应及时向医院陪护服务企业反映，企业根据实际情况，配合用户及有关部门妥善解决。

7.3 纠纷处理具体方法

7.3.1 协商和解。

7.3.2 请求消费者权益保护委员会调解。

7.3.3 提请仲裁机构仲裁。

DB13/T 1551—2012

7.3.4 向法院提请诉讼。

附 录 A
(资料性附录)
母婴护理服务合同示例

合同号:

甲方姓名(用户): _____

身份证号: _____

乙方(企业): _____

营业执照号: _____

由于_____ (甲方)有雇用专业、优质、安全的母婴护理员需求, _____ (乙方)愿意为甲方提供服务。为了明确双方权利和义务,经平等协商,特订立如下合同,双方共同遵守:

一、甲乙双方约定事项

1 服务期限

_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止,共计_____天。

2 服务费用

甲方向乙方支付服务费,支付的时间为服务期终止日_____年_____月_____日。

3 服务内容: 根据用户需求,确定以下服务内容。供选择:

(1) 产妇

- | | | | | |
|---------|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| A. 卫生 | 简单洗漱 <input type="checkbox"/> | 伤口护理 <input type="checkbox"/> | 擦澡 <input type="checkbox"/> | 更换衣物 <input type="checkbox"/> |
| B. 饮食 | 普通膳食 <input type="checkbox"/> | 催乳煲汤 <input type="checkbox"/> | 指导配餐 <input type="checkbox"/> | |
| C. 母乳喂养 | 乳房护理 <input type="checkbox"/> | 哺乳坐姿 <input type="checkbox"/> | 哺乳卧姿 <input type="checkbox"/> | |
| D. 人工喂养 | 乳房护理 <input type="checkbox"/> | 奶粉配比 <input type="checkbox"/> | 温度测试 <input type="checkbox"/> | |
| E. 按摩 | 胀痛按摩 <input type="checkbox"/> | *催乳按摩 <input type="checkbox"/> | | |
| F. 产后恢复 | 指导休息 <input type="checkbox"/> | 肢体运动 <input type="checkbox"/> | *产妇操 <input type="checkbox"/> | |

(2) 婴儿

- | | | | | | |
|---------|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| A. 卫生 | 五官清洗 <input type="checkbox"/> | 臀部护理 <input type="checkbox"/> | 婴儿洗澡 <input type="checkbox"/> | 脐部护理 <input type="checkbox"/> | 更换衣物 <input type="checkbox"/> |
| B. 饮食 | 母乳喂养 <input type="checkbox"/> | 人工喂养 <input type="checkbox"/> | 奶瓶消毒 <input type="checkbox"/> | 指导哺乳 <input type="checkbox"/> | *营养搭配 <input type="checkbox"/> |
| C. 习惯培养 | 喂养时间 <input type="checkbox"/> | 起居料理 <input type="checkbox"/> | 游戏活动 <input type="checkbox"/> | | |
| D. 潜能训练 | 按摩抚触 <input type="checkbox"/> | *婴儿游泳 <input type="checkbox"/> | 婴儿操 <input type="checkbox"/> | | |
| E. 异常观察 | 婴儿黄疸 <input type="checkbox"/> | 尿便异常 <input type="checkbox"/> | 体温变化 <input type="checkbox"/> | | |

(3) 家庭服务共同内容

- | | | | | |
|----------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| A. 室内卫生 | 通风 <input type="checkbox"/> | 清扫 <input type="checkbox"/> | 擦拭 <input type="checkbox"/> | |
| B. 膳食制作 | 普通膳食 <input type="checkbox"/> | 营养配餐 <input type="checkbox"/> | | |
| C. 清洁、消毒 | 婴儿衣物 <input type="checkbox"/> | 产妇衣物 <input type="checkbox"/> | 餐具 <input type="checkbox"/> | 器皿 <input type="checkbox"/> |

附加服务内容: _____。

备注: 根据不同选择收取不同标准的服务费用。有*标示需另加费用。

二、在合同期内,乙方有下列情况之一时,甲方有权立即终止合同,并按工作天折算费用给乙方:

- 1 发布虚假广告或隐瞒真实情况误导甲方的。
- 2 不按服务合同约定提供服务的。
- 3 违背服务合同约定或法律法规规定的其它情形。

三、在合同期内,甲方有下列情况之一时,乙方有权立即终止合同,并要求甲方按工作时间折算费用:

- 1 未按约定支付服务费。

- 2 不能提供服务合同约定的工作条件的。
- 3 侵害服务员合法权益的。
- 4 要求服务员违规操作或其它可能对其人身造成损害的
- 5 违背服务合同约定或法律法规规定的其它情形

四、其他约定

- 1 由于乙方的违法行为或其他责任造成甲方损失的，由乙方承担相关责任，赔偿甲方损失。
- 2 乙方在服务期间（包括路途中），由于自身或第三方原因造成自身伤害的责任由乙方自行负责。
- 3 若乙方在服务期间表现良好，甲方愿无偿为乙方提供客源。
- 4 服务期结束后，如甲方在母婴护理方面有疑问向乙方咨询时，乙方应予以解答。

五、因履行本合同发生争议的解决办法

双方因履行本合同发生争议，应当先协商解决；协商不成的，可向所属行政区人民法院提出诉讼。

六、合同未尽事宜及生效

- 1 本合同未尽事宜双方另行协商补充。
- 2 本合同一式两份。甲乙双方各执一份，具有同等法律效力，自双方或盖章之日起生效。

甲 方：

家庭住址：

服务地址：

联系电话：

乙 方：

营业地址：

服务地址：

联系电话：

年 月 日

年 月 日

附 录 B
(资料性附录)
服务质量回访单表样

B. 1 服务质量回访单表样见下表。

表 B. 1 服务质量回访单表样

用户姓名		联系电话	
服务类别		服务内容	
回访人员		回访时间	
服务技能	产妇护理技能	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意	
	新生儿护理技能	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意	
服务态度	文明礼貌	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意	
	认真诚实	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意	
	细心耐心	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意	
您对服务员的 整体评价			
您对我们服务的 宝贵建议			

附 录 C
(资料性附录)
用户意见反馈表样

C. 1 用户意见反馈表样见下表。

表 C. 1 用户意见反馈表样

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				
婴儿护理				
洗澡抚触				
健康指导				
综合评价				
改进建议				

用户签字：_____

年 月 日