

ICS 03.080.30  
A10  
备案号: 42936-2014

# DB36

## 江西省地方标准

DB36/T 793—2014

---

### 母婴生活护理员（月嫂）服务质量规范

2014-07-08 发布

2014-09-01 实施

江西省质量技术监督局 发布

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 术语和定义 .....	1
3 服务机构 .....	2
4 母婴生活护理员（月嫂）基本要求（初级） .....	5
5 母婴生活护理员（月嫂）星级划分 .....	6
6 母婴生活护理员（月嫂）星级评定规则 .....	9
7 母婴生活护理员（月嫂）服务机构等级评定 .....	10
附录 A（资料性附录） 江西省母婴生活护理员（月嫂）资料登记表 .....	12
附录 B（资料性附录） 江西省母婴生活护理员（月嫂）客户资料登记表 .....	14
附录 C（资料性附录） 江西省母婴生活护理员（月嫂）服务质量回访记录表 .....	15
附录 D（资料性附录） 江西省母婴生活护理员（月嫂）客户意见反馈表 .....	16
附录 E（资料性附录） 江西省母婴生活护理员（月嫂）客户投诉处理意见表 .....	17
附录 F（资料性附录） 江西省母婴生活护理员（月嫂）服务合同 .....	18
附录 G（规范性附录） 江西省母婴生活护理员（月嫂）培训合同 .....	22
附录 H（规范性附录） 江西省母婴生活护理员（月嫂）职业道德及行为规范准则 .....	23
附录 I（资料性附录） 江西省母婴生活护理员（月嫂）日常服务 .....	24
附录 J（规范性附录） 江西省母婴生活护理员（月嫂）星级评定申请表 .....	25
附录 K（规范性附录） 江西省母婴生活护理员（月嫂）星级评定证书 .....	26
附录 L（规范性附录） 江西省母婴生活护理员（月嫂）服务机构资质等级的划分与评分细则 ...	27

## 前 言

本标准的附录A、附录B、附录C、附录D、附录E、附录F、附录I为资料性附录，附录G、附录H、附录J、附录K、附录L为规范性附录。

本标准由江西省商务厅、江西省人力资源和社会保障厅、南昌市质量技术监督局共同提出。

本标准由江西省家庭服务业协会组织起草，参与起草的单位有：南昌市东湖区金宝贝职业月嫂中心、南昌市思蒙育婴服务有限公司、南昌安邦妮家政服务有限公司、南昌市红谷滩新区红星家政服务中心、南昌市青山湖区佳美家政服务中心、南昌漂亮妈妈科技有限公司、南昌市巾帼家庭服务有限公司、江西倍邦家庭服务有限公司、江西省红杜鹃家政服务有限公司、吉安市吉州区助万家社区服务中心（井岗红嫂）、赣州亲宝贝婴幼儿服务职业培训中心、鹰潭市爱家家政服务有限公司。

本标准主要起草人：张建华、叶卫海、王蓬兴、刘怀京、闫锦秀、欧阳爱华、方莉萍。

# 母婴生活护理员（月嫂）服务质量规范

## 1 范围

本标准规定了与母婴生活护理员（月嫂）、母婴生活护理员（月嫂）服务相关的术语和定义、母婴生活护理员（月嫂）服务机构、母婴生活护理员（月嫂）的具体要求、母婴生活护理员（月嫂）星级划分和评定规则、服务机构等级评定要求等。

本标准适应本省行政区域内家庭服务中母婴生活护理员（月嫂）护理服务。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1 产妇

是指在分娩期或产褥期中（产后 42 天）的妇女。

### 2.2 新生儿

出生至 28 天的婴儿。

### 2.3 母婴生活护理员（月嫂）

根据客户需要并按服务合同约定,为产妇和新生儿提供专业生活护理而取得有偿报酬的工作人员,俗称"月嫂"。

### 2.4 母婴生活护理员（月嫂）服务

根据母婴生活护理服务协议约定,在家庭中以产妇和新生儿为服务对象,提供专业生活护理,并对其各类事务进行实际操作和科学管理的过程。

### 2.5 母婴生活护理员（月嫂）服务客户

接受母婴生活护理员（月嫂）服务的家庭,服务对象是产妇与新生儿,以下简称客户。

### 2.6 母婴生活护理员（月嫂）服务机构

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

### 2.7 母婴生活护理员（月嫂）服务合同

指客户与母婴生活护理员（月嫂）或服务机构之间,依法协商一致达成各方权利与义务的约定。

### 2.8 母婴生活护理员（月嫂）级别划分

指用星级表示母婴生活护理员（月嫂）的等级，共分为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级和金牌级。金牌级为最高级别。

### 3 服务机构

#### 3.1 服务机构基本要求

##### 3.1.1 服务机构

- a) 依法设立的从事母婴生活护理服务活动的服务机构；
- b) 有与业务规模相适应的固定经营场所和培训场地（不少于 50 平方米）、管理人员（不少于 2 人）及设施（有计算机及其辅助设备，有电话、传真机、文件柜等）；
- c) 经营场所布置合理，安全卫生，在醒目位置明示投诉监督电话、服务项目及收费标准、规章制度和岗位职责，悬挂相关合法的经营许可证、营业执照、税务登记证和企业标识等；
- d) 负责向客户提供符合相应服务技能要求的母婴生活护理员（月嫂），收集提供真实的服务信息，对母婴生活护理员（月嫂）实行分级管理；
- e) 培训母婴生活护理员（月嫂）要具备完善的教材（文字或者 PPT 演示）、教具和师资；
  - 服务机构（含相关培训机构）的教师须经江西省家庭服务业协会培训，考试合格者颁发全省全行业统一的《江西省母婴生活护理员（月嫂）师资培训合格证书》；
  - 具有相关专业资质的医务人员、院校教师等专家，可凭相关专业资质证书向江西省家庭服务业协会申领全省全行业统一的《江西省母婴生活护理员（月嫂）师资培训合格证书》；
  - 持有《江西省母婴生活护理员（月嫂）师资培训合格证书》方能执教。

##### 3.1.2 人员要求

###### a) 服务机构的负责人

熟悉和遵守法律、法规、规章和有关规定，能组织制定、实施本单位的经营管理制度；有一定的母婴生活护理员（月嫂）服务经营管理经验和组织领导能力，熟悉母婴生活护理员（月嫂）服务的业务流程；参加行业组织的培训，诚实守信，遵纪守法。

###### b) 服务机构的管理人员

应遵纪守法，爱岗敬业，具备良好的职业素质，掌握组织规章制度和业务流程，有一定管理经验、协调能力和文字表达能力，尊重客户和母婴生活护理员（月嫂），提供文明规范、耐心周到的服务和真实的信息，严格履行服务承诺。佩戴统一的服务牌，服务牌上应有家庭服务机构的名称、管理人员本人姓名、照片、工号，自觉接受相关方面的监督。

###### c) 母婴生活护理员（月嫂）

应为女性，年龄在 18 岁至 55 岁之间，初中（或相当于初中）以上文化程度，上岗登记时应具有身份证明、本标准规定的上岗证、职业技能培训证、健康证（要有乙肝、胸透、妇科三项体检合格证明）；

具有与等级相适应的服务技能、了解本标准的全部内容，并对服务对象富有爱心；无体味、无精神病、传染病和刑事犯罪记录；上岗服务时应按本标准规范服务。

## 3.2 资源管理

### 3.2.1 人力资源管理

#### a) 岗前流程主要包括：

——新上岗的母婴生活护理员（月嫂），由服务机构或者职业学校进行系统的岗前教育培训、实习后，参加设区市家庭服务业协会组织的考试（暂未成立协会的，由省家庭服务业协会组织考试）。考试合格者，报江西省家庭服务业协会审定并颁发全省全行业统一的《江西省母婴生活护理员（月嫂）上岗证书》后方可上岗；在本标准发布之前，已从事母婴生活护理工作在六个月以上、已服务6个以上新生儿、无客户投诉的，经服务机构和客户证明，可直接申领《江西省母婴生活护理员（月嫂）上岗证书》。

——母婴生活护理员（月嫂）每年必须进行健康查体。新上岗的母婴生活护理员（月嫂）必须进行健康检查，取得健康证明后方可上岗。凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎（包括病毒携带者）、活动型肺结核、化脓性或渗出性皮肤病、其他呼吸道和消化道以及艾滋病、梅毒、性病等传染病者不得上岗。

——服务机构应核实母婴生活护理员（月嫂）提供的本人身份证、户口本、职业资格证、服务技能证、健康证等证明材料。

——服务机构应在客户提出服务需求时，可安排客户与母婴生活护理员（月嫂）会面，相互了解详细情况；在客户、服务机构、母婴生活护理员（月嫂）三方没有异议的情况下签订服务合同。签订合同时，双方应当出具身份证明，母婴生活护理员（月嫂）还应出示职业资格证、服务技能证、健康证等。

——母婴生活护理员（月嫂）在上门服务时，应携带服务机构开具的派工单、身份证、上岗证、服务合同、健康证等证明材料。

#### b) 岗中作业

——服务机构的管理人员在提供服务过程中，应不定期回访。回访采取回避制，解决问题用圆桌式，出现问题要逐一解决或者提出解决方案和措施，48小时内电话回访落实情况。

——在提供服务过程中出现客户投诉情况，服务机构在24小时内必须到达母婴生活护理员（月嫂）作业现场处理。一般常规问题应随问随答，较复杂的问题应在24小时内答复或解决，已经证实的投诉应在48小时内解决或答复。

#### c) 岗后完善

——服务机构应对母婴生活护理员（月嫂）的工作情况进行分析、总结，针对欠缺进行补漏式培训，不断提高和完善母婴生活护理员（月嫂）的服务技能。

——服务机构应主动为客户提供为期一年的延续免费咨询服务。

——服务机构应通过有效方式，收集客户反映，测定客户满意度，寻找差距，改进服务，提高经营。

### 3.2.2 财务资源

服务机构应根据发展情况确定资金需求，制定严密、科学的财务管理制度，高效率的筹集与运用资金，保障组织的营运能力和盈利能力。

### 3.2.3 信息网络资源

服务机构随着业务发展可建立供求信息网络，及时掌握社区居民对母婴生活护理员（月嫂）服务的需求变化，为其提供快捷、方便、优质的服务。信息资源包括服务信息、用工信息、培训信息、职业技能鉴定信息、社区居民需求信息、服务质量投诉信息等。

### 3.2.4 行业资源

服务机构应积极加入行业协会，通过行业协会连接政府、企业的桥梁纽带作用和信息网络平台，掌握行业政策、服务规范、同行情况、技能培训、职业鉴定、市场需求、人力成本和行业发展趋势等重要信息，做好经营定位。

### 3.2.5 文档资源

服务机构应将经营管理过程中形成的各种记录和有关材料，如《母婴生活护理员（月嫂）登记表》（包括身份证、健康证明、职业资格证、服务技能证等复印件）、《客户资料登记表》、《服务质量回访记录表》、《客户意见反馈表》、《客户投诉处理意见表》、《服务合同》、《劳务合同》、《培训合同》等及时分类汇总，整理成规范文档，作为其经营管理的主要依据。各项记录内容要详实，文字应简洁，保管须安全。保存期限应截止到服务合同终止后两年。

#### a) 母婴生活护理员（月嫂）资料登记表

所有母婴生活护理员（月嫂）上岗前都必须填写完整的《母婴生活护理员（月嫂）资料登记表》，并贴上本人照片，交服务机构统一留存。本标准附录A给出了《母婴生活护理员（月嫂）资料登记表》的基本格式和内容。

#### b) 客户资料登记表

客户提出服务需求时，都必须填写完整的《客户资料登记表》，交服务机构统一留存。本标准附录B给出了《客户资料登记表》的基本格式和内容。

#### c) 服务质量回访记录表

服务机构用于记录母婴生活护理员（月嫂）上岗情况的文档。本标准附录C给出了《客户服务质量回访记录表》的基本格式和内容。

#### d) 客户意见反馈表

服务机构用于记录客户对母婴生活护理员（月嫂）评价的文档。本标准附录D给出了《客户意见反馈表》的基本格式和内容。

#### e) 客户投诉处理意见表

服务机构用于记录客户投诉母婴生活护理员（月嫂）或服务机构的文档。本标准附录E给出了《客户投诉处理意见表》的基本格式和内容。

#### f) 服务合同

在母婴生活护理员（月嫂）服务中，一般签订书面的服务合同。本标准附录F给出了《母婴生活护理员（月嫂）服务合同》的基本格式和内容。

#### g) 劳动合同

采取员工管理型的服务机构应当与母婴生活护理员（月嫂）签订劳动合同，充分体现平等自愿、协商一致的原则，具体文本采用国家劳动部门统一规定的劳动合同。

#### h) 培训合同

服务机构应对母婴生活护理员（月嫂）开展岗前、岗中培训，并建立完善的培训体系，以确保培训质量，并将课堂讲授与场景实践、经验交流相结合，全面提高母婴生活护理员（月嫂）的综合素质，使之具备该职业所需的道德规范、法律知识及服务技能。附录G给出了《母婴生活护理员（月嫂）培训合同》的基本格式和内容。具体培训内容应包括：

- 母婴生活护理员（月嫂）的职业道德、行为规范和安全服务意识；
- 母婴生活护理员（月嫂）必须掌握的《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国妇女权益保障法》、《中华人民共和国母婴保健法》、本标准等基本法律法规、行业服务和职业技能标准；
- 母婴生活护理员（月嫂）必须掌握的专业生活服务技能。

## 4 母婴生活护理员（月嫂）基本要求（初级）

### 4.1 职业道德及行为规范化

本标准附录H给出了《母婴生活护理员（月嫂）职业道德及行为准则》的基本要求。

### 4.2 工作职责

本标准附录I给出了《母婴生活护理员（月嫂）日常服务》的基本内容。

### 4.3 资格认证

取得了全省全行业统一的《江西省母婴生活护理员（月嫂）上岗证书》。

### 4.4 基本技能

——新生儿的生活护理：会用正确姿势抱孩子，帮助产妇喂养新生儿，为新生儿洗澡、换洗尿布、洗衣物、拆洗被褥。能及时发现新生儿异常情况和影响新生儿安全的因素，掌握新生儿预防接种知识，提醒客户家属按时接种；

——新生儿的专业护理：为新生儿抚触、测体温、观察大小便、护理脐带等，能有效预防新生儿窒息、跌伤、烫伤等伤害事故；

——产妇的生活护理：协助产妇家人做好临产前的精神和各项物质准备，了解分娩过程的知识，缓解产妇紧张的心理；照顾产妇的起居饮食及制作调配产妇营养结构，为产妇洗涤衣物、拆洗被褥等；与产妇家人沟通协调，在时间和条件允许的情况下，帮助做好其它家政服务；

——产妇的专业护理：帮助产妇掌握母乳喂养的方法及新生儿的喂哺常识，做好产妇的健康护理及产褥期常见病的预防，指导产妇做产后操，做好产妇心理指导。

## 5 母婴生活护理员（月嫂）星级划分

### 5.1 一星级母婴生活护理员（月嫂）

#### 5.1.1 任职条件

——工作经历：须经六个月以上母婴生活护理员（月嫂）工作实践，连续看护六个以上新生儿无差错；

——客户评价：无客户不良反映；

——资格认证：获得初级家政服务员资格证书，经评定合格后可由初级母婴生活护理员（月嫂）晋升为一星级母婴生活护理员（月嫂）。

#### 5.1.2 技能要求

——新生儿的生活护理：掌握新生儿的喂养、洗澡、换洗尿布，洗涤、穿脱衣服，拆洗被褥及日常护理；协助母乳喂养、人工喂养、混合喂养，为新生儿喂养用具消毒；

——新生儿的专业护理：拍嗝、简单抚触，会放置婴儿正确睡姿，测体温、观察大小便、护理脐带，会简单观察新生儿黄疸、脐炎、脓胞疮等疾病的症状；

——产妇的生活护理：观察母乳的分泌情况，指导正确喂奶方式。安排产妇的饮食起居，根据母乳分泌的情况制作月子餐，为产妇洗衣物；

——产妇的专业护理：帮助指导产妇做产后保健操，观察恶露性状。

### 5.2 二星级母婴生活护理员（月嫂）

#### 5.2.1 任职条件

——工作经历：须经一年以上母婴生活护理员（月嫂）工作实践，连续看护十个以上新生儿无差错；

——客户评价：反映良好；

——资格认证：获得中级家政服务员资格证书或中级育婴师资格证书，经评定合格后可由一星级母婴生活护理员（月嫂）晋升为二星级母婴生活护理员（月嫂）。

#### 5.2.2 技能要求

除具备一星级母婴生活护理员（月嫂）对新生儿和产妇相关的生活护理、专业护理技能要求外，还应具备以下要求：

——新生儿的生活护理：能熟练为新生儿洗澡；当母乳不足时，会选择配方奶进行混合喂养或人工喂养，会使用消毒锅等器皿；

——新生儿的专业护理：较为熟练的为新生儿做抚触、简单按摩，会观察新生儿臀部、脐部等部位的异常情况，并进行处理；

——产妇的生活护理：能根据哺乳期产妇的体温状况发现异常，随时建议就医，并注意与新生儿隔离；会根据产妇乳汁分泌的多少，给予饮食指导，制作月子汤、餐；

——产妇的专业护理：能指导产妇保持会阴清洁，按医务人员的指导对有侧切伤口的产妇，会做常规清洁，发现红肿等异常及时提醒产妇就医。

### 5.3 三星级母婴生活护理员（月嫂）

#### 5.3.1 任职条件

——工作经历：须经一年半以上母婴生活护理员（月嫂）工作实践，看护十五个以上新生儿无差错；

——客户评价：客户满意度高；

——资格认证：获得中级家政服务员资格证书和中级育婴师资格证书，经评定合格后可由二星级母婴生活护理员（月嫂）晋升为三星级母婴生活护理员（月嫂）。

### 5.3.2 技能要求

除具备二星级母婴生活护理员（月嫂）对新生儿和产妇相关的生活护理、专业护理技能要求外，还应具备以下要求：

——新生儿的生活护理：能对新生儿眼、耳、鼻做到日常清洁护理，如发现异常，立即建议客户到医院就医；观察母乳喂养状况，根据新生儿的体重、身长等生长发育情况，及时添加配方奶，指导产妇正确的母乳喂养方法和技巧。会操作消毒锅、微波炉、电磁炉、吸尘器、空调等家用电器；

——新生儿的专业护理：能指导家长为新生儿做被动操，对新生儿常见的尿布疹、肛门周围感染可进行简单处理；能分辨新生儿的因喂养不足、缺钙、温湿度等影响睡眠质量的原因；会分辨新生儿的生理性啼哭、病理性啼哭；能掌握几首儿歌和歌曲对新生儿进行早期教育；

——产妇的生活护理：能对侧切和剖宫产产妇及时提醒和指导下地活动，以利产后恢复；提供营养食谱，制作营养月子餐；

——产妇的专业护理：会对乳腺管堵塞的产妇进行乳房按摩处理；对产后抑郁症能进行心理疏导，积极引导产妇保持心情舒畅。

### 5.3.3 星级晋升

中等医学专业学校毕业，并具有一星级母婴生活护理员（月嫂）工作经历和二星级母婴生活护理员（月嫂）基本护理技能，且获得中级家政服务员资格证书和中级育婴师资格证书的人员，可直接晋升三星级母婴生活护理员（月嫂）。

## 5.4 四星级母婴生活护理员（月嫂）

### 5.4.1 任职条件

——工作经历：须经母婴生活护理员（月嫂）两年以上工作实践，看护二十个以上新生儿无差错；

——客户评价：多次受到客户表扬；

——资格认证：定期参加各种专业培训，获得高级家政服务员资格证书和高级育婴师资格证书；经评定合格后可由三星级母婴生活护理员（月嫂）晋升为四星级母婴生活护理员（月嫂）。

### 5.4.2 技能要求

除具备三星级母婴生活护理员（月嫂）对新生儿和产妇相关的生活护理、专业护理技能要求外，还应具备以下要求：

——新生儿的生活护理：在新生儿进行日常护理时，会与新生儿进行眼神与语言交流，会进行视力训练，以利于开发潜能；

——新生儿的专业护理：掌握新生儿正常的体温、呼吸、心率的数值，并会使用测量仪，如发现异常，应及时告知家长就医，并按照医务人员要求对新生儿进行护理；

——产妇的生活护理：会严密观察产妇体力恢复情况和心理变化情况，指导产妇做形体恢复操；

——产妇的专业护理：会对产妇的眼结膜、口腔粘膜进行识别，如发现有苍白、出现贫血症状，可在月子餐中进行饮食治疗；重症者立即建议就医治疗；对乳汁分泌不足者，会进行穴位按摩，促进乳汁分泌。

### 5.4.3 星级晋升

高等医学专科学校毕业，具有一星级母婴生活护理员（月嫂）工作经历并具有二星级母婴生活护理员（月嫂）生活护理技能，且获得高级家政服务员资格证书和高级育婴师资格证书的人员，可直接晋升四星级母婴生活护理员（月嫂）。

## 5.5 五星级母婴生活护理员（月嫂）

### 5.5.1 任职条件

——工作经历：须经三年以上工作实践，看护三十个以上新生儿无差错或晋升为四星级母婴生活护理员（月嫂）后，看护十个以上新生儿无差错；

——客户评价：经常获得客户表扬，信誉度高；

——资格认证：定期参加各种专业培训，获得高级家政服务员资格证书和高级育婴师资格证书，经评定合格后可由四星级母婴生活护理员（月嫂）晋升为五星级母婴生活护理员（月嫂）。

### 5.5.2 技能要求

除具备四星级母婴生活护理员（月嫂）对新生儿和产妇相关的生活护理、专业护理技能要求外，还应具备以下要求：

——新生儿的生活护理：会准确感官判断新生儿的大小便异常、呼吸异常、心率异常，正确判断体温异常的原因及处理方法；根据新生儿生长发育指标（身高、体重），增添配方奶及科学添加辅助食品；

——新生儿的专业护理：熟悉新生儿预防接种顺序、注意事项及禁忌症，为预防佝偻病懂得如何补充V-A、V-D及补钙的最佳时期；

——产妇的生活护理：能为产妇营造舒适的环境，及时指导个人卫生，预防产褥期常见病的发生；熟练掌握月子餐的制作技巧，做好产妇的饮食护理，做到补得可口、补得科学；

——产妇的专业护理：能将相关的新生儿护理知识、早期智力开发的重要性和方法传授给新生儿父母，使他们尽快掌握科学育儿的技能；根据产妇特点做好产妇保健指导，有较强的语言沟通能力，能给予产妇良好的心理调适。

## 5.6 金牌母婴生活护理员（月嫂）

### 5.6.1 任职条件

a)工作经历：须经四年以上工作实践，看护四十个以上新生儿无差错或晋升为五星级母婴生活护理员（月嫂）后，看护十个以上新生儿无差错，具有相当丰富的护理经验和水平；

b)客户评价：职业道德高尚，工作认真踏实，为母婴生活护理员（月嫂）之榜样，经常获得客户好评；

c)资格认证：定期参加各种专业培训，取得高级家政服务员资格证书、高级育婴师资格证书和营养配餐师资格证书，经评定合格后可由五星级母婴生活护理员（月嫂）晋升为金牌母婴生活护理员（月嫂）。

## 5.6.2 技能要求

除具备五星级母婴生活护理员（月嫂）对新生儿和产妇相关的基本护理和专业护理技能要求外，还应具备以下要求：

### a) 新生儿

——特殊护理：熟悉口腔护理：正确区分“马牙”和“鹅口疮”；皮肤护理：正确判断“痱子”与“湿疹”；脐带护理：注意前期、中期、后期及二次结痂护理；臀部护理等多种不同症状的特殊护理；眼、耳、鼻的护理等；

——生活护理：细致观察喂奶中是否呛奶、喂奶后是否溢奶、黄疸消退情况，进行鼻塞的处理，哭啼可分辨出生理性、或病理性等；根据新生儿生长发育情况以及乳汁分泌程度合理添加配方奶。

### b) 产妇护理

1、基础护理：护理熟练，业务精湛；创造舒适休养环境，做好产妇个人卫生指导，进行脉搏、呼吸的观察，以及恶露的观察处理和哺乳前后乳房的护理；

2、生活护理：根据产妇身体状况、乳汁分泌情况、生活喜好制作营养均衡的月子餐，具备营养师的知识水准，科学饮食和传统饮食及个人习惯相结合，做到营养合理、饭菜可口；

3、专业护理：掌握常见病的预防与护理，如乳汁不足、乳头内陷、乳头皲裂、乳腺炎、侧切或剖宫产伤口并发感染；掌握一般乳房按摩推拿方法，根据排气颜色判断产妇产后子宫恢复情况；对产妇及其家人传授科学的育婴常识，了解产妇的心理状态，预防产后忧郁症的发生，具有较高的母婴生活护理专业知识和技能。

## 6 母婴生活护理员（月嫂）星级评定规则

### 6.1 评定组织和实施

a) 设立评定机构。江西省家庭服务业协会设江西省母婴生活护理员（月嫂）星级评定委员会，由相关专家及业内行家组成，负责全省三星级以上（含三星级）母婴生活护理员（月嫂）的评定、复核工作和颁发本省行政区域内的星级证书。

b) 属地申报原则。各设区市按照有关规定设立相应的母婴生活护理员（月嫂）星级评定委员会，负责当地二星级（含二星级）以下母婴生活护理员（月嫂）的星级评定和复核工作，并负责向江西省母婴生活护理员（月嫂）星级评定委员会推荐三星级（含三星级）以上的母婴生活护理员（月嫂）。

c) 统一证书管理。各设区市评定二星级以下母婴生活护理员（月嫂）的批复和星级评定申请表，在一个月内在江西省母婴生活护理员（月嫂）星级评定委员会审定后，颁发全省统一的《江西省母婴生活护理员（月嫂）星级评定证书》。

### 6.2 星级申请

a) 凡满足星级要求的母婴生活护理员（月嫂）均可申请参加母婴生活护理员（月嫂）星级评定。达到相应星级标准无明显过失者，可享有连续三年有效的该星级及其标志的使用权。三年期满后经复核认定达到标准要求的，可继续享有相应的星级及其标志的使用权。

b) 申请星级母婴生活护理员（月嫂），按照属地管理原则，向所在设区市母婴生活护理员（月

嫂)星级评定委员会申请(属地暂未设立相应机构的,可直接向省级机构申请)。附录J给出了《母婴生活护理员(月嫂)星级评定申请表》的基本格式。

### 6.3 星级评定规程

#### 6.3.1 受理

接到母婴生活护理员(月嫂)星级评定申请表后,母婴生活护理员(月嫂)星级评定委员会应在核实申请材料的基础上,于30个工作日内作出受理与否的答复。

#### 6.3.2 评定

接到母婴生活护理员(月嫂)星级评定申请表后,母婴生活护理员(月嫂)评定委员会应在一个季度内对母婴生活护理员(月嫂)的星级进行评定。对评定未予通过的母婴生活护理员(月嫂),星级评定委员会应加强指导,待接到母婴生活护理员(月嫂)整改完成并要求重新评定的报告后,应于一个季度内再次进行评定。

#### 6.3.3 批复

对于经评定达到标准的母婴生活护理员(月嫂),由母婴生活护理员(月嫂)评定委员会给予批复。

#### 6.3.4 星级评定依据

- a) 本标准:DB36/T 793—2014;
- b) 本标准附录J:母婴生活护理员(月嫂)星级评定申请表;
- c) 本标准附录K:母婴生活护理员(月嫂)星级评定证书。

#### 6.3.5 星级复核年审及处理

- a) 省家庭服务业协会统一领导全省母婴生活护理员(月嫂)星级的复核年审工作;
- b) 对已评定星级的母婴生活护理员(月嫂),省市家庭服务业协会按评审权限根据本标准每年进行一次复核年审;
- c) 复核方法为定期明查和不定期暗访检查相结合;
- d) 各设区市家庭服务业协会负责本管辖区的星级复核年审工作;
- e) 星级母婴生活护理员(月嫂)如发生重大责任事故,造成恶劣影响,家庭服务业协会可按评审权限降低或取消其星级并进行通报;
- f) 凡经降低或取消星级的母婴生活护理员(月嫂)应将原星级证书交还授予机构。

## 7 母婴生活护理员(月嫂)服务机构等级评定

### 7.1 组织实施

服务机构等级评定由江西省家庭服务业协会组织考评组考核与评定,并发给标志服务机构水平的等级证书和匾牌。

### 7.2 等级划分

依据执业场所(房屋)软硬件、人员状况、服务质量、服务数量及实际效果等内容,并遵照本标准附录L《江西省母婴生活护理员(月嫂)服务机构资质等级的划分与评分细则》的要求,服务机构分为三个等级,即A级、B级、C级,A级为最高级。

### 7.3 评定程序

等级评定程序分为申报、审查、考评、公示四个阶段;

a) 服务机构填写本标准附录L《江西省母婴生活护理员(月嫂)服务机构资质等级的划分与评分细则》,并附列评分依据等材料;

b) 对服务机构的申报资料进行审查和实地考察;

c) 根据实地考察、内部考评、客户和母婴生活护理员(月嫂)的评议进行打分,得出该服务机构等级评定结论;

d) 公示初评意见,30天后公布考评结果。

附 录 A  
(资料性附录)  
江西省母婴生活护理员(月嫂)资料登记表

档案编号:

姓 名		性 别		出生日期		贴照片处
年 龄		民 族		政治面貌		
学 历		毕业学校及专业				
职业资质		身高及体重		来当地时间		
婚姻状况		生育状况		联系电话		
现在住址						
户口所在地					备用电话	
身份证号码				能否住客户家	<input type="checkbox"/> 能 <input type="checkbox"/> 不能	
从事过的职业	<input type="checkbox"/> 母婴生活护理员(月嫂) <input type="checkbox"/> 家政 <input type="checkbox"/> 其他			《再就业优惠证》	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	
提供证件情况	<input type="checkbox"/> 户口本 <input type="checkbox"/> 身份证 <input type="checkbox"/> 暂住证 <input type="checkbox"/> 健康证 <input type="checkbox"/> 上岗证 <input type="checkbox"/> 月嫂星级证 <input type="checkbox"/> 其他					
工作经历						
家庭 主要 成员	称谓	姓名	年龄	工作单位		备注
培训 情况 纪录	时间	课程			成绩	



附 录 B  
(资料性附录)  
江西省母婴生活护理员(月嫂)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				手机号			
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:

登记时间:          年   月   日

附 录 C  
(资料性附录)  
江西省母婴生活护理员(月嫂)服务质量回访记录表

档案编号:

客户资料						
姓 名		年 龄		合同编号		
籍 贯		住宅电话		身份证号码		
职 业		手 机		预 产 期		
饮食习惯		性格倾向				
服务地址						
家庭人数及组成						
合同期限						
聘用母婴生活护理员(月嫂)情况						
	第一次聘用	第一次调换	第二次调换	第三次调换	第四次调换	
服务员姓名						
调换原因						
备注						
服务期间回访过程记录						
次数	时间	访问形式	客户反映情况	处理意见	被访人	访问人
第一次						
第二次						
第三次						
第四次						
第五次						
第六次						
协议期满客户 鉴定评语	签名:                      日期:					
服务机构 鉴定评语	签名:                      日期:					
备 注						

经办人:

登记时间:      年    月    日

附 录 D  
(资料性附录)  
江西省母婴生活护理员(月嫂)客户意见反馈表

表单号:

客户姓名		住 址		
月嫂姓名		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
诚实守信				
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				

年 月 日

经办人:

登记时间: 年 月 日



附 录 F  
(资料性附录)  
江西省母婴生活护理员(月嫂)服务合同

合同号: \_\_\_\_\_

甲方姓名(客户): \_\_\_\_\_ 身份证号码: \_\_\_\_\_

乙方姓名[母婴生活护理员(月嫂)] \_\_\_\_\_ 身份证号码: \_\_\_\_\_

丙方(服务机构): \_\_\_\_\_ 营业执照编号: \_\_\_\_\_

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保障法》及其他法律、法规的规定,甲、乙、丙三方本着平等、自愿、诚实守信的原则,就母婴生活护理员(月嫂)服务相关事宜达成本协议。甲乙丙三方遵照本协议的约定,履行各自的权利义务。

**第一条 母婴生活护理员(月嫂)服务内容:**

甲方自愿选择乙方提供母婴生活护理员(月嫂)服务,具体内容如下: \_\_\_\_\_

**第二条 服务地点:** \_\_\_\_\_

**第三条 服务时间:**自 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日至 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

**第四条 工资报酬及支付期限、方式请用√确定:** \_\_\_\_\_

方式一: 预付全额工资无试用期类型。甲方向丙方支付全额乙方工资\_\_\_\_\_元人民币/月,同时甲方缴纳丙方相关的服务费用\_\_\_\_\_元人民币/月。甲方在乙方的本月(次)工作即将结束时,由乙方到丙方领取工资。甲方若不满意乙方工作要解除服务合同,必须提前通知丙方与乙方,待丙方处理后才能与乙方解除合同。如甲方要求调换母婴生活护理员(月嫂),一个月内丙方可免费为甲方调换 3 次同级别母婴生活护理员(月嫂),调换母婴生活护理员(月嫂)交接工作期间,丙方应保持甲方用工时间的连续性。

方式二: 缴纳保证金试用期类型。甲方支付乙方工资:\_\_\_\_\_元人民币/月,其中乙方上岗试用期为\_\_\_\_\_个工作日,试用期工资为\_\_\_\_\_元人民币,试用期满合格后,甲方按合同约定支付乙方工资,凡母婴生活护理员(月嫂)工作不足月者,按平均日工资结算,甲方支付丙方信用保证金\_\_\_\_\_元人民币,交纳手续费或介绍费:\_\_\_\_\_元人民币/月。乙方支付丙方信用保证金\_\_\_\_\_元人民币,交纳手续费或介绍费:\_\_\_\_\_元人民币/月。合同期满,参与各方无

异议，丙方应将甲乙双方信用保证金如数退还。

方式三:其他约定方式: \_\_\_\_\_

同时甲乙双方约定若延长工作时间应支付加班费 \_\_\_\_\_元人民币/小时。

## 第五条 甲方的权利义务

### I、甲方权利:

(1) 甲方有权要求乙方提供母婴生活护理员（月嫂）的真实身份证明和相关信息；岗位培训合格证及相关专业技能资格等级证明；

(2) 甲方有权合理选定乙方。甲方有权辞退不能完成合同约定工作或有不良行为的乙方；

(3) 甲方有权了解乙方情况。甲方对乙方体检情况有异议的，有权要求重新体检，体检费用由甲方承担；如体检不合格则费用由乙方承担；(4) 甲方有权拒绝乙方在其住宅从事与母婴生活护理员（月嫂）和家政服务无关的活动，具体事项由双方另行约定；

(5) 甲方有权追究因乙方过失造成损失的经济及法律责任，有权要求经济赔偿。但不得采取搜身、殴打和威胁等侵权方式处理；

(6) 具有下列条件之一时，甲方有权解除合同：①乙方有盗窃行为或有传染病。②乙方在试用期内不能相对独立完成合同约定的工作任务。③乙方存在刁难、虐待甲方成员的行为。④合同期满；

(7) 甲方有权参与经丙方聘请的对乙方业务考核和技术的评定，并公正的提出建设性意见。

### 2、甲方义务:

(1) 甲方应在签订合同时出示有效身份证件，如实填写家庭住址、联系电话、服务内容，说明服务要求、母婴健康状况和家中是否有传染病、精神病人等，如变更以上内容，及时通知丙方；

(2) 甲方有义务在选定、更换和辞退乙方时，应尊重乙方的人格及劳动，不歧视不虐待。对全日制母婴生活护理员（月嫂），甲方应提供与家庭成员基本相同的伙食；为乙方提供适当和安全的居住场所，不得安排与异性成年人同居一室；病理性服务时，甲方应向乙方提供口罩和一次性手套等劳动保护用品；

(3) 甲方对乙方负有指导责任，应详细介绍服务要求、生活习惯、合理安排日常家庭事务，重要工作要予以示范，要妥善保管家中现金和贵重物品，以免发生纠纷；

(4) 甲方不得擅自将乙方转为第三方服务；不得擅自将其带往外省市或非约定服务场所服务，不得擅自增加合同外的服务项目，不得让乙方从事与合同内容不符的工作；

(5) 甲方对乙方在服务期间的安全负责，不得让其从事危险工作；由于甲方人为或设施、设备等原因造成乙方发生意外伤害，甲方应承担相关责任；如乙方外出未按时归来或发生意外事故，甲方应在

24 小时内报驻地派出所，并通知丙方；

(6) 建议甲方为乙方投保《人身意外伤害险》，投保档次由甲方确定，如遇乙方突发急病或受到其他伤害时，甲方应采取必要的救治措施；

(7) 服务期满甲方续用乙方，应提前 7 日通知丙方并续签合同。

## 第六条 乙方的权利和义务

### 1、乙方的权利：

(1) 乙方有权按时得到工资，有权得到正常的休息时间；

(2) 乙方有权保护自己人身和名誉不受侵犯，有权追究因甲方过失、过错造成的经济损失及法律责任；

(3) 乙方有权与有侵权行为或严重违反合同约定的甲方解除合同，有权因工作不适应要求解除合同，解除合同应提前 7 天向甲方提出并及时通知丙方；

(4) 乙方有权拒绝从事与合同内容、家政服务不符的工作，有权拒绝被带往外省市或非约定地址服务。

### 2、乙方的义务：

(1) 乙方应遵守国家的法律法规，遵守本标准，信守合同，不无故违约；

(2) 乙方应实事求是的向甲方、丙方提供个人的详细资料；

(3) 乙方应服从甲方管理和指导，尊重甲方的生活习俗，工作认真负责，勤俭节约，节约用水、用电，经手的钱(物)账目清楚，因工作失误给甲方造成损失，应主动酌情赔偿；

(4) 乙方不得擅自将他人及亲友带入甲方家中，不得擅自翻动、拿用甲方物品，不得擅自自动用高档电器和贵重物品，不参与甲方家庭事务及邻里纠纷，有保护甲方家庭隐私及财产安全的责任；

(5) 乙方外出应向甲方请假，不得在外留宿，如遇特殊情况不能按时返回应提前通知甲方；

## 第七条 甲乙双方特别约定

1、甲方提前辞退乙方时，须告知丙方，并及时办理工资清算等有关手续，如乙方要求提前离岗时，须提前告知甲方和丙方，征得同意并妥善处理好相关事宜后，办理合同解除手续。

2、乙方结束服务离岗时，甲方应认真检查家庭财物有无损坏和丢失，如有疑问，可与乙方和丙方共同核实。乙方结束服务离岗以后，不再承担甲方财物损失的责任和后果。

3、乙方服务结束后，甲方私自与乙方续约，由此而产生的法律责任由甲方自行承担。

4、补充事项：\_\_\_\_\_

## 第八条 丙方的权利、义务

1. 丙方有权按协议对甲方、乙方进行监督管理，并负责在详细了解情况后，协调双方纠纷；

2. 丙方有义务为甲方推荐、调换母婴护理服务员（月嫂），为乙方调换客户；

3. 丙方有义务为甲乙双方提供家庭服务咨询、职业指导，为乙方提供岗前培训、技能培训、联系查体等事宜。培训费、体检费由乙方承担；

4. 丙方有义务为甲乙双方保存服务合约和相关资料。在母婴生活护理员（月嫂）服务期满后，丙方为甲方提供一年内的母婴护理咨询。

#### 第九条 违约责任

1、甲乙双方应遵守合同约定，任何一方违反合同约定的，另一方均有权解除合同并有权要求赔偿因违约造成的损失，合同另有约定的除外；

2、有下列情形的，信誉保证金暂时不退：

- 1) 擅自将乙方转让他人服务的；
- 2) 存在拖欠工资，尚有纠纷的；
- 3) 合同尚未解除的。

#### 第十条 合同争议的解决办法

本合同如果发生争议，应由双方当事人自行协商解决，协商无效，可到签约丙方进行调解解决；协商或调解不成的，可向行业主管部门或行业协会投诉，可提交仲裁委员会进行仲裁，可依法向人民法院起诉。

#### 第十一条 合同未尽事宜及生效

本合同未尽事宜双方另行协商补充；

本合同一式三份，甲、乙、丙方各执一份，具有同等法律效力，自签字或盖章之日起生效。

甲方(签字)：

乙方(签字)：

家庭住址：

家庭地址：

服务地址：

联系电话：

联系电话：

年 月 日

年 月 日

丙方(盖章)：

丙方(单位)地址：

联系电话：

年 月 日

附 录 G  
(规范性附录)  
江西省母婴生活护理员(月嫂)培训合同

甲方(服务机构): \_\_\_\_\_

乙方(母婴生活护理员(月嫂)): \_\_\_\_\_

为了规范母婴生活护理员(月嫂)的培训活动,提高母婴生活护理员(月嫂)综合素质和业务水平,明确母婴生活护理员(月嫂)在参加培训实习期间,服务机构和母婴生活护理员(月嫂)双方的权利义务关系,经协商达成如下协议,以备共同守信。

一、培训的内容和期限:

甲方负责组织乙方进行内容为\_\_\_\_\_的培训,培训时间为\_\_\_\_\_课时。

二、培训的方式:

甲方组织乙方采取\_\_\_\_\_方式进行培训。

三、双方的义务:

1、甲方义务:

- (1) 甲方有义务为乙方提供良好的培训场所和培训指导。
- (2) 甲方有义务保证培训的质量。

2、乙方义务:

- (1) 乙方应珍惜培训学习的机会,遵守甲方培训方面的规章制度。
- (2) 乙方应认真学习掌握培训内容。

四、培训费用及支付方式:

乙方参加本次培训的费用为\_\_\_\_\_元,采取\_\_\_\_\_方式支付给甲方。  
如乙方在培训结束时考核不合格,甲方应免费为乙方再培训一次。

五、培训实习的时间和内容:

甲方对乙方的培训实习时间为\_\_\_\_\_课时,实习的内容包括\_\_\_\_\_。

六、培训等级证的评定与发放:

- (1) 甲方负责培训、组织考核、申办上岗证和等级考核与评定。
- (2) 乙方经培训、实习考核合格后,获得上岗证和相应的等级证书。

七、本合同一式两份,甲、乙双方各执一份,双方签字盖章后生效。

甲方(签章):

乙方(签字):

年 月 日

年 月 日

## 附 录 H (规范性附录)

### 江西省母婴生活护理员（月嫂）职业道德及行为规范准则

#### A.1 形象意识

树立强烈的企业品牌意识，从点滴做起，塑造良好形象。

#### A.2 职业道德

A.2.1 遵纪守法，不传播负面消息。

A.2.2 维护社会公德，讲文明礼貌，品行端正。

A.2.3 诚实守信，善于沟通，热情友好，不损害他人利益。

A.2.4 自尊自爱，按劳取酬，拾金不昧。

A.2.5 尊老爱幼，急客户所急，想客户所想，乐于奉献。

A.2.6 爱岗敬业，勤奋好学，注重不断提高自己的护理知识和专业技能。

#### A.3 仪容仪表

A.3.1 衣着要求得体、协调、整洁、悦目，合乎企业形象。

A.3.2 上衣、裤子、发夹、装饰等颜色搭配协调、衣服平整干净、符合时节。

A.3.3 头发要扎起来，不戴手表和戒指、不留长指甲、不戴耳环、不戴项链、不化浓妆，不喷洒香水。

#### A.4 问候的方式方法与问候语

A.4.1 问候时，要看着对方眼睛，给对方信赖感。

A.4.2 问候时的表情，要微笑，给客户亲近感。

A.4.3 问候时的声音，轻快、稳重、口齿清楚。

A.4.4 使用礼貌用语“您”，“请”，“谢谢”等。

#### A.5 言谈

A.5.1 熟练普通话及当地方言，能与客户交谈。交谈时，不问及客户隐私，不参与客户家庭矛盾，掌握措辞分寸，忌出言不逊、语带讽刺、恶语伤人。

A.5.2 善于倾听，不随便打断客户谈话，不鲁莽提问，不言语纠缠不休。

A.5.3 闲谈时的话题健康乐观。与同行交谈时，注意守密，不泄露企业商业秘密，不涉及客户家事和隐私。

#### A.6 举止

A.6.1 不吸烟、不喝酒、不参赌，无不良嗜好。

A.6.2 工作时，精神饱满，微笑服务，吃苦耐劳，坦诚待人，团结协作。

A.6.3 不对客户品头论足，不以貌取人，待人有礼貌而不失热情；做错事主动赔礼道歉。

A.6.4 行走时脚后跟提起，站立时身体保持正直，坐时不翘二郎腿。

A.6.5 尊重他人意见，借鉴他人良好的工作经验，在他人需要协作时，积极配合。

A.6.6 具备危险防范意识，随时注意可能产生或发生的危险状况，提早解除危险隐患。

附 录 I  
(资料性附录)  
江西省母婴生活护理员(月嫂)日常服务

作息时间	服务程序、服务项目
5:30	1、起床、个人刷洗 2、烧开水 3、消毒奶瓶
6:00	1、新生儿洗脸、脐带消毒、换尿布、换衣服、喂奶、喂水、量体温、便后温水清洗护理屁股 2、准备早餐 3、产妇洗刷、吃早餐、必要时擦身换衣服、护理伤口 4、清洗奶瓶、收拾房间、洗衣服 5、房间通风
9:00	1、喂奶、喂水、便后温水清洗护理屁股、换尿布 2、清洗消毒奶瓶、准备点心、产妇吃点心 3、指导做产后保健操
10:30	喂奶、喂水、大小便料理、换尿布、在有太阳时带新生儿在窗边晒 20 分钟太阳
11:30	1、准备中饭 2、吃中饭
12:00	1、喂奶、喂水、便后温水清洗护理屁股、换尿布 2、收拾家务、清洗消毒奶瓶 3、整理厨房、准备午休
13:00	喂奶、喂水、换尿布、哄新生儿睡眠；月嫂利用新生儿午睡时补睡眠
15:00	1、喂奶、喂水、便后温水清洗护理屁股、换尿布 2、清洗奶瓶、准备点心、产妇吃点心
16:30	1、烧开水 2、新生儿洗澡、抚触按摩、脐带消毒、屁股护理、换尿布、换衣服 3、喂奶、喂水、洗衣服、新生儿衣物消毒 4、为新生儿做被动操、视听训练、练手抓握；新生儿衣物毛巾的清洗与归类整理
18:00	1、准备晚饭 2、喂奶、喂水、便后温水清洗护理屁股、换尿布 3、吃晚饭
20:00	1、产妇擦身 2、房间通风 3、收拾家务 4、喂奶、喂水、洗衣服
21:00	1、准备点心、产妇吃点心 2、喂奶、喂水、便后温水清洗护理屁股、换尿布、消毒奶瓶 3、产妇洗刷 4、准备休息
24:00	新生儿喂奶、喂水
3:00-4:00	新生儿喂奶、喂水

注：为新生儿哺乳不定时间、不定次数、饿了就喂，按需哺乳。

附 录 J  
(规范性附录)  
江西省母婴生活护理员(月嫂)星级评定申请表

服务机构名称		服务机构电话	
服务机构地址		护理员(月嫂)姓名	
护理员(月嫂)年龄		护理员(月嫂)电话	
任 职 条 件	工作经历		
	客户评价		
	资格认证		
技 能 要 求	婴儿护理		
	产妇护理		
企业意见(盖章)		评定机构意见(盖章)	
年 月 日		年 月 日	

附 录 K  
(规范性附录)  
江西省母婴生活护理员(月嫂)星级评定证书

证书编号: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ :

经江西省母婴生活护理员(月嫂)星级评定委员会审定,您的母婴生活护理员(月嫂)星级为  
\_\_\_\_\_ 级。

特发此证

发证单位(章):

发证日期: 二〇 年 月 日

附 录 L  
(规范性附录)

江西省母婴生活护理员（月嫂）服务机构资质等级的划分与评分细则

申报单位（盖章）：

说明	<p>1、服务机构等级评定考核满分为 110 分。 其中：基本要求为 50 分；级别要求为 50 分；加分合计最高为 10 分。</p> <p>2、服务机构资质评定标准： A 级：资质评定总分为 110 分，总得分达到 95 分以上； B 级：资质评定总分为 85 分，总得分达到 80 分以上； C 级：资质评定总分为 66 分，总得分达到 60 分以上。</p>			
考评要求	考核内容及评分标准	自评分	评审分	备注
基本 要求	1、挂置政府有关部门批准的证照。(4 分)			
	2、公布服务项目价格一览表。(3 分)			
	3、在执业场所明示服务规范、服务内容、工作流程、投诉与监督电话等。(2 分)			
	4、有开展家庭服务活动有关的法律法规、行业规范等，并认真执行，无违法违规行为。(5 分)			
	5、工作环境整洁，卫生状况良好，安全、消防措施到位。(3 分)			
	6、严格执行会计制度，财务报表、账目清楚，按规定开具发票。(4 分)			
	7、按时参加年检，及时上报各类考核报表。(3 分)			
	8、使用《江西省母婴生活护理员（月嫂）服务合同》(见附录 F)。(4 分)			
	9、能提供客户登记资料以及母婴生活护理员（月嫂）的身份、体检证明。(4 分)			
	10、投意外伤害险等相关险种，项目类型可根据实际而定。(4 分)			
	11、有健全的经营管理制度，即：财务管理、资料保管、服务质量跟踪、投诉处理和各岗位职责等，并装订成册。(6 分)			
	12、工作人员统一着装，佩戴工作牌服务，语言规范，仪表端庄，热情有礼，服务周到。(2 分)			
	13、做好经营活动中的各类记录，记录内容真实、清楚、齐全并整理归档。(4 分)			
	14、有对烈军属等特殊客户提供优惠或无偿服务。(2 分)			

考评要求 考核内容及评分标准	自评分	评审分	备注
级别要求 资源指标:			
1、 固定营业场所 2、 建筑面积和使用权期限 A 级: > 120 平方      3 年以上(含 3 年)      (5 分) B 级: > 80 平方      2 年以上(含 2 年)      (4 分) C 级: > 50 平方      1 年以上(含 1 年)      (3 分)			
2 、办公设备 A 级: 电脑    传真机    打印机    复印机      (3 分) B 级: 电脑    传真机    打印机      (2 分) C 级: 电脑    传真机      (1 分)			
3、计算机管理 A 级: 数据库    企业网站      (3 分) B 级: 数据库    企业网站      (3 分) C 级: 数据库      (1 分)			
4、管理人员学历及本专业技能资质 A 级: 大学本科    中级      (3 分) B 级: 大学专科    初级      (2 分) C 级: 高中      (1 分)			
5、服务人员数量 A 级:    50 人 以上      (3 分) B 级:    20 人 以上      (2 分) C 级:    5 人 以上      (1 分)			
6、持续经营时间 A 级:    3 年以上      (3 分) B 级:    2 年以上      (2 分) C 级:    1 年以上      (1 分)			
7、行业岗位培训 A 级:    培训率达 100%      (4 分) B 级:    培训率达 90%      (3 分) C 级:    培训率达 80%      (2 分)			

考评要求 考核内容及评分标准	自评分	审评分	备注
级别要求 服务指标:			
11、 1、服务人次 (最多加 5 分) A 级: 不少 400 例/年, 每增/减 40 例, 加(扣)0.5 分 (5 分) B 级: 不少 160 例/年, 每增/减 16 例, 加(扣)0.5 分 (3 分) C 级: 不少 40 例/年, 每增/减 4 例, 加(扣)0.5 分 (1 分)			
2、安置就业人员 A 级: 50 人以上/年, 每增/减 10 例, 加(扣)0.5 分 (5 分) B 级: 20 人以上/年, 每增/减 4 例, 加(扣)0.5 分 (3 分) C 级: 5 人以上/年, 每增/减 1 例, 加(扣)0.5 分 (1 分) (最多加 5 分)			
3、回访服务 客户意见反馈表、信息处理意见表 A 级: 填写率及全部妥善处理 100%, 低于 97%不得分 (5 分) B 级: 填写率及全部妥善处理 90%, 低于 87%不得分 (3 分) C 级: 填写率及全部妥善处理 75%, 低于 87%不得分 (1 分)			
4、服务质量 以等级评定前 1 年的服务质量投诉为依据 A 级: 有投诉、被查处 2 例的, 取消本年度评级 (5 分) B 级: 有投诉、被查处 2 例的, 取消本年度评级 (3 分) C 级: 有投诉、被查处 2 例的, 取消本年度评级 (1 分)			
5、客户意见书 A 级: 满意率不低于 90%, 低于 87%, 不得分 (3 分) B 级: 满意率不低于 85%, 低于 82%, 不得分 (3 分) C 级: 满意率不低于 80%, 低于 77%, 不得分 (1 分)			
6、社会效益活动 A 级: 社会反映较好、服务上有特色、有一定的规模 (3 分) B 级: 社会反映较好、服务上有特色 (2 分) C 级: 社会反映较好 (1 分)			
<b>备注说明:</b> 1、不参加年检, 取消本次资格评定。年度考核不通过或超时年检的, 扣 1 分; 2、烈军属等特殊客户: 是民政部门认定的。 3、按服务机构最低人数标准, 年度服务总人数的 10%计算的数量加减分数。 4、凡第一次提供介绍服务(包括换母婴生活护理员(月嫂)), 在 30 天内, 必须填写“服务质量反馈表”。 5、重大服务质量投诉: 是指机构在服务过程中因工作失误或失职, 给客户或母婴生活护理员(月嫂)造成重大经济损失或人身伤害等情况(需有公安、法院等相关部门认定的事实)。没有投诉的加分。 6、客户对机构的满意率测评, 由行业协会组织。 7、此项须在自评报告中详细说明。			