

《月嫂服务规范》（送审稿）编制说明

实施“南粤家政”工程，是广东省委、省政府贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想的重大战略部署。为贯彻落实《中共广东省委广东省人民政府关于推进乡村振兴战略的实施意见》，省人力资源社会保障厅印发了《广东省“南粤家政”工程促进就业工作方案》，旨在促进广东城乡劳动者技能就业、技能致富，全面提升全省就业创业水平，助力广东乡村振兴，打通家政服务整个产业链条，加快推进职业化、国际化、标准化、专业化、高质量发展，促进从业人员素质有提升、就业有渠道、权益有保障、社会有认同，让家政服务成为受人尊重的体面职业，推动家政工程成为城市文明浸润滋养农村文明的桥梁。

一、项目背景

根据《国务院办公厅关于促进家政服务业提质扩容的意见》《广东省“南粤家政”工程促进就业工作方案》《广东省人力资源和社会保障厅 广东省妇女联合会关于推行“妈妈岗”就业模式的通知》《深圳市地方标准制修订计划项目征集工作的通知》《深圳市家政服务培训示范基地管理办法的通知》《深圳市“南粤家政”基层服务站建设方案》等文件有关要求，制定《月嫂服务规范》等地方标准，是落实家政服务业提质扩容的重要任务之一。

制定《月嫂服务规范》地方标准，是为了贯彻落实《深圳市贯彻落实“南粤家政”工程高质量发展工作方案》，助力深圳建设中国特色社会主义先行示范区、实施乡村振兴战略，加强“粤菜师傅”“广东技工”“南粤家政”三项工程领域的标准体系建设，为本地家政和月嫂服务品质提供保障，助力服务业高质量发展，有利于提升深圳“南粤家政”品牌影响力。

二、工作简况

（一）项目申请及立项

2021 年 8 月 27 日，深圳市市场监督管理局发布《关于面向“三项工程”领域开展深圳市地方标准项目征集工作的通知》。在深圳市人力资源和社会保障局的指导下，深圳鹏城技师学院根据行业发展需要，联合龙岗区人力资源局、龙岗区人力资源服务中心等单位制定了《月嫂服务规范》深圳市地方标准制订计划项目建议书。2021 年 9 月 18 日深圳市市场监督管理局于发布《关于下达 2021 年第二批深圳市地方标准计划项目任务的通知》，《月嫂服务规范》等 32 项地方标准正式立项。

（二）标准编制起草过程

1. 成立标准编制项目组

《月嫂服务规范》标准立项后，深圳鹏城技师学院牵头成立标准编制项目组，深圳鹏城技师学院副校长仵博、副校长梁庆保担任组长，成员包括深圳鹏城技师学院职业能力训练学院江健院长、李勇副院长以及专业教师吴义宏、丘青、周蓉、詹淡娜等。2021 年 10-11 月期间，项目组多次召开研讨会，明确各成员职责与分工，制定详细工作内容与工作计划，明确工作开展与实施的进度及时间表，并初步议定标准框架。

2. 企业调研

2021 年 12 月至 2022 年 6 月，项目组成员与深圳家政行业专家、母婴行业专家、知名三甲医院护理部主任等先后到深圳市馨榕职业技能培训学校校、深圳市美家家政服务有限公司、深圳市万联科家政服务有限公司、多喜娃产业基地、深圳市中家惠诚家政集团有限公司、深圳市乐果家政有限公司、家赞职业技能培训学院、深圳市超时尚职业培训学校等多家培训学校及家政公司现场调研和座谈。

通过实地调研，项目组全面了解了家政市场对月嫂及家政管家的需求、专业技能

的水平、就业情况等，为标准的编制打下了坚实的基础。

3. 召开地方标准编制研讨会

为科学地开展地方标准编制工作，2022 年 7 月 16 日深圳鹏城技师学院联合各大医院护理部专家、家政公司负责人组织召开标准编制项目研讨会，因受疫情影响，本次会议采取线上方式进行，同年 10-12 月，陆陆续续组织召开线下会议，北京大学深圳医院王苏梅主任、深圳市第二人民医院黄静、罗云玲主任、深圳职业技术学院王珊老师、深圳市第三职业技术学院王凤花老师、深圳市福田区市场监督管理局李玉峰老师、深圳市南山区妇幼保健院任素英主任、深圳市多喜娃母婴职业培训学校金瑞、深圳市宝安区人民医院刘莉娅主任、深圳市中家惠诚家政服务有限公司曾晓燕老师、深圳市罗湖区妇幼保健院黄婷、丘青主任以及深圳鹏城技师学院职业能力训练学院吴义宏、周蓉老师等项目组成员共 10 余人出席了本次会议。

深圳鹏城技师学院吴义宏老师对《月嫂服务规范》地方标准编制背景进行了说明，重点阐述了本项目开展的必要性和迫切性，同时介绍了本标准编制的初步框架思路。

北京大学深圳医院王苏梅主任结合企业调研情况提出月嫂服务技能、新生儿照护技能、家政服务标准制定的具体意见和建议。在互动讨论环节，专家们踊跃发言，结合深圳市母婴、家政行业的发展现状，从地方标准服务规范、要求及掌握技能等方面，对《月嫂服务规范》地方标准编制提出了操作性强、实用先进的意见和建议。会议在充分讨论后，确定了标准编制的总体框架思路。

4. 标准草案的编制阶段

4.1 研究流程规范

2022 年 8 月至 2022 年 12 月，项目组成员通过对深圳市外相关地方标准特色开展对比分析，展开各项技能服务流程规范的研究。线上组织深圳行业企业专家、星级

南粤家政、家政大师等召开服务流程研究会，针对各种技能服务标准规范，研究讨论月嫂及家政管家服务最佳标准。同时充分发挥学校资源以及布吉省级家政示范基地场地优势，验证各种服务标准等可行性及适用性。

4.2 编写标准草案

2023年2月-7月，项目组梳理调研过程中收集到的月嫂及家政相关资料，分析了各家政企业对服务过程的共同点与优缺点，查阅了国内及深圳关于月嫂服务、新生儿照护、家政服务等相关的法律法规，参照国家及部分省、市已出台的各种标准，反复分析研究，在充分查阅资料和实地调研的基础上，结合深圳本地实际情况，遵循先进性、科学性、实用性的原则，编制了《月嫂服务规范》地方标准（草案）。

5、行业内征求意见

2023年8月至10月，《月嫂服务规范》地方标准（草案）形成后，为了使标准更加符合家政企业的实际情况，项目组广泛在行业内征求意见，采用函件评审的方式，邀请了来自行、政、企、校共20名专家，包括深圳市家庭服务业发展协会、深圳市家政服务行业工会联合会、深圳职业技术大学、深圳市知名三甲医院等行业专家，共收集了10条修改意见，详见附件《月嫂服务规范》行业内征求意见汇总及采纳情况。

项目组充分讨论并采纳了各领域专家们的建议措施，对标准文本进行修改后形成了《月嫂服务规范》地方标准（征求意见稿），使标准研制具有更多操作性和先进性，充分体现了本标准的深圳地方特色及示范引领作用。

6、公开征求意见

2023年10月10日至2023年10月20日，深圳鹏城技师学院通过单位门户网站对《月嫂服务规范》公开征求社会公众意见（采用电子邮件和信件等方式收集）。公

开征求意见期间，未收到社会公众反馈的意见和建议。

三、确定标准主要内容的依据

1. 月嫂服务规范的范围：本标准主要规定了月嫂服务、新生儿日常生活服务的面向职业岗位（群）、基本要求和服务内容。

2. 月嫂服务的基本要求：月嫂应具备良好的职业道德，尊重客户，责任心强，具备相应的职业技能和服务经验。同时，月嫂还需具备健康证、身份证等相关证件。

3. 月嫂服务的培训：月嫂培训应包括母婴护理知识、新生儿护理技能、家政服务技能等方面的内容。培训结束后，需进行考核，合格后方可从事月嫂服务。

4. 月嫂服务的内容：月嫂服务主要包括产妇护理、新生儿护理、家务料理、母婴营养等方面的内容。

5. 月嫂服务的要求：月嫂在服务过程中，应严格按照服务内容和要求进行，确保服务质量和客户满意度。

6. 月嫂服务的评价：月嫂服务的评价应包括客户评价、服务质量评价、服务流程评价等方面的内容，评价结果将作为月嫂服务质量的依据。

四、主要条款的说明

当前《月嫂服务规范》主要包括 6 个章节。以下对标准中的章节内容及主要条款进行简要说明。

（一）范围

本文件规定了月嫂服务、新生儿日常生活服务的面向职业岗位（群）、基本要求和服务内容。本文件适用于月嫂服务。

（二）规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件

（三）术语和定义

为更好理解指南的主要内容，本章节给出了标准编制过程中涉及的术语和定义。规定了月嫂、生活照料、专业护理、新生儿期、婴儿、婴幼儿、产褥期、月嫂服务、早期教育、面向职业岗位（群）相关定义或注释。

（四）基本要求

本章节规定，职业道德、月嫂须掌握礼仪、择业与就业方法及素养、安全、卫生常识、相关法律法规常识等基础知识、人员资质。

（五）服务内容

本章节规定了孕妇护理、产后服务、生活照料（新生儿和婴儿）、婴幼儿健康与管理、早期教育等内容。

（七）技术要求

本章节详细规定了月嫂在服务过程中需要遵循的技术要求，包括孕期护理评审表指标、产后服务评审指标、生活照料（新生儿和婴儿）评审指标、婴幼儿健康与管理评审指标，以及婴幼儿早期教育评审指标。这些技术要求为月嫂提供了明确的工作指南，以确保她们能够为客户提供高质量的服务。

1、孕期护理评审表指标

孕期护理评审表旨在对孕妇的孕期情况进行全面评估，包括身体健康状况、心理健康状况、生活习惯、孕期并发症等。月嫂需要根据评审表中的指标，对孕妇进行定期检查和评估，确保孕妇的孕期安全。

2、产后服务评审指标

产后服务评审指标主要针对新妈妈的身体恢复情况、心理健康状况、母乳喂养状况等进行评估。月嫂需要密切关注新妈妈的身体状况，提供科学的产后康复建议，帮助新妈妈顺利度过产后恢复期。

3、生活照料（新生儿和婴儿）评审指标

针对新生儿和婴儿的生活照料，本章节明确了各项评审指标，包括喂养、睡眠、洗澡、换尿布、抚触等。月嫂需要根据这些指标，为新生儿和婴儿提供细致、周到的照料，确保他们的生活起居得到妥善安排。

4、婴幼儿健康与管理评审指标

婴幼儿健康与管理评审指标包括生长发育监测、健康检查、预防接种、常见病护理等。月嫂需密切关注婴幼儿的生长发育情况，定期进行健康检查，按照免疫程序进行预防接种，并及时处理婴幼儿的常见病和多发病。

5、婴幼儿早期教育评审指标

婴幼儿早期教育评审指标主要包括认知发展、语言发展、情感社交、行为规范等方面。月嫂需通过各种教育活动，促进婴幼儿的全面发展，为他们的健康成长奠定基础。

总之，月嫂在服务过程中需遵循本章节所规定的技术要求，全面关注孕期、产后、新生儿、婴幼儿健康教育及早期教育等方面，以确保为客户提供专业、高效的服务。同时，月嫂还需不断提升自身的专业素养，紧跟婴幼儿护理领域的最新发展动态，为更多家庭提供优质的服务。

五、是否涉及专利等知识产权问题

不涉及

六、重大意见分歧的处理依据和结果

无

七、实施标准的措施建议

1 加强标准宣传和培训工作

为确保《月嫂服务规范》地方标准的有效实施，建议项目组联合相关部门、行业协会、家政企业等，加强对月嫂、家政人员及相关从业人员的培训和宣传，使其充分了解和熟悉标准内容，提高服务质量和客户满意度。

2 建立服务质量监测体系

建立健全月嫂服务质量监测体系，对月嫂服务的各个环节进行全程监控，确保服务过程符合标准要求。同时，加强对服务质量的评价和反馈，及时发现和解决问题，持续优化服务标准。

3 加大政策支持和监管力度

政府部门应加大对月嫂家政行业的政策支持力度，建立健全行业监管机制，确保家政企业严格按照《月嫂服务规范》地方标准开展服务。同时，加强对违规行为的查处，维护消费者权益和行业秩序。

4 促进行业标准化建设

鼓励家政企业积极开展标准化建设，形成一套完善的企业内部管理和服务规范。通过标准化建设，提高企业竞争力，推动行业健康发展。

5 加强国内外交流合作

积极与国内外相关行业和组织进行交流合作，借鉴先进的管理经验和技術，不断提升《月嫂服务规范》地方标准的质量和水平。

6 定期修订和完善标准

随着月嫂家政行业的发展和市场需求的变化，项目组应定期对《月嫂服务规范》地方标准进行修订和完善，确保其持续具有先进性、科学性和实用性。同时，及时关注国内外相关法律法规和标准的动态，为修订提供依据。

通过以上措施，有望推动《月嫂服务规范》地方标准的有效实施，提升深圳市月嫂家政行业的整体服务水平，为广大市民提供更加优质、专业的服务。