

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 562—2024

月嫂服务规范

Regulation of moonsister service

2024-12-20 发布

2025-01-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
5 服务内容	3
6 服务质量评价	5
附录 A（规范性） 月嫂孕期服务评审表	6
附录 B（规范性） 月嫂产后服务评审表	7
附录 C（规范性） 月嫂生活照料（新生儿和婴儿）服务评审表	8
附录 D（规范性） 月嫂掌握婴幼儿健康与管理评审表	9
附录 E（规范性） 月嫂掌握婴幼儿早期教育评审表	10
参考文献	11

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由深圳市人力资源和社会保障局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市人力资源和社会保障局、深圳鹏城技师学院、深圳市龙岗区人力资源局、深圳市龙岗区人力资源服务中心。

本文件主要起草人：仵博、梁庆保、蔡禹星、李小梅、江健、李勇、张伟球、孙渊源、郑昕、张雅婷、吴义宏、丘青、张燕娜、罗海波、詹淡娜、周蓉、王珊、王凤花、黄婷、任素英、李玉峰、黄静、桑沛霞、刘莉娅、曾晓燕。

引 言

为规范月嫂从业者的执业行为，满足经济社会发展与进步的客观需求，基于培养工匠精神及追求卓越的职业道德，特邀请相关领域专家，制定本规范文件。

本文件依据月嫂职业活动特点，结合市场需求定位，月嫂职业经科学规划、强化专业性、适用性效果。本文件对职业功能、工作内容、工作要求进行了科学规划、突出时代特色，既体现了职业活动的当前平均水平、阶段发展水平，亦体现职业发展趋势；知识要求强调系统性，促进从业人员向知识技能型转换，提升行业发展质量。

月嫂服务规范

1 范围

本文件规定了月嫂服务的基本要求、服务内容和服务质量评价。
本文件适用于深圳市月嫂服务的管理和评价。

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

新生儿 newborn

婴儿自出生到满 28 天。

3.2

婴儿 infant

出生后至 1 周岁之前的婴儿。

3.3

婴幼儿 toddler

出生后至 3 周岁之前的婴幼儿。

3.4

月嫂 maternity matrons

经培训合格后获得相关部门颁发的岗位证书，为孕产妇、新生儿（3.1）、婴儿（3.2）提供母婴护理服务的家政服务人员。

3.5

生活照料 life care

为孕产妇、新生儿（3.1）、婴儿（3.2）提供饮食起居照料、卫生清洁等服务活动。。

3.6

月嫂护理 moon nanny care

在家庭环境中为孕产妇、新生儿（3.1）、婴儿（3.2）提供日常生活照料、健康监护与管理在内的专业生活护理服务。

3.7

产褥期 puerperal period

从胎盘娩出到产妇全身各器官（除乳腺外）恢复或接近正常未孕状态所需的一段时期。

注：一般为 6 周。

3.8

月嫂服务 maternity service

为孕产妇、新生儿（3.1）、婴儿（3.2）提供护理、生活照料、营养膳食、科学喂养等服务。

3.9

早期教育 early education

成人结合婴幼儿（3.3）成长各方面特点，进行的潜能开发、科学育儿，以便提高其专注力、想象力、记忆力、语言表达等综合能力，以及品格的培养。

4 基本要求

4.1 职业道德

月嫂职业道德应包括但不限于以下基本要求：

- 遵纪守法、诚实守信；
- 爱岗敬业、主动服务；
- 崇尚公德、不涉家私。

4.2 基础知识

4.2.1 月嫂礼仪常识应包括但不限于以下内容：

- 着装整洁得体，言谈礼貌周到；
- 尊重他人隐私，严守时间与承诺；
- 维持家庭清洁，行为谨慎细致；
- 积极进行沟通，展现专业素养。

4.2.2 月嫂择业与就业应包括但不限于以下内容：

- 择业技术方法；
- 就业技术方法；
- 家庭服务素养。

4.2.3 月嫂应掌握包括但不限于以下安全常识：

- 安全服务常识；
- 安全防护常识；
- 安全救护常识。

4.2.4 月嫂应具备包括但不限于以下卫生常识：

- 膳食卫生常识；
- 服务卫生常识；
- 居家卫生常识；
- 环境保护常识。

4.2.5 月嫂应了解或具备包括但不限于以下相关法律法规常识：

- 《中华人民共和国民法通则》的相关知识；
- 《中华人民共和国劳动法》的相关知识；
- 《中华人民共和国劳动合同法》的相关知识；
- 《中华人民共和国治安管理处罚法》的相关知识；
- 《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关知识；
- 《中华人民共和国妇女权益保障法》的相关知识；
- 《中华人民共和国母婴保健法》的相关知识；
- 《中华人民共和国社会保险法》的相关知识；
- 《中华人民共和国未成年人保护法》的相关知识；

——《中华人民共和国食品安全法》的相关知识。

4.3 人员资质

人员资质应包括但不限于以下内容：

- 具有国家劳动部门颁发的相应级别的《职业资格证书》、经国家备案注册过的《等级认定证书》或专项能力证书；
- 具备相关法律法规基础知识，无犯罪记录；
- 具有一定的学习能力、动手能力、计算能力、语言表达能力和人际沟通能力；
- 具有健康证，身心健康，视觉、听觉正常，无精神病史和传染病。

5 服务内容

5.1 孕期护理

5.1.1 孕妇护理包括以下服务内容：

- 指导孕妇养成良好的生活习惯；
- 指导孕妇进行乳房护理；
- 协助孕妇采取适合的体位休息；
- 指导孕妇进行自我监测，掌握自我监测的方法；
- 指导孕妇进行自我保护，掌握避免不良因素影响的措施；
- 按医嘱协助孕妇正确用药，掌握用药原则；
- 在医护人员的指导下，协助孕妇针对常见不适症状采取应对措施；
- 针对妊娠期常见症状，进行预防及护理；
- 针对孕妇孕期心理特点进行心理沟通；
- 按照孕期不同阶段的生理需要制作膳食；
- 根据专业人士建议，针对孕妇的身体特质制作膳食；
- 做好分娩的物品准备；
- 识别分娩的前兆，协助做好入院准备；
- 了解导乐式陪伴分娩方法。

5.1.2 月嫂孕期服务评审按照表 A.1 进行。

5.2 产妇护理

5.2.1 产妇护理包括以下服务内容：

- 为产妇营造良好的休养环境；
- 为产妇进行个人卫生清洁；
- 为产妇进行衣物、用品的清洁和消毒；
- 根据哺乳期不同阶段的营养要求制作膳食；
- 指导产妇进行母乳喂养；
- 能够针对母乳喂养常见问题，采取有效的应对措施；
- 能够指导特殊情况下（母亲感染）的母乳喂养；
- 准确判断母乳是否充足；
- 掌握乳汁移出及母乳保存的方法；
- 对特殊产妇（剖宫产、高龄产妇）进行护理；
- 进行产后常见症状的预防与护理；

- 进行产后常见疾病的预防与护理；
- 在专业人士指导下，针对产后疾病，进行食疗调理；
- 在专业人士指导下，根据产妇体质特征，给予中医食疗的药膳配制；
- 了解并掌握中医保健相关知识，给予产妇中医保健建议；
- 产褥期内指导产妇进行产后形体恢复训练；
- 产褥期内指导产妇进行盆底功能恢复训练；
- 及时识别产妇心理异常的表现，分析原因，寻求家庭成员的支持，并且适时就医；
- 为产妇讲解心理健康知识，使其掌握一些自我心理调节的方法。

5.2.2 月嫂产后服务评审按照表 B.1 进行。

5.3 生活照料婴幼儿

5.3.1 生活照料婴幼儿包括以下服务内容：

- 采用正确的姿势，托抱新生儿、婴儿；
- 能够掌握和使用婴幼儿喂养用品；
- 进行人工喂养与混合喂养；
- 正确、及时进行溢奶的预防、处理；
- 制作符合婴儿月龄的辅食，并能辅助婴儿进餐；
- 根据不同月龄的婴儿情况，科学合理喂水；
- 护理婴儿睡眠，营造适宜婴儿睡眠的环境；
- 为婴儿穿脱衣服；
- 为婴儿更换纸尿裤；
- 照料婴儿“二便”；
- 照料婴儿盥洗；
- 为婴儿沐浴；
- 为婴儿进行抚触；
- 对婴儿的贴身衣物进行清洗、用品如奶瓶、杯子、勺子须进行消毒；
- 培养婴儿良好的饮食习惯；
- 培养婴儿良好的睡眠习惯；
- 培养婴儿良好的排便习惯。

5.3.2 生活照料婴幼儿（新生儿和婴儿）服务评审按照表 C.1 进行。

5.4 婴幼儿健康与管理

5.4.1 婴幼儿健康与管理包括以下服务内容：

- 为婴幼儿测量体重、身长（高）、头围、胸围、脉搏、呼吸；
- 按时让婴幼儿接受预防接种，并掌握预防接种的注意事项；
- 对婴幼儿常见症状及疾病进行护理；
- 给患病婴幼儿进行喂药、滴药护理；
- 对婴幼儿意外情况进行及时初步处理；
- 对新生儿特殊生理状态进行识别及护理；
- 对低体重儿生理状态进行识别及护理；
- 对早产儿进行家庭护理；
- 为婴幼儿做被动操及主被动操；
- 对婴幼儿常见疾病进行预防和护理；

- 了解相关传染病知识，做好紧急情况下传染病的防控措施；
- 识别婴幼儿运动、认知、语言、社会性发展的异常情况；
- 配合专业医生对有行为问题的婴幼儿进行护理训练。

5.4.2 婴幼儿健康与管理评审按照表 D.1 进行。

5.5 早期教育

5.5.1 婴幼儿早期教育包括以下服务内容：

- 根据婴幼儿发展水平，进行大动作训练；
- 根据婴幼儿发展水平，进行精细动作训练；
- 根据婴幼儿发展水平，进行认知能力训练；
- 根据婴幼儿发展水平，进行语言训练；
- 根据婴幼儿发展水平，进行社会交往能力训练；
- 根据婴幼儿发展水平，进行生活自理能力训练；
- 根据婴幼儿发展水平，进行良好情绪行为培养；
- 掌握婴幼儿智力发展的特点与培养方法，正确地实施训练；
- 掌握婴幼儿人格发展的特点与培养方法，正确地实施训练；
- 掌握婴幼儿社会交往能力的发展特点与培养方法，正确地实施训练。

5.5.2 婴幼儿早期教育评审按照表 E.1 进行。

6 服务质量评价

- 6.1 专业性：月嫂具备相关的专业知识和技能，能为孕产妇和婴儿提供家庭专业的护理和早期教育服务。
- 6.2 安全性：月嫂服务过程中注重安全，确保孕产妇和婴儿的安全、健康。
- 6.3 细致性：月嫂应细心周到，能关注孕产妇和婴儿的每一个细节需求，提供个性化的服务。
- 6.4 有效性：月嫂服务达到预期效果，孕产妇和婴儿的身体状况和心理状态得到改善和提升。
- 6.5 满意度：孕产妇和婴儿对服务满意，愿意继续选择月嫂的服务。

附 录 A
(规范性)
月嫂孕期服务评审表

月嫂孕期服务评审如表 A.1 所示。

表 A.1 月嫂孕期服务评审表

序 号	要求描述 (评分标准)	评 价	
		能	不能
1	指导孕妇养成良好的生活习惯	1	0
2	指导孕妇进行乳房护理	1	0
3	协助孕妇采取适合的体位休息	1	0
4	指导孕妇进行自我监测, 掌握自我监测的方法	1	0
5	指导孕妇进行自我保护, 掌握避免不良因素影响的措施	1	0
6	按医嘱协助孕妇正确用药, 掌握用药原则	1	0
7	在医护人员的指导下, 协助孕妇针对常见不适症状, 采取应对措施	1	0
8	针对妊娠期常见症状, 进行预防及护理	1	0
9	针对孕妇孕期心理特点进行心理沟通	1	0
10	按照孕期不同阶段的生理需要制作膳食	1	0
11	根据专业人士建议, 针对孕妇的身体特质制作膳食	1	0
12	做好分娩物品准备	1	0
13	识别分娩的前兆, 协助做好入院准备	1	0
14	了解导乐式陪伴分娩方法	1	0
小 计		14	
实际得分			

附 录 B
(规范性)
月嫂产后服务评审表

月嫂产后服务评审如表 B.1 所示。

表 B.1 月嫂产后服务评审表

序 号	要求描述（评分标准）	评 价	
		能	不能
1	为产妇营造良好的休养环境	1	0
2	为产妇进行个人卫生清洁	1	0
3	为产妇进行衣物、用品的清洁、消毒	1	0
4	根据哺乳期不同阶段的营养要求制作膳食	1	0
5	指导产妇进行母乳喂养	1	0
6	能够针对母乳喂养常见问题，采取有效的应对措施	1	0
7	能够指导特殊情况下（母亲感染）的母乳喂养	1	0
8	准确判断母乳是否充足	1	0
9	掌握乳汁移出及母乳保存的方法	1	0
10	对特殊产妇（剖宫产、高龄产妇）进行护理	1	0
11	进行产后常见症状的预防与护理	1	0
12	进行产后常见疾病的预防与护理	1	0
13	在专业人士指导下，针对产后疾病，进行食疗调理	1	0
14	在专业人士指导下，根据产妇体质特征，给予中医食疗的药膳配制	1	0
15	了解并掌握中医保健相关知识，给予产妇中医保健建议	1	0
16	产褥期内指导产妇进行产后形体恢复训练	1	0
17	产褥期内指导产妇进行盆底肌功能恢复训练	1	0
18	识别产妇心理异常的表现，分析原因，寻求家庭成员支持并进行适时就医	1	0
19	为产妇讲解心理健康知识，使其掌握一些自我心理调节的方法	1	0
小 计		19	
实际得分			

附 录 C
(规范性)
月嫂生活照料（新生儿和婴儿）服务评审表

月嫂生活照料（新生儿和婴儿）服务评审表如表 C.1 所示。

表 C.1 月嫂生活照料（新生儿和婴儿）服务评审表

序 号	要求描述（评分标准）	评 价	
		能	不能
1	采用正确的姿势，托抱新生儿、婴儿	1	0
2	能够掌握和使用婴儿喂养用品	1	0
3	进行人工喂养与混合喂养	1	0
4	正确、及时进行溢奶的预防和处理	1	0
5	制作符合婴儿月龄的辅食，并能辅助婴儿进餐	1	0
6	根据不同月龄的婴儿情况，科学合理喂水	1	0
7	护理婴儿睡眠，营造适宜婴儿睡眠的环境	1	0
8	为婴儿穿脱衣服	1	0
9	为婴儿更换纸尿裤	1	0
10	照料婴儿“二便”	1	0
11	照料婴儿盥洗	1	0
12	为婴儿沐浴	1	0
13	为婴儿进行抚触	1	0
14	对婴儿的衣物、用品进行清洗和消毒	1	0
15	培养婴儿良好的饮食习惯	1	0
16	培养婴儿良好的睡眠习惯	1	0
17	培养婴儿良好的排便习惯	1	0
小 计		17	
实际得分			

附 录 D
(规范性)
月嫂掌握婴幼儿健康与管理评审表

月嫂掌握婴幼儿健康与管理评审表如表 D.1 所示。

表 D.1 月嫂掌握婴幼儿健康与管理评审表

序 号	要求描述 (评分标准)	评 价	
		能	不能
1	为婴幼儿测量体重、身长(高)、头围、胸围、脉搏、呼吸	1	0
2	按时让婴幼儿接受预防接种, 并掌握预防接种的注意事项	1	0
3	对婴幼儿常见症状及疾病进行护理	1	0
4	给患病婴幼儿进行喂药、滴药护理	1	0
5	对婴幼儿意外情况进行初步处理	1	0
6	对新生儿特殊生理状态进行识别及护理	1	0
7	对低体重儿生理状态进行识别及护理	1	0
8	对早产儿进行家庭护理	1	0
9	为婴幼儿做被动操及主被动操	1	0
10	对婴幼儿常见疾病进行预防和护理	1	0
11	了解相关传染病知识, 做好紧急情况下传染病的防控措施	1	0
12	识别婴幼儿运动、认知、语言、社会性发展的异常情况	1	0
13	配合专业医生对有行为问题的婴幼儿进行护理训练	1	0
小 计		13	
实际得分			

附 录 E
(规范性)
月嫂掌握婴幼儿早期教育评审表

月嫂掌握婴幼儿早期教育评审表如表 E.1 所示。

表 E.1 月嫂掌握婴幼儿早期教育评审表

序 号	要求描述 (评分标准)	评 价	
		能	不能
1	根据婴幼儿发展水平, 进行大动作训练	1	0
2	根据婴幼儿发展水平, 进行精细动作训练	1	0
3	根据婴幼儿发展水平, 进行认知能力训练	1	0
4	根据婴幼儿发展水平, 进行语言训练	1	0
5	根据婴幼儿发展水平, 进行社会交往能力训练	1	0
6	根据婴幼儿发展水平, 进行生活自理能力训练	1	0
7	根据婴幼儿发展水平, 进行良好情绪行为培养	1	0
8	掌握婴幼儿智力发展的特点与培养方法, 正确地实施训练	1	0
9	掌握婴幼儿人格发展的特点与培养方法, 正确地实施训练	1	0
10	掌握婴幼儿社会交往能力的发展特点与培养方法, 正确地实施训练	1	0
小 计		10	
实际得分			

参 考 文 献

- [1] GB/T 31771—2015 家政服务 母婴生活护理服务质量规范
 - [2] DB3303/T 033—2021 家政服务母婴护理服务规范
 - [3] DB3502/T 063.1—2021 家政服务规范家庭护理 第1部分：母婴（月子期）护理
 - [4] DB36/T 1608—2022 母婴生活护理员（月嫂）服务质量规范
 - [5] DB4201/T 642—2020 母婴护理服务质量规范
-