ICS 03.080.30
CCS A 12

# 中华人民共和国国家标准

GB/T 31771—2024
代替 GB/T 31771—2015

# 家政服务　母婴护理服务质量规范

**Housekeeping service—Specification for quality of maternal and infant care services**

国家标准全文公开系统专用，此文本仅供个人学习、研究之用，
未经授权，禁止复制、发行、汇编、翻译或网络传播等，侵权必究。
全国标准信息公共服务平台：https://std.samr.gov.cn

2024-11-28 发布　　2025-03-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会　发布

# 目　　次

前言 …… Ⅲ
1　范围 …… 1
2　规范性引用文件 …… 1
3　术语和定义 …… 1
4　机构要求 …… 2
4.1　基本要求 …… 2
4.2　培训 …… 2
4.3　记录 …… 2
4.4　信息化 …… 2
5　人员要求 …… 2
5.1　管理人员 …… 2
5.2　母婴护理员 …… 3
6　服务提供流程 …… 3
6.1　需求对接 …… 3
6.2　合同签订 …… 3
6.3　入户服务 …… 3
6.4　服务结束及回访 …… 3
7　服务质量和要求 …… 4
7.1　服务质量分级 …… 4
7.2　一星级 …… 4
7.3　二星级 …… 5
7.4　三星级 …… 5
7.5　四星级 …… 6
7.6　五星级 …… 7
7.7　金牌级 …… 7
8　服务质量评价与改进 …… 8
8.1　服务质量评价 …… 8
8.2　服务改进 …… 9
附录A（资料性）　母婴护理员资料登记表 …… 10
附录B（资料性）　客户资料登记表 …… 11
附录C（资料性）　客户意见反馈表 …… 12
附录D（资料性）　客户质量投诉处理意见表 …… 13
参考文献 …… 14

# 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。

本文件代替 GB/T 31771—2015《家政服务　母婴生活护理服务质量规范》,与 GB/T 31771—2015 相比,除结构调整和编辑性改动外,主要技术变化如下:

——增加了术语“婴儿”“新生儿”(见 3.1、3.2),更改了“母婴护理服务”“母婴护理员”“月子餐”的定义(见 3.3、3.4、3.6,2015 年版的 3.1、3.2、3.5);

——将“服务机构基本要求”更改为“机构要求”,并将 2015 年版的有关内容更改后纳入(见第 4 章,2015 年版的第 4 章、第 7 章);

——删除了对负责人的要求(见 2015 年版的 5.1),更改了管理人员和母婴护理员的要求(见 5.1、5.2,2015 年版的 5.1、5.2、5.3);

——增加了“服务提供流程”(见第 6 章);

——将“服务内容和要求”更改为“服务质量和要求”(见第 7 章,2015 年版的第 6 章),增加了“服务质量分级”要求(见 7.1),更改了各等级服务内容及人员要求(见 7.2、7.3、7.4、7.5、7.6、7.7,2015 年版的 6.2、6.3、6.4、6.5、6.6、6.7);

——更改了“服务质量评价信息获取的方式”(见 8.1.2,2015 年版的 8.1.2);

——增加了“持续改进”的要求(见 8.3)。

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。

本文件由商务部提出。

本文件由全国家政服务标准化技术委员会(SAC/TC 533)归口。

本文件起草单位:济南阳光大姐服务有限责任公司、湖南女子学院、山东省好大姐人力资源集团有限公司、中华女子学院、厦门市标准化研究院、山东新一代标准化研究院有限公司、江西省质量和标准化研究院、张垣大嫂家政服务(河北)集团有限公司、沧州医学高等专科学校、江苏省好苏嫂家庭服务有限责任公司、威海临港经济技术开发区草庙子镇卫生院、山东大学齐鲁医院、国家网络软件产品质量监督检验中心(济南)、互助互相家政集团有限公司、昆明学院、济南赛婴托育服务有限公司、山东省质量技术审查评价中心有限公司、山东省标准化学会、山东正明认证服务有限公司、江苏省质量和标准化研究院、邹城市标准化协会、海南省家庭服务业协会、邹城市民政局。

本文件主要起草人:卓长立、张博嵛、蔡弘、张金梅、段美娟、刘伟伟、范为华、李俊毅、林秀芝、张媛、高玉芝、郭大雷、秦智军、史明洁、陈平、张丽萍、汤娟、杨丽辉、张燕、徐自壹、于彩霞、黄臻、刘然、赵亚茹、郝伟杰、文海炜、曹晋赫、吴慧鑫、刘晗、梁小燕、陈娜、张霁、王莫辞、刘洪建、李凯、陈银龙、栾峰、林少莉、孙计勇。

# 家政服务　母婴护理服务质量规范

## 1　范围

本文件规定了母婴护理服务的家政服务机构、人员、服务质量和服务质量评价与改进的要求，确立了服务提供流程。

本文件适用于家政服务机构和人员提供的母婴护理服务。

## 2　规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19012　质量管理　顾客满意　组织投诉处理指南

GB/T 20647.8　社区服务指南　第8部分：家政服务

## 3　术语和定义

GB/T 20647.8界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

**婴儿　infant**

1周岁以内的儿童。

3.2

**新生儿　newborn**

出生至28天的婴儿（3.1）。

3.3

**母婴护理服务　maternal and infant care services**

为产妇、婴儿（3.1）提供生活照料及保健护理服务。

注：除非特别强调，本文件所提“产妇”指产褥期（分娩后6周～8周）的妇女。

3.4

**母婴护理员　maternal and infant caregivers**

提供母婴护理服务（3.3）的人员。

注：俗称“月嫂”。

3.5

**母婴护理服务机构　maternal and infant care service institutions**

提供母婴护理服务（3.3）经营活动的家政服务机构。

3.6

**月子餐　sub menu**

产妇在分娩后特殊时期内，特别是产后的第一个月，所食用的餐点和饮食调理服务。

3.7

**被动操　passive exercise**

在成人给与的适当帮扶下，新生儿、婴儿完成的相应运动。

注：被动操的动作主要有锻炼四肢肌肉关节的上、下肢运动，锻炼腹肌腰肌以及脊柱的桥形运动、拾物运动，为站立和行走做准备的立起、扶腋步行、双脚跳跃等动作。新生儿和婴儿每天进行被动操的训练，可活动全身的肌肉关节，为爬行、站立和行走打下基础。

## 4　机构要求

### 4.1　基本要求

4.1.1　具有与业务范围相适应的固定经营场所、人员和设施。

4.1.2　在经营场所醒目位置悬挂服务标识（相关证照、服务项目、收费标准、规章制度、岗位职责和投诉监督电话等）。

4.1.3　制定本机构的经营管理制度并组织实施。

4.1.4　按第 7 章要求，对母婴护理员进行分级管理和评估。

4.1.5　建立信息安全机制，客户信息不应被泄露及不正当使用。

### 4.2　培训

4.2.1　设有专门的培训部门，建立完善的分层分级母婴护理专业培训体系，定期组织开展母婴护理员岗位培训，做好培训记录。

4.2.2　培训内容包括但不限于职业道德和行为规范、孕产妇照护与保健、婴儿照护与保健等知识讲解和操作实训等内容。

4.2.3　培训方式包括但不限于理论培训、实操培训、经验案例分享等。

4.2.4　对新上岗的母婴护理员组织培训。每年组织母婴护理员参加不少于 1 次职业技能教育培训并进行考核。对中断工作超过 1 年（含）的护理员，重新进行培训，再次确认上岗资格。

### 4.3　记录

4.3.1　对服务全流程记录，记录形式包括纸质和数字化档案等。

4.3.2　建立母婴护理员档案，包括母婴护理员资料、服务合同（协议）、培训记录、奖惩记录等，并对母婴护理员的档案进行动态管理、及时更新，母婴护理员资料登记表格式见附录 A。

4.3.3　建立客户服务档案，包括客户资料、服务合同、意见反馈、投诉及其处理文件等，对客户相关档案保密。

4.3.4　提升档案管理的数字化水平，并对档案数据进行分类管理，提高档案管理效率，并实现档案数据的实时更新、共享交流和远程访问。

### 4.4　信息化

4.4.1　利用互联网、大数据、物联网、人工智能等技术，结合母婴护理服务实际，建立服务信息管理系统，在优化母婴护理服务、加强母婴护理员管理、服务统计监测等方面实现线上线下结合。

4.4.2　拓展 APP、小程序等服务交互渠道，便于客户在服务前期咨询了解、服务过程中反馈、服务后质量评价。

## 5　人员要求

### 5.1　管理人员

5.1.1　熟悉母婴护理相关的法律、法规、规章和有关规定，具备与工作岗位要求相匹配的职业素质。

5.1.2 掌握和执行本机构各项管理制度，熟悉母婴护理服务的业务流程，具备母婴护理服务管理经验，具备能够理解客户需求、管理母婴护理员的协调能力和文字表达能力。

5.1.3 掌握本机构母婴护理员情况，能够针对客户需求推介和安排合适的母婴护理员。

5.1.4 严格履行服务职责，自觉接受监督检查。

### 5.2 母婴护理员

5.2.1 女性初中以上文化程度。

5.2.2 遵守机构岗位要求、守时守信、尊重客户。

5.2.3 无刑事犯罪记录。

5.2.4 每年进行健康体检，有健康证明，无精神病史和传染性疾病等。

5.2.5 维护客户合法权益，保守客户隐私。

5.2.6 具备与等级相适应的服务技能。

5.2.7 定期参加职业培训，不断提高自己的护理知识和专业技能。

5.2.8 具有良好的人际沟通和语言表达能力，能够清晰表达观点，理解客户的需求。

5.2.9 上岗服务时可着统一工作服。

## 6 服务提供流程

### 6.1 需求对接

6.1.1 母婴护理服务机构应通过线上或线下接待平台，及时接收客户的咨询及预订信息，做好记录，并在规定时间内给予反馈。

6.1.2 母婴护理服务机构应与客户进行初步沟通，了解客户基本情况和需求，填写客户资料登记表(见附录 B)，并根据需求推介满足相关服务资质和经验的母婴护理员。

6.1.3 母婴护理服务机构应通知母婴护理员备好身份证、健康证明等证明材料，通过资料核验、线上视频、线下面谈等多种形式，与客户确认基本信息。

### 6.2 合同签订

6.2.1 母婴护理服务机构应与客户确认服务方式、服务时间、服务地址、客户特殊需求等信息，共同制定母婴护理工作计划、工作内容及具体方案等。

6.2.2 母婴护理服务机构与客户确定具体工作方案与价格后，签订服务合同(协议)。

### 6.3 入户服务

6.3.1 母婴护理员应按照约定时间到达服务地点，客户确认后入户服务。

6.3.2 应对家庭环境进行评估，对服务设施设备等进行检查，并做好记录。

6.3.3 母婴护理员应按照服务合同与第 7 章的规定进行规范服务，并做好服务过程记录。

6.3.4 母婴护理员应对服务过程中出现的特殊情况及时处理，并将处理结果做好记录。

6.3.5 对超出约定服务事项的情况，应向母婴护理服务机构汇报，由服务机构、母婴护理员、客户一同协商，确定处理方案。

### 6.4 服务结束及回访

6.4.1 母婴护理员因服务期满或其他原因结束服务时，应与客户、服务机构或接任人员做好交接工作，同时请客户填写客户意见反馈表(见附录 C)。

6.4.2 交接记录及客户意见反馈表应经母婴护理员、客户双方签字，于服务结束后及时交回母婴护理

服务机构。

6.4.3 建立长期的客户关系维护机制，在服务结束后，根据客户实际需求，持续提供婴儿护理知识和咨询服务。

6.4.4 母婴护理服务机构在提供服务过程中及服务结束后，均应进行服务回访，了解母婴健康状况及客户满意度，并对客户提出的问题和建议进行记录和处理，及时改进服务质量。

## 7 服务质量和要求

### 7.1 服务质量分级

7.1.1 依据客户对母婴护理服务的不同需求以及母婴护理员具备的工作经历、服务技能的不同，按服务质量将母婴护理服务进行分级。

7.1.2 根据服务质量级别，可分为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级、金牌级共六级，其中一星级为最低等级，金牌级为最高等级。

### 7.2 一星级

#### 7.2.1 人员要求

提供一星级服务的母婴护理员除满足 5.2 要求外，还应符合以下条件：

——经过相应的培训并经考核合格；

——具备母婴护理员职业技能等级证书；

——无相应职业技能等级证书的，应具备 6 个月以上的母婴护理服务工作经历。

#### 7.2.2 婴儿护理

一星级婴儿护理服务应：

——为婴儿更换尿布、尿不湿；

——为婴儿换洗、晾晒、消毒尿布、衣服及被褥；

——对婴儿喂养奶具、餐具及日常用具、玩具进行清洗和消毒；

——掌握婴儿母乳喂养、人工喂养（喂水）、混合喂养的方法；

——根据婴儿月龄添加、制作辅食；

——根据婴儿月龄不同，掌握包裹、托抱的方法；

——掌握婴儿日常清洁、盥洗、衣物穿脱、便溺、睡眠等生活照护方法；

——为婴儿洗澡、抚触、测量体温，为新生儿进行脐带护理；

——观察婴儿大小便的变化；

——观察新生儿是否有黄疸、脐炎等的症状；

——在对婴儿进行日常护理时，与婴儿进行眼神和语言的交流；

——填写服务日志。

#### 7.2.3 产妇护理

一星级产妇护理服务应：

——安排产妇的生活起居，为产妇更换、洗涤衣物；

——照护产妇盥洗、擦浴、沐浴、头部清洁、更换卫生用具；

——为产妇进行卧室通风换气、清洁整理；

——根据产妇母乳分泌的情况制作月子餐，并照护卧床产妇进餐；

——观察产妇母乳分泌的情况，正确指导产妇喂奶的方式方法；
——测量、记录产妇体温、血压；
——清洁消毒产妇侧切伤口，观察、辨识产妇恶露排出的情况；
——观察和促进产妇的排泄；
——帮助指导产妇做产后保健操；
——填写服务日志。

## 7.3 二星级

### 7.3.1 人员要求

提供二星级服务的母婴护理员除满足5.2要求外，应符合以下条件：
——在从事过一星级母婴护理服务的基础上经过相应的培训并经考核合格；
——具备母婴护理员职业技能等级证书，及6个月以上的母婴护理服务工作经历；
——无相应职业技能等级证书的，应具备12个月以上的母婴护理服务工作经历；
——累计6个月或12个月客户满意，无投诉。

**注**：提供各星级服务的母婴护理员工作经历，是以从事本职业累积的工作时间为准。

### 7.3.2 婴儿护理

在一星级婴儿护理服务的基础上，二星级婴儿护理服务还应：
——熟练地为婴儿洗澡及抚触；
——根据婴儿的喂养情况，按照每个月龄段喂养要求科学地进行喂养；
——对婴儿的眼、耳、鼻进行日常清洁护理；
——在对婴儿臀部、新生儿脐部进行日常护理和处理大小便时观察异常情况；
——照护新生儿生理性黄疸。

### 7.3.3 产妇护理

在一星级产妇护理服务的基础上，二星级产妇护理服务还应：
——了解哺乳期产妇的身体状况，观察产妇体温、身体状况、精神状况，如发现异常，及时建议就医，并指导产妇与婴儿隔离；
——根据产妇乳汁分泌的情况及身体状况给予饮食指导，制作月子餐；
——为卧床产妇制作流质、半流质膳食；
——按医嘱指导产妇保持会阴清洁。

## 7.4 三星级

### 7.4.1 人员要求

提供三星级服务的母婴护理员除满足5.2要求外，应符合以下条件：
——在从事过二星级母婴护理服务的基础上经过相应的培训并经考核合格；
——具备母婴护理员、婴幼儿发展引导员等职业技能等级证书，及12个月以上的母婴护理服务工作经历；
——无相应职业技能等级证书的，具备18个月以上的母婴护理服务工作经历；
——累计12个月或18个月客户满意，无投诉。

### 7.4.2 婴儿护理

在二星级婴儿护理服务的基础上，三星级婴儿护理服务还应：

——对婴儿眼、耳、鼻进行日常清洁护理，并能辨别异常情况；
——根据婴儿体重、身高增长的情况，指导产妇正确掌握喂养的方法和技巧；
——指导产妇为婴儿做被动操；
——对婴儿常见的尿布疹、肛门周围感染进行简单的处理；
——能分辨婴儿因喂养不当、缺钙或环境及温湿度等影响睡眠质量的原因；
——能对婴儿生理性啼哭、病理性啼哭进行分辨；
——视情况对婴儿进行感知觉训练。

#### 7.4.3 产妇护理

在二星级产妇护理服务的基础上，三星级产妇护理服务还应：
——及时提醒并指导帮助侧切和剖腹产的产妇下地活动；
——为产妇配置营养膳食、提供营养食谱，并制作月子餐；
——对有产后抑郁症的产妇进行心理疏导，积极引导产妇保持心情舒畅。

### 7.5 四星级

#### 7.5.1 人员要求

提供四星级服务的母婴护理员除满足 5.2 要求外，应符合以下条件：
——在从事过三星级母婴护理服务的基础上经过相应的培训并经考核合格；
——具备母婴护理员、婴幼儿发展引导员等职业技能等级证书，及 18 个月以上的母婴护理服务工作经历；
——无相应职业技能等级证书的，应具备 30 个月以上的母婴护理服务工作经历；
——累计 18 个月或 30 个月客户满意，无投诉。

#### 7.5.2 婴儿护理

在三星级婴儿护理服务的基础上，四星级婴儿护理服务还应：
——给婴儿开展主动操锻炼；
——给婴儿进行三浴(空气浴、日光浴和水浴)锻炼；
——给婴儿剪指、趾甲；
——为婴儿做出行准备并照料安全出行；
——观察和护理婴儿囟门；
——为婴儿创造良好的睡眠环境；
——正确分辨婴儿啼哭的原因，及时解决婴儿的需求；
——关注婴儿的体温、呼吸、心率的数值，如发现异常，及时告知家长，并在就医后按照医嘱要求对婴儿进行护理。

#### 7.5.3 产妇护理

在三星级产妇护理服务的基础上，四星级产妇护理服务还应：
——细致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；
——为剖宫产、产后不适的产妇提供营养食谱，并制作营养月子餐；
——对乳汁分泌不足的产妇，进行饮食指导和心理疏导，向产妇讲授母乳喂养的好处，指导产妇掌握正确的哺乳方法和哺乳姿势，并进行适当的乳房护理，促进乳汁分泌；

——照护剖宫产产妇起居、对剖宫产伤口进行护理；
——照护产褥热产妇，掌握产褥热病因与照护方法；
——照护产后晚期出血产妇，掌握产后晚期出血的病因与照护方法；
——照护产后便秘、痔疮复发的产妇。

## 7.6 五星级

### 7.6.1 人员要求

提供五星级服务的母婴护理员除满足 5.2 要求外，应符合以下条件：
——在从事过四星级母婴护理服务的基础上经过相应的培训并经考核合格；
——具备母婴护理员、婴幼儿发展引导员、营养配餐员等职业技能等级证书，及 30 个月以上的母婴护理服务工作经历；
——无相应职业技能等级证书的，应具备 54 个月以上的母婴护理服务工作经历；
——累计 30 个月或 54 个月客户满意，无投诉。

### 7.6.2 婴儿护理

在四星级婴儿护理服务的基础上，五星级婴儿护理服务还应：
——通过感官判断婴儿的大小便异常、体温异常、呼吸异常、心率异常，及时提醒家长并陪同婴儿就医；
——根据婴儿的生长发育（身高、体重）的指标提供科学的喂养方法；
——熟悉婴儿的预防接种顺序、注意事项及接种禁忌；
——掌握患消化道疾病、呼吸道疾病婴儿的照护方法；
——照护新生儿母乳性黄疸；
——为婴儿制定膳食计划和食谱；
——在医生指导下喂养患病婴儿；
——指导短期母子分离的母乳喂养；
——照护患消化道、呼吸道常见疾病的婴儿；
——按医嘱提醒产妇为婴儿及时补充相应的维生素 D；
——观察婴儿是否出现常见疾病的发病症状，采取措施进行预防和护理；
——当遇到意外伤害时，及时采取救助措施、通知婴儿监护人及服务机构，并由服务机构备案；
——根据需要对婴儿进行五项能力训练。

注：五项能力训练是针对婴儿进行的一种早期教育，包括：大动作、精细动作、认知、语言和情绪、社交能力五个方面。

### 7.6.3 产妇护理

在四星级产妇护理服务的基础上，五星级产妇护理服务还应：
——为产妇营造舒适的生活环境，指导产妇做好个人卫生；
——熟练掌握月子餐的制作技巧，科学做好产妇的饮食护理，均衡营养；
——具备较强的语言沟通能力，将相关的护理知识、早期智力开发等的方法传授给婴儿父母；
——给予产妇良好的心理调适，并根据产妇特点给予科学的保健指导。

## 7.7 金牌级

### 7.7.1 人员要求

提供金牌服务的母婴护理员除满足 5.2 要求外，应符合以下条件：

——在从事过五星级母婴护理服务的基础上经过相应的培训并经考核合格；
——具备母婴护理员、婴幼儿发展引导员、营养配餐员、保健按摩师等相关职业技能等级证书，具备48个月以上的母婴护理服务工作经历；
——无相应职业技能等级证书的，应具备72个月以上的母婴护理服务工作经历；
——累计48个月或72个月客户满意，无投诉。

#### 7.7.2 婴儿护理

在五星级婴儿护理服务的基础上，金牌级婴儿护理服务还应：
——喂养、照护多胎、唇腭裂、舌系带短、足内外翻的新生儿；
——照护患新生儿常见疾病的新生儿；
——合理安排膳食，能够有规律地让婴儿每天按照适当的比例摄取生长发育所需要的各种营养素；
——根据婴儿生长发育的特点，对婴儿进行生活照料及生活保健，引导并对婴儿进行感统训练；
——培养婴儿良好的生活习惯和规律的生活起居；
——及时发现婴儿是否有常见病的发病症状，采取措施进行预防和护理，并及时建议就诊；
——准确掌握婴儿意外伤害的紧急处理常识和方法。

#### 7.7.3 产妇护理

在五星级产妇护理服务的基础上，金牌级产妇护理服务还应：
——依据产妇体质科学合理为产妇制定调理膳食计划，保证产妇所需要的各种营养素；
——对产妇进行心理疏导，积极引导产妇保持心情舒畅；
——给产妇进行腹部、乳房等位置塑身保健按摩；
——向产妇传授早期教育的理念及对婴儿进行早期教育的方法；
——能较全面指导产妇进行个人卫生及对身体异常情况的感知；
——进行对体温、呼吸、脉搏等的观察，熟悉对恶露的观察和处理；
——熟悉产后常见病的症状及预防；
——对乳房实施哺乳前后的护理；
——指导乳头凹陷、平头乳、乳头皲裂产妇哺乳及乳盾的使用；
——指导产妇预防乳汁淤积、乳腺炎；
——正确指导产妇调理生活起居和身心调适。

## 8 服务质量评价与改进

### 8.1 服务质量评价

8.1.1 母婴护理服务机构应通过有效的渠道和方式收集服务的反馈意见，对母婴护理服务机构、人员和服务质量要求等进行评价。

8.1.2 评价信息获取的方式可包括。
——内部质量监控。从职业道德、服务态度、技能水平、沟通能力等方面定期对派出母婴护理员的服务质量进行跟踪与综合评价。
——客户意见和投诉反馈。设立多种有效投诉渠道，按GB/T 19012的要求，记录收集客户意见和投诉问题，客户服务质量投诉处理意见表见附录D。
——客户满意度测评。建立客户满意度测评方法，以客户满意为关注焦点设计调查问卷，定期开展满意度测评工作，必要时委托相关机构组织实施。
——参与行业主管部门组织的评价工作。开展对标管理，借助行业评价测评结果了解与其他机构

的对比性差异及行业地位。

8.1.3 服务结束后，母婴护理服务机构根据评价信息获得评价结果。

## 8.2 服务改进

8.2.1 母婴护理服务机构应根据评价结果，及时了解服务情况，对不符合本文件要求的服务制定纠正或改进措施，并跟踪实施和及时改进，提高母婴护理服务水平。

8.2.2 母婴护理服务机构应组织服务人员在服务过程中按规定收集信息，及时分析不合格原因，制定纠正措施，对服务或管理进行调整。

# 附　录　A
（资料性）
母婴护理员资料登记表

母婴护理员资料登记表见表 A.1。

**表 A.1　母婴护理员资料登记表**

<table>
<tr><td colspan="8">档案编号：</td></tr>
<tr><td>姓名</td><td></td><td>性别</td><td></td><td>民 族</td><td></td><td colspan="2" rowspan="6">照片</td></tr>
<tr><td>出生日期</td><td></td><td>年龄</td><td></td><td>文化程度</td><td></td></tr>
<tr><td>身份证<br>号码</td><td colspan="3"></td><td>政治面貌</td><td></td></tr>
<tr><td>联系电话</td><td colspan="2"></td><td>紧急联系人电话</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>现住址</td><td colspan="3"></td><td>婚姻状况</td><td></td></tr>
<tr><td>户口所在地</td><td colspan="2"></td><td>体检时间</td><td></td><td>开始从事母婴护<br>理工作时间</td><td></td></tr>
<tr><td>原工作单位</td><td colspan="3"></td><td>个人特长</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>工作经历</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td rowspan="6">培训情况记录</td><td>时间</td><td colspan="2">课程专业</td><td colspan="4">职业技能等级证书</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2"></td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2"></td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2"></td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2"></td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2"></td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td rowspan="7">等级晋升记录</td><td colspan="3">时间</td><td colspan="4">晋升等级</td></tr>
<tr><td colspan="3"></td><td colspan="4">晋升一星级母婴护理员</td></tr>
<tr><td colspan="3"></td><td colspan="4">晋升二星级母婴护理员</td></tr>
<tr><td colspan="3"></td><td colspan="4">晋升三星级母婴护理员</td></tr>
<tr><td colspan="3"></td><td colspan="4">晋升四星级母婴护理员</td></tr>
<tr><td colspan="3"></td><td colspan="4">晋升五星级母婴护理员</td></tr>
<tr><td colspan="3"></td><td colspan="4">晋升金牌级母婴护理员</td></tr>
<tr><td>备注</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td colspan="8">经办人：　　登记日期：　　年　　月　　日</td></tr>
</table>

# 附　录　B
（资料性）
客户资料登记表

客户资料登记表见表 B.1。

**表 B.1　客户资料登记表**

<table>
<tr><td colspan="8">表单号：</td></tr>
<tr><td>姓名</td><td colspan="2"></td><td>年龄</td><td colspan="2"></td><td>民族</td><td></td></tr>
<tr><td>身份证号码</td><td colspan="3"></td><td>电子邮箱</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>工作单位</td><td colspan="3"></td><td>协议编号</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>服务时间</td><td colspan="3"></td><td>服务地址</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>联系电话</td><td colspan="3"></td><td>紧急联系人<br>电话</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td rowspan="5">家庭资料</td><td>产妇预产期</td><td colspan="2"></td><td>生产医院</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>产妇饮食习惯</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>家庭人数<br>以及组成</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>健康情况<br>（有无病史）</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>其他</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="3">对母婴护理员的特殊要求</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="8">经办人：　　登记日期：　　年　　月　　日</td></tr>
</table>

# 附　录　C
（资料性）
客户意见反馈表

客户意见反馈表见表 C.1。

**表 C.1　客户意见反馈表**

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 客户姓名 | | 服务地址 | | |
| 护理员姓名 | | 服务内容 | | |
| 服务时间 | | 协议编号 | | |
| 服务评价 | 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 | | | | |
| 婴儿护理 | | | | |
| 不满意原因 | | | | |
| 综合评价 | | | | |
| 改进建议 | 年　　月　　日 | | | |

# 附　录　D
（资料性）
客户质量投诉处理意见表

客户服务质量投诉处理意见表见表 D.1。

**表 D.1　客户服务质量投诉处理意见表**

<table>
<tr><td colspan="7">表单号：</td></tr>
<tr><td>姓名</td><td colspan="3"></td><td>投诉方式</td><td colspan="2">□电话　□面谈　□网络　□家访</td></tr>
<tr><td>性别</td><td></td><td>年龄</td><td></td><td>投诉对象</td><td colspan="2">□服务员　□服务机构</td></tr>
<tr><td>协议编号</td><td colspan="4"></td><td>被投诉人</td><td></td></tr>
<tr><td>联系电话</td><td colspan="4"></td><td>投诉时间</td><td></td></tr>
<tr><td>服务地址</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>投诉内容</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">调查记录</td><td colspan="6">1. 客户投诉情况　□经常　□偶尔　□初次　□其他<br>2. 投诉事项是否真实　□属实　□基本属实　□不真实　□其他<br>3. 类似事件投诉　□经常　□偶尔　□初次　□其他</td></tr>
<tr><td colspan="6">负责人处理意见：<br><br>签名：　　日期：</td></tr>
<tr><td>处理意见</td><td colspan="6">分管负责人签字：　　日期：</td></tr>
<tr><td>主要负责人批示</td><td colspan="6">主要负责人签字：　　日期：</td></tr>
<tr><td>回复客户时间</td><td colspan="4"></td><td>回复人员签名</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="7">注：可选项请在“□”中间打“√”。</td></tr>
</table>

## 参 考 文 献

[1] GB/T 45089—2024 0～3岁婴幼儿居家照护服务规范