

# 重庆市人才研究和人力资源服务协会电子文件

渝人协〔2018〕41号

## 重庆市人才研究和人力资源服务协会 关于发布《重庆市渝家人家政服务员服务质量标准》 等六项团体标准的公告

各会员单位、相关单位：

重庆市人才研究和人力资源服务协会组织编制的《重庆市渝家人家政服务员服务质量标准(试行)》《重庆市渝家人家居保洁员服务质量标准(试行)》《重庆市渝家人养老护理员服务质量标准(试行)》《重庆市渝家人病患陪护员服务质量标准(试行)》《重庆市渝家人母婴生活护理员(月嫂)服务质量标准(试行)》《重庆市渝家人育婴员服务质量标准(试行)》共6项团体标准，已通过协会、相关企业及专家审定，并在全国团体标准信息平台公示通过，现予以发布。

附件

- 《重庆市渝家人家政服务员服务质量标准(试行)》
- 《重庆市渝家人家居保洁员服务质量标准(试行)》

3. 《重庆市渝家人养老护理员服务质量标准(试行)》
4. 《重庆市渝家人病患陪护员服务质量标准(试行)》
5. 《重庆市渝家人母婴生活护理员（月嫂）服务质量标准(试行)》
6. 《重庆市渝家人育婴员服务质量标准(试行)》

重庆市人才研究和人力资源服务协会

2018年10月26日



(此页无正文)



ICS 03.080.01

A00

# 重庆市人才研究和人力资源协会团体标准

T/CQTSHRA-001-2018

---

## 重庆市渝家人家政服务员 服务质量标准

(试行)

Chongqing Yujiaren Houseworker Service Quality Standard

2018-10-22 发布

2018-11-1 实施

---

重庆市人才研究和人力资源服务协会 发布

# 目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 职业从业要求.....	1
5 服务内容.....	1
6 服务用物用品的使用要求.....	2
7 服务质量要求.....	2
8 星级划分与评定.....	2
附录 A（资料性附录） 客户满意度调查.....	4
附录 B（规范性附录） 重庆市渝家人家政服务星级划分标准.....	5

## 前 言

本标准根据 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由重庆市人才研究和人力资源服务协会提出。

本标准起草单位：重庆市农民工工作领导小组办公室、重庆市人才研究和人力资源服务协会家庭服务业分会、重庆市家庭服务发展联盟、重庆飞驶特家政服务有限公司、重庆市飞驶特职业培训学校。

本标准主要起草人：张德祥、赵云中、张冀舟、张文韬、王才智、刘靖、叶静、周金、陆丽萍、蔡静、房涛、李国强、汤锦兰、孙平、吴珊。

# 重庆市渝家人家政服务员服务质量标准

## 1 范围

本标准规定了家政服务员服务质量要求的术语和定义、职业从业要求、服务内容、服务用物用品的使用要求、服务质量要求、星级划分与评定。

本标准适用于家庭服务机构提供的家政服务，此处的家庭服务机构包括重庆市行政区域内从事家庭服务经营活动的企业、事业、民办非企业单位和个体经济组织等，不包括政府部门、非政府组织设立的非营利目的的家庭服务组织。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 20647.8—2006 社区服务指南 第8部分：家政服务

## 3 术语和定义

GB/T 20647.8—2006 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 家政服务的服务对象

包括被服务家庭，也包括被服务家庭内的各类成员（以下简称“客户”）。

### 3.2

#### 家政服务员

依法取得国家职业资格证书，并根据合同约定为所服务的家庭提供家政服务的人员。

## 4 职业从业要求

- 4.1 年龄在 18 岁以上，初中及以上文化程度。
- 4.2 具备健康证，有适应的服务技能的职业资格证优先选择。
- 4.3 遵守国家法律法规、爱岗敬业、守时守信、尊重客户。
- 4.4 讲文明、讲礼貌、品行端正、仪表端庄、举止大方。
- 4.5 工作主动、积极配合、服从调配。
- 4.6 讲究个人卫生，具备良好的卫生习惯。
- 4.7 上岗服务应穿着统一工作服。
- 4.8 道德规范应符合 GB/T 20647.8—2006 中 6.1 的要求。
- 4.9 基本知识应符合 GB/T 20647.8—2006 中 6.2 的要求。
- 4.10 态度应符合 GB/T 20647.8—2006 中 6.3 的要求。
- 4.11 家庭礼仪应符合 GB/T 20647.8—2006 中 6.5.1 的要求。
- 4.12 家政服务员的基本技能符合 GB/T 20647.8—2006 中 6.5 的要求。

## 5 服务内容

### 5.1 家庭餐的制作

主要包括：家庭餐制作原辅料的采买、餐前准备、主食及菜品制作、餐后整理等。



## 5.2 家庭居室清洁与美化

主要包括：清洁客户的地毯、地面、室内墙壁、门窗、室内玻璃、家具和家电表面以及厨房和卫生间，指导进行居室美化等。

## 5.3 洗涤与整理衣物及物品

根据衣物的质地，使用正确的方法，将衣物进行分类、洗涤、熨烫、叠放；拆洗寝具等。

## 5.4 常用家电的使用和清洁

参照家电使用说明书或遵照客户指导和要求，并在了解其性能和用途的基础上，正确使用和清洁家用电器。

## 5.5 家庭照料

主要包括：照料孕妇、产妇、婴幼儿、老人、居家病人，照料宠物，养护花卉，接送孩童上下学，提供简单家教等。

## 5.6 其他

主要包括采买与记账等。

## 6 服务用物用品的使用要求

工作过程中，家政服务员所使用的用物用品，均由客户家庭提供。服务用物用品使用应符合以下要求：

- 详细阅读使用说明，按照说明规范使用和放置；
- 如无说明，询问客户使用方法后，方可操作；
- 使用完毕，清理干净，按原来位置归位。

## 7 服务质量要求

### 7.1 准备工作

了解客户的家庭成员情况、风俗习惯、工作内容及工作量等，双方协商一致，达成相关协议或共识。

### 7.2 服务的实施

**7.2.1** 按照约定时间进入客户指定地点，到达后，熟悉客户家庭及周边环境，尽快进入工作状态，并把客户的安排放在首位。

**7.2.2** 在服务过程中，应做到：

- 尊重客户家庭成员的宗教信仰、生活习俗和习惯；
- 既要严格执行合同规定，又要视客观情况，不拘泥于“死合同”，用规范的服务满足客户需求；
- 根据客户的具体情况和实际要求，将工作适当划分，合理搭配，并按计划实施，使工作更有条理，更出效率；
- 节约用水、用电、用气，养成良好的生活习惯。

### 7.3 服务结果要求

#### 7.3.1 家庭餐的制作

家庭餐的制作应做到：

- 根据客户家庭就餐人数确定菜肴数量；

- 膳食合理搭配，确保营养均衡，注重质量与卫生；
- 满足客户家庭成员的饮食习惯和口味喜好。

### 7.3.2 家庭居室清洁与美化

家庭居室清洁与美化应做到：

- 房间要通风换气，无异味；
- 地面干净、无污渍；
- 各种家电、家具、门窗及日常用品等表面无灰尘，摆放整齐。

### 7.3.3 洗涤与整理衣物及物品

洗涤与整理衣物及物品应做到：

- 衣物、鞋帽、寝具等配饰物品，按客户指定位置，分类、整齐摆放；
- 清洗干净的衣物无褶皱，指导客户对衣物进行防霉、防虫处理。

### 7.3.4 常用家电的使用和清洁

常用家电的使用和清洁应做到：

- 各种家电表面无灰尘；
- 电冰箱内部整洁、无异味；
- 压力锅、消毒柜、燃气灶、抽油烟机、电磁炉等厨房电器表面无水渍、油渍。

### 7.3.5 家庭照料

家庭照料应做到：

- 照料好孕妇、产妇、婴幼儿、老人、居家病人等；
- 宠物干净，无异味；
- 花卉盆栽摆放整齐。

### 7.3.6 其他服务

其他服务应做到：

- 根据就餐人数，合理选购食品原料；
- 选购安全、健康食品；
- 提供每日采买记账记录。

## 7.4 验收

合同完成，由客户进行服务评价，签署满意度调查表。客户满意度调查表见附录 A。

## 7.5 服务质量纠纷

家政服务员与客户发生服务质量争议，以双方协商为主，如协商无果，也可请消费者协会或其他有关部门处理。

## 8 星级划分与评定

### 8.1 星级划分

根据家政服务员所具备的任职条件和技能要求不同，共划分为四个星级：准星级、一星级、二星级、三星级。

### 8.2 评级标准

评级标准见附录 B。

**附录 A**  
**(资料性附录)**  
**客户满意度调查**

表 A.1 作为表 B.1 中 3 的参考评分依据，建议客户根据家政服务员的工作表现和服务质量，认真填写。  
评分说明：至少取 3 份客户满意度调查表所给出的分数，取平均值得到该家政服务员的满意度调查分数。对应的分数，将作为附录 B 中服务质量评价的参考分值。

备注：分数在 29 分（含 29 分）以下对应分值为 0 分；分数在 30 分~49 分之间对应分值为 5 分；分数在 50 分~79 分之间对应分值为 10 分；分数在 80 分~89 分之间对应分值为 18 分；分数在 90 分~100 分之间对应分值为 25 分。

**表 A.1 客户满意度调查表**

家政服务员姓名：		客户姓名：		调查时间：		
序号	调查内容	非常满意 (10 分)	满意 (8 分)	基本满意 (6 分)	一般 (3 分)	不满意 (0 分)
1	对家政服务员服务态度是否满意？					
2	对家政服务员语言沟通能力是否满意？					
3	对家政服务员掌握的业务知识是否满意？					
4	对家政服务员掌握的专业技能是否满意？					
5	对家政服务员应急处理问题的能力是否满意？					
6	对家政服务员服务工作效率（条理性）是否满意？					
7	对家政服务员服务时的职业道德表现是否满意？					
8	对家政服务员日常行为表现是否满意？					
9	是否给服务对象生活各方面提供指导性意见？	<input type="checkbox"/> 意见专业（10 分） <input type="checkbox"/> 意见一般（6 分） <input type="checkbox"/> 不提供（0 分）				
10	是否会推荐该家政服务员给亲朋好友？	<input type="checkbox"/> 会（10 分） <input type="checkbox"/> 不会（0 分）				
合计						
注：请在对应的选项上打“√”，谢谢配合！						

**附录 B**  
**(规范性附录)**  
**重庆市渝家人家政服务员星级划分标准**

**B.1 评分说明**

B.1.1 评估单位按表 B.1 进行评分，总分为：300 分，各级别最低得分线为：准星级：100 分；一星级：150 分；二星级：200 分；三星级：250 分。

B.1.2 分档次计分的各项只选择其中一项计分，不得将各档累加；各小项总分（除：有仅选一项提示外）如只达到部分要求可计该小项的部分得分；有仅选一项提示的分项，根据申请对象的实际情况选择对应分值，多选不计分。

**B.2 等级评分标准**

重庆市渝家人家政服务员星级划分标准见表 B.1。

**表 B.1 家政服务员星级划分标准**

序号	要求	各分项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分
1	基本要求	109				
1.1	职业道德		6			
	遵纪守法、端正职业心态				2	
	爱岗敬业、尽职尽责、奉献爱心、构建和谐家政服务				2	
	良好的人际沟通能力与环境适应能力、文明礼貌、言行稳重、忠厚诚实、不涉及家庭隐私				2	
1.2	任职条件		68			
1.2.1	文化水平（此项仅选一项）			8		
	初中文化水平				3	
	高中或中专文化水平				5	
	大专或本科文化水平				8	
1.2.2	资格认证（此项目仅选一项，按本人所持的最高证书选择）			30		
	持有国家职业资格初级（五级）家政服务员证或重庆市家庭服务业特色工种家政服务员初级证				10	
	持有国家职业资格中级（四级）家政服务员证或重庆市家庭服务业特色工种家政服务员中级证				20	
	持有国家职业资格高级（三级）家政服务员证或重庆市家庭服务业特色工种家政服务员高级证				30	
1.2.3	工作经历（此项目仅选一项）			30		
	参加家政服务员课程培训，经鉴定合格者，无家政服务工作经验				5	
	家政服务工作实践满 6 个月				10	
	家政服务员工作满 12 个月				10	
	家政服务工作经验满 24 个月				30	
1.3	家庭礼仪		8			
	掌握及运用常用的文明用语				1	
	掌握接打电话的礼仪常识				1	
	掌握坐、站、走的礼仪常识，大方得体				2	
	掌握迎送客人的基本常识，运用恰当方式接待人				2	
	掌握服装搭配常识，衣着整洁、大方、得体				2	

表 B.1 家政服务员星级划分标准(续)

序号	要求	各分项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分
1.4	社交礼仪		27			
1.4.1	家庭宴请			9		
	掌握宴请和赴宴礼仪				3	
	能制定宴请和宴会方案,有序地接待和迎送各类宾客				3	
	宴会中能迅速有效地处理各项事宜				3	
1.4.2	社交场合服饰化妆			8		
	掌握各类社交场合服饰和化妆的一般美学知识				4	
	能协助客户化妆、挑选适宜的服饰				4	
1.4.3	家庭对外交往			10		
	掌握社交和国际交往礼仪的基本常识和注意事项				5	
	能使用英语进行简单日常交流				5	
2	操持家务与家务管理	166				
2.1	家庭餐的制作		72			
2.1.1	主食的制作(此项为仅选一项,多选不给分)			15		
	掌握蒸、煮2种主食的制作技法,了解主食制作中原料和水的比例及水温标准、馅料调拌常识				5	
	掌握蒸、煮、烙等3种主食的制作技法,熟练制作3个品种以上主食				8	
	掌握蒸、煮、烤、烙等4种主食的制作技法,熟练制作4个品种以上主食				10	
	掌握蒸、煮、烤、烙等4种主食的制作技法,熟练制作8个品种以上主食				15	
2.1.2	菜品烹调方法(此项为仅选一项,多选不给分)			15		
	掌握蒸、炒、炖、拌4种烹调技法,了解基本调味品、火候的使用常识,准确鉴别食品成熟形状				5	
	掌握炒、炸、蒸、煮、炖、拌6种烹调技法,能够制作一般家庭餐,至少做出10种菜品				8	
	掌握能够制作一般家庭聚会所需的菜品,至少做出18种菜品				10	
	掌握热菜和冷菜8种烹调技法,至少做出30种菜品				15	
2.1.3	熬制汤菜(此项为仅选一项,多选不给分)			15		
	掌握制汤的基本常识,能制作3种以上的汤菜				5	
	了解常见食品的营养成分,制汤基本常识,能制作6种以上的汤菜				10	
	根据家庭成员营养需要,能制作相对符合家庭营养需要的汤菜,并能制作10种以上汤菜				15	
2.1.4	膳食配置(此项仅为选一项,多选不给分)			15		
	能简单配置一般菜肴,了解原料的合理搭配技巧				5	
	了解常见食品的营养成分和菜肴的搭配常识,能合理安排家庭膳食				10	
	掌握家庭便宴的设计原则、上菜程序和注意事项、菜肴搭配常识,能够设计、制作家庭便宴,合理安排膳食,并均衡营养				15	

表 B.1 家政服务员星级划分标准(续)

序号	要求	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分
2.1.5	其他			12		
	掌握选、削、择及洗涤常见菜品原料的方法				2	
	掌握切、剁、削、刮等常用刀法，能将原料加工成丁、片、段、块等形状				2	
	掌握食品（原料及成品）鉴别及保存的基本常识，能正确储存一般食品及原料				2	
	掌握鲜活原材料的简单切加工方法及技术要求				3	
	能制作 5 种以上甜品				3	
2.2	家居保洁		22			
	掌握不同类型地砖、木地板、地毯的清洗擦拭常识和程序，运用正确方法保洁地面				2	
	了解不同质地地面的保养知识和原材料特性，正确保养不同质地的地面				2	
	掌握家具的有关常识，正确清洁、擦拭各类家具				2	
	了解不同材料家具的保养常识，正确保养家具				2	
	掌握各类清洁剂的性能和使用范围，正确按照流程清洁厨房、卫生间				2	
	掌握常见消毒剂的性能和使用常识，正确对餐饮器具和卫生器具进行消毒				2	
	掌握生活美学知识、常见花卉的养护方法和一般插花技艺，合理布置居室环境				5	
	协助家居美化，能够修剪草坪				5	
2.3	衣物的洗涤和保管		13			
	了解衣物和洗涤的一般特性，根据衣物的特性正确使用洗涤剂				2	
	了解衣物洗涤的一般常识，正确使用手洗和机洗的方法洗涤衣物				2	
	掌握正确的晾晒和叠放衣物的方法				2	
	掌握衣物材质特性和熨烫要求，鉴别常识服装面料的质地，正确熨烫衣物				5	
	掌握不同面料衣物、皮毛制品的保管常识，正确保管不同面料的衣物				2	
2.4	家用电器和燃气具的使用		4			
	了解家用电器的性能和使用注意事项，遵照客户指导和要求，安全使用家用电器				2	
	掌握煤、煤气、天然气等的使用常识，能够安全使用燃气具。妥善处理常见的意外情况				2	
2.5	宠物饲养		5			
	掌握常见宠物饲养和清洁的方法，如鱼、鸟、猫、狗等				5	
2.6	采买和记账		8			
2.6.1	采买（此项为仅选一项，多选不给分）			5		
	了解常见生活用品和食物的购买常识，按客户要求购买所需的物品				2	
	掌握常用生活用品和食品的质量鉴别常识，制定采买计划并合理安排支出				5	

表 B.1 家政服务员星级划分标准(续)

序号	要求	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分
2.6.2	记账			3		
	了解一般记账方法,能准确记录采买明细账目				3	
2.7	家庭理财		11			
	掌握评价和选择商家的一般知识和购物技巧				2	
	协助客户合理安排日常生活开支				2	
	会使用银行卡存取、转账等业务				3	
	协助客户办理水电、煤气、电话、有线电视、物业等费用缴纳事宜				4	
2.8	常见家用办公设备的使用		6			
	会接听电话,并记录相关信息				2	
	会使用传真机传送和接收文件				2	
	掌握计算机基本操作方法,会使用计算机进行一般文字录入,会操作上网、下载文件等				2	
2.9	家庭生活照料		10			
	根据家庭成员的不同特点,科学、合理安排日常生活				2	
	了解常见病的预防、保健和护理知识,遵照医嘱对家庭成员进行一般常见病的护理				2	
	了解营养配餐的基本常识,根据家庭成员特点进行膳食调配				3	
	掌握体育运动一般常识,能陪同家庭成员进行适当的体育活动				3	
2.10	家庭教育		9			
	了解儿童身体、心理发育的一般特点,对儿童提供体、智、德、美、劳简单教育				3	
	协助家长培养儿童良好的学习和生活习惯				3	
	了解音乐、舞蹈、绘画、外语等一般知识,协助对儿童进行适当的学习辅导				3	
2.11	家庭休闲娱乐		6			
	简单了解家用摄影、摄像设备的使用方法和注意事项,为家庭生活提供基本的摄影、摄像服务				3	
	能够正确使用家庭影院等音像设备				3	
3	服务质量评价(以客户满意度调查作为参考依据)	25				
3.1	用户满意度(此项为仅选一项,多选不给分)		25			
	不满意				0	
	一般				5	
	基本满意				10	
	满意				18	
	非常满意				25	

ICS 03.080.01

A00

# 重庆市人才研究和人力资源协会团体标准

T/CQTSHRA-002-2018

---

## 重庆市渝家人家居保洁员 服务质量标准

(试行)

Chongqing Yujiaren Housecleaner Service  
Quality Standard

2018-10-22 发布

2018-11-1 实施

---

重庆市人才研究和人力资源服务协会 发布



# 目 录

1. 范围.....	4
2. 规范性引用文件.....	4
3. 术语和定义.....	4
4. 服务分类.....	4
5. 职业从业要求.....	4
6. 服务用品用具的使用要求.....	5
7. 服务质量要求.....	6
8. 星级划分与评定.....	5
附 录 A（资料性附录）客户满意度调查.....	9
附 录 B（规范性附录）重庆市渝家人家居保洁员星级划分标准.....	10

## 前 言

本标准根据 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由重庆市人才研究和人力资源服务协会提出。

本标准起草单位：重庆市农民工工作领导小组办公室、重庆市人才研究和人力资源服务协会家庭服务业分会、重庆市家庭服务发展联盟、重庆飞驶特家政服务有限公司、重庆市飞驶特职业培训学校。

本标准主要起草人：张德祥、赵云中、张冀舟、张文韬、王才智、刘靖、叶静、周金、陆丽萍、蔡静、房涛、陈娅、张成莉、沈洁、邓绍先、陈恒芳、王华冬。

# 重庆市渝家人家居保洁员服务质量标准

## 1 范围

本标准规定了家居保洁员服务的术语和定义、服务分类、职业从业要求、服务用品用具的使用要求、服务质量要求、星级划分与评定。

本标准适用于家庭服务机构提供的保洁服务，此处的家庭服务机构包括重庆市行政区域内从事家庭服务经营活动的企业、事业、民办非企业单位和个体经济组织等，不包括政府部门、非政府组织设立的非营利目的的家庭服务组织。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 20647.8-2006 社区服务指南 第8部分：家政服务

## 3 术语和定义

GB/T 20647.8-2006 界定的及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 家居保洁服务

使用专门的清洁用品用具，按照科学的清洁保养程序对客户家庭的居室、厨房、卫生间等及门窗、墙壁、地面、家具等进行清扫或清洗，同时承担物品的整理、归位、保持有序、清洁的一项家庭服务工作。

### 3.2 常规保洁服务

以日常定期上门保洁、日常临时钟点工保洁的形式对已入住的客户家庭居室、生活设施及物品进行整理、清洁等一般性处理的服务。

### 3.3 专项保洁服务

利用专业清洁用品用具对客户家庭居室中的家电类、家具类、石材类、艺术品类地面等进行清洁，以及对居室进行消毒、空气治理、病虫害防治等专业化处理的服务。

### 3.4 开荒保洁服务

对新装修未入住的客户家庭居室进行全面清洁的服务。

## 4 服务分类

家居保洁服务分常规保洁服务、专项保洁服务、开荒保洁服务。

## 5 职业从业要求

5.1 年龄在 18 岁以上，初中或以上文化程度。

5.2 具有职业资格证、健康证以及具备与等级相适应的服务技能。

- 5.3 遵守国家法律法规，爱岗敬业、守时守信、尊重客户。
- 5.4 讲文明、讲礼貌、品行端正、仪表端庄、举止大方。
- 5.5 主动工作、热情友好、诚实可靠。
- 5.6 讲究个人卫生，具备良好的卫生习惯。
- 5.7 上岗服务应穿着统一工作服。
- 5.8 道德规范应符合 GB/T 20647.8-2006 中 6.1 的要求。
- 5.9 基本知识应符合 GB/T 20647.8-2006 中 6.2 及 6.5.3.2 的要求。
- 5.10 态度应符合 GB/T 20647.8-2006 中 6.3 的要求。
- 5.11 家庭礼仪应符合 GB/T 20647.8-2006 中 6.5.1 的要求。
- 5.12 家居保洁的基本技能除符合 GB/T 20647.8-2006 中 6.5.3.1 的要求外，还应：
  - 熟练掌握各类扫、洗、擦、消毒杀菌和保养等工作技能；
  - 合理使用各类清洁卫生用品用具；
  - 熟悉各类清洁用品用具的维护、保养和使用注意事项。

## 6 服务用品用具的使用要求

### 6.1 服务用品用具

应符合下列要求：

- 保洁工具清洁、干燥、现本色、无异味；
- 使用后清洗、消毒，分类存放。

### 6.2 清洁剂、洗涤剂、消毒剂和杀虫剂等用品

#### 6.2.1 基本要求

应选用标识规范、有检验合格证、符合环保要求的产品。

#### 6.2.2 清洁剂

应符合下列要求：

- 严格按照说明书的要求使用；
- 了解清洁剂在清洁物具上的滞留时间，以免造成物具表面颜色变异；
- 所有清洁剂放置在桶内或器皿内，不得直接接触地面；
- 清洁剂使用完毕，立即盖好盖子，安全存放；
- 使用了清洁剂的地方用水清洗，不留残余。

#### 6.2.3 洗涤剂

应符合下列要求：

- 严格按照说明书的要求使用；
- 对于易褪色的织物，分开洗涤。

#### 6.2.4 消毒剂

应符合下列要求：

- 了解清洁物品的材质及其相适应的洗涤剂和洗涤温度；
- 严格按照说明书的要求使用；
- 使用消毒用品时戴口罩、橡胶手套等防护用品；
- 所有消毒剂放置在桶内或器皿内，不得直接接触地面；
- 消毒剂使用完毕，立即盖好盖子，安全存放；
- 使用了消毒剂的地方用水清洗，不留残余。

#### 6.2.5 杀虫剂

应符合下列要求：

- 严格按照说明书的要求使用；
- 考虑是否会对植物等造成毒害；
- 使用喷雾杀虫剂时，不得喷洒在食物、餐具、家具、被褥等上；
- 杀虫剂使用完毕，应安全存放。

## 7 服务质量要求

### 7.1 准备工作

7.1.1 应明确客户所需服务，并达成相关协议或共识。下列事项应和客户事先协商：

- 了解雇主隐私、提示顾客收捡好现金及贵重首饰；
- 贵重物品保洁；
- 灯具保洁；
- 高层建筑室外玻璃面保洁；
- 其他需要协商保洁的事项。

7.1.2 保洁员根据客户所需的保洁服务内容，选好用品用具。

### 7.2 服务的实施

7.2.1 保洁员应着工装并按照约定时间到达客户指定地点后，应向客户确认保洁服务需求，获客户同意后，进入室内，开始记录起始服务时间。

7.2.2 按照与客户约定的项目进行保洁。在保洁过程中，保洁员应注意：

- 需要搬动物品的，先征得客户的同意；
- 物品轻拿轻放，若发现物品破损，及时与客户沟通；
- 废旧物品经客户确认后方可丢弃；
- 接打私人电话不宜超过三分钟。

### 7.3 常规保洁服务结果要求

#### 7.3.1 地面

地面应：

- 干净、整洁、无垃圾、无污渍、无积水、无卫生死角；
- 无化学、物理损伤。

#### 7.3.2 墙面

墙面应：

- 无浮尘、无污渍；
- 无化学、物理损伤。

#### 7.3.3 玻璃

玻璃应：

- 无浮尘、无污渍、无明显划痕、无水痕、表面干净；
- 边框干净、无污渍；
- 推拉轨道、玻璃槽无灰尘；
- 如有纱窗，纱窗清洁无灰尘。

#### 7.3.4 卫生间

卫生间应：

- 地面无污垢、无积水、无卫生死角；
- 墙面干净，镜面光亮，无水痕；
- 洗手池、洁具等无水锈、无水痕，无化学损伤，无污垢、尿碱；
- 无异味。

### 7.3.5 厨房

厨房应：

- 地面无污垢、无积水、无卫生死角；
- 墙面干净，无灰尘和污渍；
- 水池、橱柜洁净、无污渍；
- 洗手池、水龙头、管件、金属架等物品清洁；
- 抽油烟机表面以及厨台洁净、无污渍、无油渍。

### 7.3.6 卧室及大厅

室内整齐、清洁，家具、物品等按客户要求摆放有序。

### 7.3.7 门及门框

无灰尘、无污渍。

### 7.3.8 其余部分

其余部分应：

- 吊顶无蜘蛛网、无污渍；
- 空调、风扇、窗套、踢脚线无灰尘、无污渍。

## 7.4 专项保洁服务结果要求

### 7.4.1 地面打蜡

地面打蜡应：

- 地面清洗干净、无残余旧蜡、无污迹、无浮尘；
- 墙面、踢脚板及室内摆放物干净、无溅洒污点；
- 蜡面均匀、无流痕、无黄斑，整体一致。

### 7.4.2 地毯清洗

地毯清洁应：

- 重点污渍刷洗干净；
- 表面无污渍，无毛发。

### 7.4.3 石材养护

石材表面无水渍、无污渍、无浮尘。

### 7.4.4 家具打蜡保养

家具表面光滑、油亮、无浮尘、无水痕。

### 7.4.5 家电清洁（以清洗抽油烟机、空调为例）

家电清洁应：

- 抽油烟机表面洁净、无污渍、无油渍；
- 空调内机表面洁净，无污渍、无水痕。

### 7.4.6 艺术品类清洁

根据艺术品的材质分类采取相应的清洁、护理方法，艺术品表面无水渍、无污渍、无浮尘。

### 7.4.7 居室消毒

根据客户特殊要求开展的居室消毒无遗漏。

## 7.5 开荒保洁服务结果要求

### 7.5.1 建筑垃圾清理

室内无建筑垃圾堆放。

### 7.5.2 玻璃窗清洗

玻璃窗清洗应：

——窗框、窗槽无污垢；

——玻璃表面无明显建筑残渍和灰尘，如水泥点、胶、漆等，目视透明光亮。

### 7.5.3 地面、墙面和地角线除尘清洁

应无油污、蜡渍、锈渍、水泥渍、漆点及装修后残留的污物。

### 7.5.4 卫生间清洁

设备用具应洁净光亮，无装修后残留的污物。

### 7.5.5 门及门框清洁

门及门框清洁应：

——门表面干净，无装修后残留的污物；

——门框无污垢。

## 7.6 验收

合同完成由客户进行服务评价，签署满意度调查表。客户满意度调查表见附录 A。

## 7.7 服务质量纠纷

家居保洁员与客户发生服务质量争议，以双方协商为主，如协商无果，也可请消费者协会或其他有关部门处理。

## 8 星级划分与评定

### 8.1 星级划分

根据家居保洁员所具备的任职条件和技能要求不同，共划分为三个等级：一星级、二星级、三星级。

### 8.2 评定

见附录 B。

**附录 A**  
**(资料性附录)**  
**客户满意度调查**

表 A.1 作为表 B.1 中 3 的参考评分依据，建议客户根据家居保洁员的工作表现和服务质量认真填写。

评分说明：至少取 3 份客户满意度调查表所给出的分数，取平均值得到该家居保洁员的满意度调查分数。对应的分数，将作为附录 B 中服务质量评价的参考分值。

备注：分数在 29 分（含 29 分）以下对应分值为 0 分；分数在 30 分~49 分之间对应分值为 5 分；分数在 50 分~79 分之间对应分值为 10 分；分数在 80 分~89 分之间对应分值为 18 分；分数在 90 分~100 分之间对应分值为 25 分。

**表 A.1 客户满意度调查表**

家居保洁员姓名：		客户姓名：		调查时间：		
序号	调查内容	非常满意 (10 分)	满意 (8 分)	基本满意 (6 分)	一般 (3 分)	不满意 (0 分)
1	对家居保洁员服务态度是否满意？					
2	对家居保洁员语言沟通能力是否满意？					
3	对家居保洁员掌握的业务知识是否满意？					
4	对家居保洁员掌握的专业技能是否满意？					
5	对家居保洁员应急处理问题的能力是否满意？					
6	对家居保洁员服务工作效率（条理性）是否满意？					
7	对家居保洁员服务时的职业道德表现是否满意？					
8	是否给客户家庭生活各方面提供指导性意见？	<input type="checkbox"/> 意见专业（10 分） <input type="checkbox"/> 意见一般（6 分） <input type="checkbox"/> 不提供（0 分）				
9	是否会推荐该家居保洁员给亲朋好友？	<input type="checkbox"/> 会（20 分）		<input type="checkbox"/> 不会（0 分）		
合计						
注：请在对应的选项上打“√”，谢谢配合！						



**附录 B**  
**(规范性附录)**  
**重庆市渝家人家居保洁员星级划分标准**

**B.1 评分说明**

**B.1.1** 评估单位按表 B.1 进行评价，总分为 220 分，各级别最低得分线为：一星级：100 分；二星级：150 分；三星级：200 分。

**B.1.2** 分档次计分的各项只选择其中一项计分，不得将各档累加；各小项总分（除：有仅选一项提示外）如只达到部分要求可计该小项的部分分；有仅选一项提示的分项，根据申请对象的实际情况选择对应分值，多选不计分。

**B.2 星级评分标准**

星级划分标准见表 B.1。

**表 B.1 家居保洁员星级划分标准**

序号	要求	各分项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分
1	基本要求	62				
1.1	职业道德		6			
	遵纪守法、端正职业心态				2	
	爱岗敬业、尽职尽责、奉献爱心、构建和谐家政服务				2	
	良好的人际沟通能力与环境适应能力、文明礼貌、言行稳重、忠厚诚实、不涉及家庭隐私				2	
1.2	任职条件		20			
	资格认证（此项目仅选一项，按本人所持的最高证书选择）					
	持有国家职业资格初级（五级）保洁员证、家政服务员证或重庆市家庭服务业特色工种保洁员初级证				10	
	持有国家职业资格中级（四级）保洁员证、家政服务员证或重庆市家庭服务业特色工种保洁员中级证				15	
	持有国家职业资格高级（三级）保洁员证、家政服务员证或重庆市家庭服务业特色工种保洁员高级证				20	
1.3	礼仪		12			
1.3.1	言谈举止			6		
	掌握及运用常用的文明用语				2	
	掌握接打电话的礼仪常识				2	
	掌握坐、站、走的礼仪常识，大方得体				2	
1.3.2	仪容仪表			6		

表 B.1 家居保洁员星级划分标准（续）

序号	要求	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分
	保持衣着整洁、得体，讲究个人卫生				2	
	保持良好精神面貌；女性保持头发整齐，不宜遮脸；男性头发不过耳朵，后发不覆盖衣领，头发不能遮脸				2	
	始终保持手部清洁，指甲不宜过长				2	
1.4	行为规范		10			
	遵守工作纪律，不从事与工作无关的事情				2	
	同事之间互帮互助，以礼相待				2	
	热情、周到、耐心的服务态度，与客户进行良好沟通				2	
	妥善保管保洁用品和用具，不丢失和人为损坏，不私借私用				2	
	服从组织管理，按时保质完成保洁工作				2	
1.5	进客户家注意事项		14			
	不在客户家里吸烟				2	
	不得向客户索要小费、烟和酒等物品				2	
	自带饮用水和干粮，不使用客户的饮水用具和食物				2	
	工作中需移动的物品，先征得客户同意，清洁后第一时间将物品复位				2	
	对客户物品轻拿轻放，对贵重物品提醒客户妥善保管				2	
	废旧物品经客户确认后丢弃				2	
	在客户家打电话尽量压低声音，通话时间控制在 3 分钟内				2	
2	服务技能	133				
2.1	常规保洁服务		25			
	备有微纤维抹布和清洁桶				2	
	熟练使用双面玻璃刮，清洗玻璃和镜面				2	
	熟练使用涂水器、单面玻璃刮和伸缩杆，用于清洗高位玻璃、瓷砖等材质表面				2	
	熟练使用单通榨水车，用于挤压拖把				2	
	熟练使用专业拖把，清洁地面				2	
	熟练使用板刷，清洗地面及地毯上的顽渍				2	
	熟练使用喷壶，配置分装各种清洁剂				2	
	熟练配比一般家庭常用消毒剂，如 84 消毒液、洁厕剂等				3	
	熟练使用推水器，刮净地面积水				3	
	会选择对应型号的钢丝棉，清洁花岗岩、大理石等地面结晶				5	
2.2	专项保洁服务		87			
	熟练使用尘推、牵尘剂清除地面尘土				3	
	熟练使用自动洗地机，清洗各种硬质地面				4	
	对于不同石材的晶硬处理，能选择正确的结晶剂				3	
	熟练使用抛光机，给地面和拉面抛光				4	
	按客户要求对室内物品整理				2	

表 B.1 家居保洁员星级划分标准（续）

序号	要求	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分
	熟练使用洗沙发机，清洗布艺沙发				5	
	熟练使用清洁刷，梳理地毯，使地毯纤维疏松				3	
	熟练使用单擦机，清洗各种地面、地毯、布垫等				5	
	熟练使用抽洗式地毯机，将地毯上顽固的污渍去除				5	
	熟练使用吹干机，去除地毯清洁后残留的异味；使地毯清洗后迅速干燥，减少地毯霉菌滋生				3	
	掌握各种材质地面的打蜡抛光技术				5	
	掌握石材美容养护技术，包含：石材打蜡抛光、石材晶硬处理、石材翻新、石材多功能养护（每项得 2 分）				8	
	掌握家具打蜡保养技术				5	
	掌握地毯清洗护理技术				5	
	掌握皮沙发清洗、翻新技术				6	
	掌握空调清洗技术				6	
	掌握饮水机清洗技术				4	
	掌握电脑清洁技术				4	
	掌握抽油烟机清洗技术				7	
2.3	家庭开荒保洁服务		21			
	熟练使用玻璃铲刀，铲除附在玻璃表面的无辜污垢				3	
	熟练使用地板铲刀，铲除附在地面及物体表面的顽固污垢				3	
	熟练使用吸尘器，吸进其他清洁工具不能清除掉的灰尘，以及缝隙，凹凸不平处、墙角等处的尘埃				5	
	熟练使用清洁球、除胶剂、稀释剂等化学药剂，对装修后遗留的漆点、涂料点、水泥块，胶迹等进行精细处理				5	
	熟练使用洁磁剂、不锈钢光亮剂、铁艺水及渍清蜡等进行专业养护				5	
3	服务质量评价	25				
3.1	服务质量评价（以客户满意度调查作为参考依据）		25			
	用户满意度（此项为仅选一项，多选不给分）			25		
	不满意				0	
	一般				5	
	基本满意				10	
	满意				18	
	非常满意				25	

ICS 03.080.01

A00

# 重庆市人才研究和人力资源协会团体标准

T/QQTSHRA-003-2018

## 重庆市渝家人养老护理员 服务质量标准

(试行)

Chongqing Yujiaren Senior Caregiver Service  
Quality Standard

2018-10-22 发布

2018-11-1 实施

重庆市人才研究和人力资源服务协会 发布

## 前 言

本标准根据 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由重庆市人才研究和人力资源服务协会提出。

本标准起草单位：重庆市农民工工作领导小组办公室、重庆市人才研究和人力资源服务协会家庭服务业分会、重庆市家庭服务发展联盟、重庆飞驶特家政服务有限公司、重庆市飞驶特职业培训学校。

本标准主要起草人：张德祥、赵云中、张冀舟、张文韬、王才智、刘靖、叶静、周金、陆丽萍、蔡静、房涛、李国强、汤锦兰、孙平、徐三会、祝家、刘小露。

## 目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 职业从业要求.....	1
5 服务内容.....	2
6 服务用物用品的使用要求.....	2
7 服务质量要求.....	2
8 等级划分与评定.....	3
附录 A（资料性附录） 客户满意度调查.....	4
附录 B（规范性附录） 重庆市渝家人养老护理员星级划分标准.....	5

# 重庆市渝家人养老护理员服务质量标准

## 1 范围

本标准规定了养老护理员服务的术语和定义、职业从业要求、服务内容、服务用物用品的使用要求、服务质量要求和等级划分与评定。

本标准适用于家庭服务机构提供的养老护理服务，此处的家庭服务机构包括重庆市行政区域内从事家庭服务经营活动的企业、事业、民办非企业单位和个体经济组织等，不包括政府部门、非政府组织设立的非营利目的的家庭服务组织。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 20647.8—2006 社区服务指南 第8部分：家政服务

## 3 术语和定义

GB/T 20647.8—2006 界定的及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 养老护理服务

给老年人提供生活照料、精神关爱、安全陪护、文化体育等一种或若干种服务的社会养老服务。

### 3.2 养老护理员

对老年人进行生活照料、精神关爱、安全陪护、文化体育等一种或若干种服务的服务人员。

## 4 职业从业要求

- 4.1 年龄在 18 岁以上，初中及以上文化程度。
- 4.2 具备健康证，有适应的服务技能的职业资格证书优先选择。
- 4.3 遵守国家法律法规、爱岗敬业、守时守信、尊重客户。
- 4.4 讲文明、讲礼貌、品行端正、仪表端庄、举止大方。
- 4.5 工作主动、积极配合、服从调配。
- 4.6 讲究个人卫生，具备良好的卫生习惯。
- 4.7 上岗服务应穿着统一工作服。
- 4.8 道德规范应符合 GB/T 20647.8—2006 中 6.1 的要求。
- 4.9 基本知识应符合 GB/T 20647.8—2006 中 6.2 的要求。
- 4.10 态度应符合 GB/T 20647.8—2006 中 6.3 的要求。
- 4.11 家庭礼仪应符合 GB/T 20647.8—2006 中 6.5.1 的要求。

4.12 养老护理员的基本技能符合 GB/T 20647.8—2006 中 6.5.5 的要求。

#### 5.1 生活料理：

- 照料老人日常起居、个人卫生、排泄照料、安全移动体位并预防压疮的发生等生活服务；
- 保持老人居住环境空气流通、卫生、安全；
- 为老人制作营养均衡的膳食；为患病的老人提供合理膳食；
- 为老人使用的日常生活用品进行清洁、消毒，保持清洁卫生；
- 为患有老年性常见疾病的老人提供健康保健指导及生活照料；
- 针对老人的身体状况组织安排有益健康的娱乐、体育活动。

#### 5.2 技术陪护：

- 为患病老人或有肢体、器官功能障碍的老人提供生活服务、初级保健和肢体辅助功能锻炼；
- 协助医护人员完成相应的生活护理工作；
- 当老人发生意外情况时，及时报告送医。

#### 5.3 康复陪护、心理照料：

- 为老人提供必要的生理、心理、社会服务；
- 给予需要临终照护的老人在生理、心理等方面的帮助，以减轻老人的痛苦，并为其家属提供心理和精神上的支持。

### 6. 服务用物用品的使用要求

- 工作过程中，养老护理员所使用的用物用品，均由老人家庭提供。服务用物用品使用应符合以下要求：
- 仔细阅读使用说明，按照说明规范使用和放置；
  - 如无使用说明，询问客户使用方法后，方可操作；
  - 使用后清理干净，按原来位置归位。

### 7. 质量要求

#### 7.1 准备工作

了解老人的家庭成员情况、老人的病情、自理程度及工作量等，双方协商一致，达成相关协议或共识。

#### 7.2 服务的实施

7.2.1 按照双方约定时间进入客户指定地点，熟悉老人家庭及周边环境，按照客户要求尽快进入工作状态，应以老人及家庭成员的安排放首位。

7.2.2 在服务过程中，应注意：

- 入户前，工作着装整齐完好；



- 尊重老人及家庭成员的宗教信仰、生活习俗和习惯；
- 用规范的服务努力让老人满意；
- 根据老人家庭的具体情况和实际要求，将工作适当划分，合理分配，并按计划实施；
- 节约用水、电、气，保持良好的生活习惯；
- 留下老人家属的联系方式，如老人出现突发状况，及时汇报家属；
- 不随意使用老人家庭的生活用品，注意把握与老人及家庭成员的相处尺度，洁身自好；
- 保护老人及家庭成员隐私。

### 7.3 服务结果要求

#### 7.3.1 生活料理：

- 老人衣着干净、整洁；
- 老人日常饮食搭配合理，符合老人的需要；
- 老人使用日常生活用品和各类设施干净，摆放有序；
- 做好日常保洁，保持室内卫生。

7.3.2 技术陪护：在医护人员的指导下，给患病老人提供必要的陪护工作。

#### 7.3.3 健康陪护、心理照护：

- 协助医护人员，对患病老人进行康复锻炼；
- 科学安排，让老人生活充实，有规律；
- 能陪老人聊天，安抚老人心情；
- 鼓励和协助老人适当参加体育锻炼与活动。注：患病或有肢体、器官功能障碍的老人除外。

### 7.4 验收

合同完成，由老人或其家属进行服务评价，签署满意度调查表。客户满意度调查表见附录 A。

### 7.5 服务质量纠纷

养老护理员与客户发生服务质量争议，以双方协商为主，如协商无果，也可请消费者协会或其他有关部门处理。

## 8 星级划分与评定

### 8.1 星级划分

依据养老护理员所具备的任职条件和技能要求不同，划分为一星级、二星级和三星级，共三个等级。

### 8.2 评价标准

见附录 B。

**附录 A**  
**(资料性附录)**  
**客户满意度调查**

表 A.1 作为表 B.1 中 3 的参考评分依据,建议客户根据养老护理员的工作表现和服务质量,认真填写。

评分说明:至少取 3 户客户满意度调查表所给出的分数,取平均值得到该养老护理员的满意度调查分数。对应的分数,将作为附录 B 中服务质量评价的参考分值。

备注:分数在 29 分(含 29 分)以下对应分值为 0 分;分数在 30 分~49 分之间对应分值为 5 分;分数在 50 分~79 分之间对应分值为 10 分;分数在 80 分~89 分之间对应分值为 18 分;分数在 90 分~100 分之间对应分值为 25 分。

**表 A.1 客户满意度调查表**

养老护理员姓名:		客户姓名:		调查时间:		
序号	调查内容	非常满意 (10 分)	满意 (8 分)	基本满意 (6 分)	一般 (3 分)	不满意 (0 分)
1	对养老护理员服务态度是否满意?					
2	对养老护理员语言沟通能力是否满意?					
3	对养老护理员掌握的业务知识是否满意?					
4	对养老护理员掌握的专业技能是否满意?					
5	对养老护理员应急处理问题的能力是否满意?					
6	对养老护理员服务工作效率(条理性)是否满意?					
7	对养老护理员服务时的职业道德表现是否满意?					
8	对养老护理员日常行为表现是否满意?					
9	是否给老人生活各方面提供指导性意见?	<input type="checkbox"/> 意见专业(10 分) <input type="checkbox"/> 意见一般(6 分) <input type="checkbox"/> 不提供(0 分)				
10	是否会推荐该养老护理员给亲朋好友?	<input type="checkbox"/> 会(10 分)		<input type="checkbox"/> 不会(0 分)		
合计						
注:请在对应的选项上打“√”,谢谢配合!						

**附录 B**  
**(规范性附录)**  
**重庆市渝家人养老护理员星级划分标准**

**B.1 评分说明**

B.1.1 评估单位按表 B.1 进行评分，总分为：200 分，各级别最低得分线为：一星级：100 分；二星级：150 分；三星级：180 分。

B.1.2 分档次计分的各项只选择其中一项计分，不得将各档累加；各小项总分（除：有仅选一项提示 外）如只达到部分要求可计该小项的部分给分；有仅选一项提示的分项，根据申请对象的实际情况选择对应分值，多选不计分。

**B.2 星级评分标准**

养老护理员星级划分标准见表 B.1

**表 B.1 养老护理员星级划分标准**

序号	要求	各分项 总分	各分项 总分	各次分 项总分	各小项 总分	计分
1	基本要求	45				
1.1	职业道德		8			
	尊老敬老、以人为本				2	
	遵纪守法、端正职业心态				2	
	爱岗敬业、尽职尽责、奉献爱心、构建和谐家庭服务				2	
	良好的人际沟通能力与环境适应能力、文明礼貌、言行稳重、忠厚诚实				1	
	尊重及保护老人家庭隐私				1	
1.2	任职条件		30			
1.2.1	文化水平（此项目仅选一项）			13		
	初中文化水平				1	
	普通高中或其他中专文化水平				3	
	护理专业中专文化水平				8	
	其他专业大专或本科文化水平				10	
	护理专业大专（含大专）以上文化水平				13	
1.2.2	资格认证（此项目仅选一项，按本人所持的最高证书选择）			10		
	持有国家职业资格初级（五级）养老护理员证或重庆市家庭服务业特色工种养老护理员初级证				5	
	持有国家职业资格中级（四级）养老护理员证或重庆市家庭服务业特色工种养老护理员中级证				7	
	持有国家职业资格高级（三级）养老护理员证或重庆市家庭服务业特色工种养老护理员高级证				10	
1.2.3	工作经历（此项目仅选一项，多选不给分）			7		
	护理老人工作经验满 6 个月以上，无用户投诉				3	
	护理老人工作经验满 18 个月以上，无用户投诉				5	
	护理老人工作经验满 30 个月以上，无用户投诉				7	

表 B.1 养老护理员星级划分标准（续）

序号	要求	各大项 总分	各分项 总分	各次分 项总分	各小项 总分	计分
1.3	家庭礼仪		7			
	掌握及运用常用的文明用语				1	
	掌握接打电话的礼仪常识				1	
	掌握坐、站、走的礼仪常识，大方得体				1	
	掌握迎送客人的基本常识，运用恰当方式接待客人				2	
	掌握服装搭配常识，衣着整洁、大方、得体				2	
2	技能要求	130				
2.1	日常生活照料		27			
	能根据老人自理情况，协助老人起床、穿衣、洗漱、梳头等				2	
	掌握口腔护理方法：正确选择使用口腔清洁工具，采用正确刷牙方法。（如：刷牙法、漱口法、棉球擦拭法、牙线使用、假牙清洁等）				5	
	能根据老人自理情况，协助老人洗头、洗脸、洗脚、沐浴、擦身、清洗肛门会阴、修剪指甲等				2	
	掌握洗头方法：坐位洗头法，床上洗头法。床上洗头包括：马蹄形垫洗头法、扣杯洗头法（带头托洗头盆洗头法）、充气式洗头器洗头法、洗头车洗头法				8	
	掌握床上擦浴法				3	
	掌握正确穿脱衣裤的步骤方法				1	
	掌握更换被服和整理床铺的方法				1	
	知晓压疮发生的原因；掌握预防压疮的方法				3	
	了解老人平日睡眠习惯，安排舒适的睡眠环境和时间；入睡后，观察是否出现异常情况				2	
2.2	饮食照料		12			
2.2.1	烹饪老人膳食（仅选一项，多选不给分）			5		
	了解老年人饮食特点，能烹饪适合老人的膳食				2	
	合理安排老人膳食，做到营养均衡，易于咀嚼、吞咽和消化				5	
2.2.2	能辅助老人正确进食，进食完毕及时清理餐具			2		
2.2.3	患病老人的饮食照护			5		
	掌握卧床老人的饮食照护方法				1	
	掌握吞咽困难老人的饮食照护方法				1	
	掌握视力有障碍老人的饮食照护方法				1	
	掌握胃管进食老人的饮食照护方法				2	
	掌握胃造瘘口进食老人的饮食照护方法					
2.3	排泄照护		16			

表 B.1 养老护理员星级划分标准（续）

序号	要求	各大项 总分	各分项 总分	各次分 项总分	各小项 总分	计分
2.3.1	根据老人自理情况，协助老人排便、排尿，例如：协助老人入厕，帮助卧床老人使用便盆			2		
2.3.2	排泄情况异常的老人陪护			14		
	掌握腹泻老人的陪护方法				2	
	掌握排便失禁老人的陪护方法				2	
	掌握肠造瘘老人的陪护方法				2	
	掌握便秘老人的陪护方法				2	
	掌握尿潴留老人的陪护方法				2	
	掌握尿失禁老人的陪护方法				2	
	掌握留置尿管老人的陪护方法				2	
2.4	安全陪护		7			
	根据老人自理情况，能协助老人使用助行器，例如：手杖、步行器、轮椅等，并注意保护，防止老人摔伤、跌伤				2	
	能协助老人变换体位、正确移动、搬运老人，操作时注意安全，防止老人扭伤、跌伤				3	
	掌握老人呕吐时的陪护方法，防窒息				2	
2.5	技术陪护		46			
	能够根据医嘱，给老人用药，再仔细核对无误后并记录药物名称、剂量、服药时间等				4	
	掌握一般的家庭消毒方法，预防交叉感染				2	
	能陪同生病老人到医院进行检查、治疗、康复等				2	
	掌握给药方法：口服药物、煎煮药物、外用药给药、超声雾化给药，并观察用药后的反应				8	
	掌握特殊时刻的陪护方法：如静脉输液时陪护、吸氧时陪护				3	
	掌握生命体征监（检）测方法：体温、脉搏、呼吸、血压（每种方法得 1 分）				4	
	掌握一般的急救方法：止血、烫伤、跌伤、窒息（每种方法得 1 分）				3	
	掌握老年抑郁症老人的陪护方法				2	
	掌握老年性痴呆症老人的陪护方法				2	
	掌握老年骨质疏松症老人的陪护方法				2	
	掌握老年退行性骨关节病老人的陪护方法				2	
	掌握慢性支气管炎老人的陪护方法				2	
	掌握慢性阻塞性肺气肿老人的陪护方法				2	
	掌握高血压病老人的陪护方法				2	

表 B.1 养老护理员星级划分标准（续）

序号	要求	各大项 总分	各分项 总分	各次分 项总分	各小项 总分	计分
	掌握冠心病老人的陪护方法				2	
	掌握糖尿病老人的陪护方法				2	
	掌握脑中风老人的陪护方法				2	
2.6	心理陪护、临终关怀		12			
	为老人安排户外活动、体育锻炼等，充实老人生活				4	
	了解老人常见心理问题，给老人提供心理支持和鼓励				4	
	了解临终老人的生理及心理变化，并进行陪护，给予临终关怀				4	
2.7	培训与指导		10			
	能对普通养老护理员进行相关知识和技能的培训				10	
3	服务质量评价（以客户满意度调查作为参考依据）	25				
3.1	用户满意度（此项为仅选一项，多选不给分）		25			
	不满意				0	
	一般				5	
	基本满意				10	
	满意				18	
	非常满意				25	

# 重庆市人才研究和人力资源协会团体标准

T/CQTSHRA-004-2018

## 重庆市渝家人病患陪护员 服务质量标准 (试行)

Chongqing Yujiaren Caregiver Service Quality Standard

2018-10-22 发布

2018-11-1 实施

重庆市人才研究和人力资源服务协会 发布

## 目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 病患陪护员职业从业要求.....	1
5 服务内容.....	1
6 服务用物用品的使用要求.....	2
7 服务质量标准.....	2
8 星级划分与评定.....	2
附录 A（资料性附录） 客户满意度调查.....	4
附录 B（规范性附录） 重庆市渝家人病患陪护员星级划分标准.....	5



## 前 言

本标准根据 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由重庆市人才研究和人力资源服务协会提出。

本标准起草单位：重庆市农民工工作领导小组办公室、重庆市人才研究和人力资源服务协会家庭服务业分会、重庆市家庭服务发展联盟、重庆飞驶特家政服务有限公司、重庆市飞驶特职业培训学校。

本标准主要起草人：张德祥、赵云中、张冀舟、张文韬、王才智、刘靖、叶静、周金、陆丽萍、蔡静、房涛、徐三会、李国强、汤锦兰、孙平、祝家、刘小露。

# 重庆市渝家人病患陪护员服务质量标准

## 1 范围

本标准规定了病患陪护员服务的术语和定义、病患陪护员职业从业要求、服务内容、服务用物用品的使用要求、服务质量要求、等级划分与评定。

本标准适用于家庭服务机构提供的病患护理服务，此处的家庭服务机构包括重庆市行政区域内从事家庭服务经营活动的企业、事业、民办非企业单位和个体经济组织等，不包括政府部门、非政府组织设立的非营利目的的家庭服务组织。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 20647.8-2006 社区服务指南 第8部分：家政服务

## 3 术语和定义

GB/T 20647.8—2006 界定的及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 病患陪护服务

对病患人员进行的基础陪护和生活护理。

### 3.2

#### 病患陪护员

对病患人员进行基础陪护和生活护理的从业人员。

## 4 病患陪护员职业从业要求

- 4.1 年龄在18岁以上，初中或以上文化程度
- 4.2 具备健康证，有相适应的服务技能的职业资格证优先选择。
- 4.3 遵守国家法律法规，爱岗敬业、守时守信、尊重客户。
- 4.4 讲文明、讲礼貌、品行端正、仪表端庄、举止大方。
- 4.5 工作主动、积极配合、服从调配。
- 4.6 上岗服务应穿着统一工作服。
- 4.7 道德规范应符合 GB/T 20647.8-2006 中 6.1 的要求。
- 4.8 基本知识应符合 GB/T 20647.8-2006 中 6.2 的要求。
- 4.9 态度应符合 GB/T 20647.8-2006 中 6.3 的要求。
- 4.10 家庭礼仪应符合 GB/T 20647.8-2006 中 6.5.1 的要求。
- 4.11 病患陪护员的基本技能符合 GB/T 20647.8-2006 中 6.6.1 的要求。

## 5 服务内容

根据陪护对象的需要，病患陪护服务可以包括下列项目中的全部或部分服务内容：

——在医生护士指导下，帮助陪护对象的生活起居需要，如协助陪护对象盥洗、运动锻炼、进食、排泄、服药，为其制作膳食、适时翻身、保健按摩等；为生活不能自理的陪护对象提供全面的生活陪护、基础保健以及康复锻炼；

——在医生护士指导下，针对陪护对象的病情做好膳食营养调配、健康保健和生活起居的科学陪护工作，并依据陪护对象的社会活动需要恰当安排其日常生活。观察陪护对象的各方面情况，发现异常向家属、医生或护士汇报，及时送医。

## 6. 服务用物用品的使用要求

病患陪护服务过程中所使用的用物用品，均由陪护对象本人、家属、监护人提供。服务用物用品使用应符合以下要求：

- 详细阅读使用说明，按照说明规范使用和放置；
- 如无说明，询问客户使用方法后，方可操作；
- 使用后清理干净，按原来位置归位。

## 7. 服务质量标准

### 7.1 准备工作

了解陪护对象的家庭情况、患病情况及工作量等，双方协商一致，达成相关协议或共识。

### 7.2 服务的实施

7.2.1 按照双方约定时间到达客户指定地点，熟悉周边环境，按照客户要求，尽快进入工作状态。

7.2.2 在服务过程中，应注意做到：

- 进入工作场所前，工作着装整齐完好；
- 陪护对象住院时，遵守医院的各项规章制度，配合医护人员工作；
- 尊重陪护对象及家庭成员的宗教信仰、生活习俗和习惯；
- 用规范的服务努力让陪护对象满意；
- 根据病患家庭的具体情况和实际要求，将工作适当划分，合理分配，并按计划实施；
- 节约用水、电、气，养成良好的生活习惯；
- 留下陪护对象家属或监护人的联系方式，如出现突发状况，及时汇报家属；
- 不随意使用病患家庭的生活用品；
- 把握与陪护对象及家庭成员的相处尺度，洁身自好；
- 尊重及保护患者家庭隐私。

### 7.3 服务结果要求

7.3.1 饮食与起居护理，应符合以下要求：

- 陪护对象衣着干净、整洁；
- 陪护对象日常饮食搭配合理，符合病患病情要求；
- 陪护对象日常生活用品干净，摆放有序；
- 陪护对象的床铺每日整理，干净、整洁。

7.3.2 技术陪护应根据医嘱积极配合医护人员，给陪护对象提供必要的陪护服务。

7.3.3 心理陪护应依据社会活动的需要，给陪护对象合理安排日常生活。

### 7.4 验收

合同完成由陪护对象或其家属进行服务评价，签署满意度调查表。客户满意度调查表见附录 A。

### 7.5 服务质量纠纷

病患陪护员与客户发生服务质量争议，以双方协商为主，如协商无果，也可请消费者协会或其他有关部门处理。

## 8 星级划分与评定

### 8.1 星级划分

依据病患陪护员所具备的任职条件和技能要求不同划分为一星级、二星级、三星级，共三个级别。

## 8.2 评价标准

见附录 B。

**附录 A**  
**(资料性附录)**  
**客户满意度调查**

表 A.1 作为表 B.1 中 4 的参考评分依据，建议客户根据病患陪护员的工作表现和服务质量，认真填写。

评分说明：至少取 3 份客户满意度调查表所给出的分数，取平均值得到该病患陪护员的满意度调查分数。对应的分数，将作为附录 B 中服务质量评价的参考分值。

备注：分数在 29 分（含 29 分）以下对应分值为 0 分；分数在 30 分~49 分之间对应分值为 5 分；分数在 50 分~79 分之间对应分值为 10 分；分数在 80 分~89 分之间对应分值为 18 分；分数在 90 分~100 分之间对应分值为 25 分。

**表 A.1 客户满意度调查表**

病患陪护员姓名：		客户姓名：		调查时间：		
序号	调查内容	非常满意 (10 分)	满意 (8 分)	基本满意 (6 分)	一般 (3 分)	不满意 (0 分)
1	对病患陪护员服务态度是否满意？					
2	对病患陪护员语言沟通能力是否满意？					
3	对病患陪护员掌握的业务知识是否满意？					
4	对病患陪护员掌握的专业技能是否满意？					
5	对病患陪护员应急处理问题的能力是否满意？					
6	对病患陪护员工作效率（条理性）是否满意？					
7	对病患陪护员服务时的职业道德表现是否满意？					
8	对病患陪护员日常行为表现是否满意？					
9	是否给陪护对象生活各方面提供指导性意见？	<input type="checkbox"/> 意见专业（10 分） <input type="checkbox"/> 意见一般（6 分） <input type="checkbox"/> 不提供（0 分）				
10	是否会推荐该病患陪护员给亲朋好友？	<input type="checkbox"/> 会（10 分）		<input type="checkbox"/> 不会（0 分）		
合计						
注：请在对应的选项上打“√”，谢谢配合！						

**附录 B**  
**(规范性附录)**  
**重庆市渝家人病患陪护员星级划分标准**

**B.1 评分说明**

B.1.1 评估单位按表 B.1 进行评分，总分为：200 分，各级别最低得分线为：一星级：120 分；二星级：150 分；三星级：180 分。

B.1.2 分档次计分的各项只选择其中一项计分，不得将各档累加；各小项总分（除：有仅选一项提示外）如只达到部分要求可计该小项的部分给分；有仅选一项提示的分项，根据申请对象的实际情况选择对应分值，多选不计分。

**B.2 星级评分标准**

病患陪护员星级划分标准见表 B.1

**表 B.1 病患陪护员星级划分标准**

序号	要求	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分
1	基本要求	45				
1.1	职业道德		6			
	遵纪守法、端正职业心态				1	
	爱岗敬业、尽职尽责、奉献爱心、构建和谐家庭服务				1	
	良好的人际沟通能力与环境适应能力、文明礼貌、言行稳重、忠厚诚实、				2	
	尊重及保护患者家庭隐私				2	
1.2	任职条件		32			
1.2.1	文化水平（此项目仅选一项）			15		
	初中文化水平				1	
	普通高中或其他中专文化水平				3	
	护理专业中专文化水平				8	
	其他专业大专或本科文化水平				10	
	护理专业大专（含大专）以上文化水平				15	
1.2.2	资格认证（此项目仅选一项，按本人所持的最高证书选择）			10		
	持有国家职业资格初级（五级）家政服务员或养老护理员证 或重庆市家庭服务业特色工种家政服务员/养老护理员初级证				5	
	持有国家职业资格中级（四级）家政服务员或养老护理员证 或重庆市家庭服务业特色工种家政服务员/养老护理员中级证				7	
	持有国家职业资格高级（三级）家政服务员或养老护理员证 或重庆市家庭服务业特色工种家政服务员/养老护理员高级证				10	
1.2.3	工作经历（此项目仅选一项，多选不给分）			7		
	病患护理工作经验满 6 个月以上，无用户投诉				3	
	病患护理工作经验满 18 个月以上，无用户投诉				7	
1.3	家庭礼仪		7			
	掌握及运用常用的文明用语				1	

表 B.1 病患陪护员星级划分标准 (续)

序号	要求	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分
	掌握接打电话的礼仪常识				1	
	掌握坐、站、走的礼仪常识, 大方得体				1	
	掌握迎送客人的基本常识, 运用恰当方式接待客人				2	
	掌握服装搭配常识, 衣着整洁、大方、得体				2	
2	日常基本护理	32				
2.1	清洁护理		15			
	皮肤清洁护理: 掌握患者洗脸、床上擦浴、淋浴、盆浴的方法				2	
	头发清洁护理: 掌握床上洗头、能按照基本操作规范进行头发的护理				3	
	口腔及外耳清洁: 掌握口腔护理操作步骤、掌握外耳清洁方法				3	
	足部、指甲和会阴部清洁: 能对病人进行足部、指甲、会阴部进行护理				3	
	清洗患者的衣物、用具				2	
	掌握更换被服和整理床铺的方法				2	
2.2	起居与活动		6			
	了解患者平日睡眠习惯, 安排舒适的睡眠环境; 入睡后, 观察是否出现异常情况				1	
	能根据患者的病情, 规范指导、帮助患者更衣				1	
	协助患者进行体位变换及关节活动、肌肉训练的方法				2	
	了解保健按摩基本常识, 为患者提供简单保健按摩				2	
2.3	饮食照料		5			
2.3.1	烹饪老人膳食 (仅选一项, 多选不给分)					
	了解患者一般的饮食特点, 给患者制作适合的食物, 如流食、半流食、普通饮食				2	
	根据患者的病理情况, 提供合理的营养膳食建议并制作				1	
	掌握正确的喂食方法, 为患者提供喂食服务				1	
	餐后及时清理餐具, 根据所处环境条件, 对餐具进行清洁和家庭消毒				1	
2.4	安全护理		6			
	知晓压疮发生原因, 掌握压疮预防方法				2	
	体位转换及运送: 掌握体位转换及运送患者的方法, 能够按照基本操作规范进行操作				1	
	知晓跌倒发生原因: 能正确使用床挡、约束带、拐杖、手杖方法; 掌握预防跌倒的方法				2	
	知晓误吸发生的原因: 掌握预防误吸的措施				1	
3	技术陪护	98				
3.1	掌握就医流程, 如: 门诊就诊程序及须知、急诊就医等		3			
3.2	给药护理		17			
	了解用药的相关知识, 指导患者合理用药, 监督用药情况, 并做好家庭药物的保管工作				5	
	掌握以下几种给药途径: 口服给药法、舌下含服法、吸入给药法、黏膜给药法、直肠给药法 (每种方法得 1 分)				5	
	掌握中草药的煎煮方法和服用方法				4	
	掌握外用药物的使用方法: 皮肤用药、眼睛用药、耳鼻用药 (每种方法得 1 分)				3	

表 B.1 病患陪护员星级划分标准（续）

序号	要求	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分
3.3	排泄护理		15			
	掌握使用便盆协助患者床上排便技术。				3	
	掌握使用简易通便剂（开塞露或甘油灌肠剂）协助患者床上排便技术。				3	
	掌握人工排便技术				2	
	掌握患者小便器、持续接尿器、纸尿裤的使用方法				3	
	熟悉患者肠造口、尿路造口的护理				3	
	掌握大小便排泄物标本的采集方法				1	
3.4	患者医疗陪护		24			
	掌握体温测量方法				1	
	掌握脉搏测量方法				1	
	掌握呼吸测量方法				1	
	掌握血压测量方法				1	
	掌握冷热疗法陪护方法				2	
	掌握留置尿管陪护方法				2	
	掌握留置胃管陪护方法				2	
	掌握止血陪护方法				2	
	掌握不同部位的包扎陪护方法				2	
	掌握外伤换药的陪护方法				2	
	掌握吸氧的陪护方法				2	
	掌握口对口人工呼吸救助方法				2	
	掌握人工胸外心脏按压救助方法				2	
	掌握气管异物急救方法				2	
3.5	常见疾病护理		16			
	掌握高血压病人的陪护方法				2	
	掌握脑血管病人的陪护方法				2	
	掌握冠心病病人的陪护方法				2	
	掌握糖尿病病人的陪护方法				2	
	掌握老年性痴呆病人的陪护方法				2	
	掌握精神疾病病人的陪护方法				2	
	掌握恶性肿瘤病人的陪护方法				2	
	掌握偏瘫病人的陪护方法				2	
3.6	常见损伤陪护		9			
	掌握开放性损伤的陪护方法：烧伤与烫伤、擦伤、刺伤、割裂伤（每种方法得 1 分）				3	
	掌握闭合性损伤的陪护方法：挫伤与扭伤、挤压伤、关节脱位、软组织挫伤（每种方法得 1 分）				3	
	掌握骨折病人的陪护方法				3	



表 B.1 病患陪护员星级划分标准（续）

序号	要求	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	计分
3.7	传染病知识及陪护		8			
	了解传染病一般的传播途径：空气传播、水和食物传播、虫媒传播、接触传播、血液传播、土壤传播				2	
	了解传染病的消毒灭菌方法：自然消毒法、物理消毒法、化学消毒法				2	
	掌握常见传染病的陪护方法：流行性感冒、病毒性肝炎、细菌				2	
	急性痢疾、肺结核、带状疱疹、水痘、手足口病（每种方法得 1 分）				2	
3.8	患者的心理陪护		6			
	了解危重患者的心理特点，掌握相应陪护方法				2	
	了解慢性病患者的心理特点，掌握相应陪护方法				2	
	了解传染病患者的心理特点，掌握相应陪护方法				2	
4	服务质量评价（以客户满意度调查作为参考依据）	25				
4.1	用户满意度（此项为仅选一项多选不给分）		25			
	不满意				0	
	一般				5	
	基本满意				10	
	满意				18	
	非常满意				25	

ICS 03.080.01

A00

# 重庆市人才研究和人力资源协会团体标准

T/CQTSHRA-005-2018

---

## 重庆市渝家人母婴生活护理员（月嫂） 服务质量标准 (试行)

Chongqing Yujiaren Maternity Matron Service Quality Standard

2018-10-22 发布

2018-11-1 实施

---

重庆市人才研究和人力资源服务协会 发布

# 目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 职业从业要求.....	1
5 服务内容.....	1
6 服务用物用品的使用要求.....	2
7 服务质量要求.....	2
8 星级划分与评定.....	2
附录 A（资料性附录） 客户满意度调查.....	4
附录 B（规范性附录） 重庆市渝家人母婴生活护理员（月嫂）星级划分标准.....	5

## 前 言

本标准根据 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由重庆市人才研究和人力资源服务协会提出。

本标准起草单位：重庆市农民工工作领导小组办公室、重庆市人才研究和人力资源服务协会家庭服务业分会、重庆市家庭服务发展联盟、重庆飞驶特家政服务有限公司、重庆市飞驶特职业培训学校。

本标准主要起草人：张德祥、赵云中、张冀舟、张文韬、王才智、叶静、周金、陆丽萍、蔡静、房涛、汤锦兰、刘小露、祝家、李作琼、李群。

# 重庆市渝家人母婴生活护理员（月嫂）服务质量标准

## 1 范围

本标准规定了母婴生活护理员（月嫂）服务的术语和定义、职业从业要求、服务内容、服务用物用品的使用要求、服务质量要求、等级划分与评定。

本标准适用于家庭服务机构提供的母婴生活护理员（月嫂）服务，此处的家庭服务机构包括重庆市行政区域内从事家庭服务经营活动的企业、事业、民办非企业单位和个体经济组织等，不包括政府部门、非政府组织设立的非营利目的的家庭服务组织。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 20647.8—2006 社区服务指南 第8部分：家政服务

GB/T 31771—2015 家政服务 母婴生活护理服务质量规范

## 3 术语和定义

GB/T 20647.8—2006 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 母婴生活护理员（月嫂）服务

为产妇和新生儿提供饮食起居和护理服务。

### 3.2

#### 母婴生活护理员（月嫂）

主要从事产妇和新生儿生活护理工作；在力所能及的情况下，协助客户家庭成员从事产妇的营养配餐和烹饪、清洗保洁等工作的服务人员。

## 4 职业从业要求

- 4.1 年龄在 18 岁以上，初中及以上文化程度。
- 4.2 具备健康证，有适应的服务技能的职业资格证书优先选择。
- 4.3 遵守国家法律法规、爱岗敬业、守时守信、尊重客户。
- 4.4 讲文明、讲礼貌、品行端正、仪表端庄、举止大方。
- 4.5 工作主动、积极配合、服从调配。
- 4.6 讲究个人卫生，具备良好的卫生习惯。
- 4.7 上岗服务应穿着统一工作服。
- 4.8 人员基本要求应符合 GB/T 31771—2015 中 5.3 的要求。
- 4.9 道德规范应符合 GB/T 20647.8—2006 中 6.1 的要求。
- 4.10 基本知识应符合 GB/T 20647.8—2006 中 6.2 及 6.5.3.2 的要求。
- 4.11 态度应符合 GB/T 20647.8—2006 中 6.3 的要求。
- 4.12 家庭礼仪应符合 GB/T 20647.8—2006 中 6.5.1 的要求。
- 4.13 基本技能应符合 GB/T 20647.8—2006 中 6.6.2 及 6.6.4 的要求。

## 5 服务内容

### 5.1 产妇的生活护理

主要包括：产妇生理和心理的护理，制作月子餐。

### 5.2 新生儿护理

主要包括：新生儿生活护理，新生儿喂养等。

### 5.3 其他产妇和新生儿的寝室卫生清洁以及衣物用品的清洗和消毒。

## 6 服务用物用品的使用要求

服务工作过程中，母婴生活护理员（月嫂）所使用的用物用品，均由客户家庭提供。服务用物用品使用应符合以下要求：

- 详细阅读使用说明，按照说明规范使用；
- 如无使用说明，询问客户使用方法后，方可操作；
- 使用完毕，清理干净，按原来位置归位。

## 7 服务质量要求

### 7.1 准备工作

了解客户的家庭情况、用工需求、上岗时间等，双方协商，达成相关的协议或共识。

### 7.2 服务的实施

**7.2.1** 约定时间进入客户指定地点，熟悉客户家庭及周边环境，尽快进入工作状态，应以客户的安排放首位。

**7.2.2** 在服务过程中，应做到：

- 尊重客户家庭成员的宗教信仰、生活习俗和习惯；
- 严格执行合同规定，如超出合同条款范围，仍用规范的专业技能满足客户需求；
- 根据客户家庭的具体情况和实际要求，将工作适当划分，合理分配，并按计划实施；
- 节约用水、用电、用气，保持良好的生活习惯；
- 不随意使用客户家庭的生活用品，洁身自好，注意把握与客户相处的尺度。

### 7.3 服务结果要求

#### 7.3.1 产妇的生活护理

**7.3.1.1** 产妇精神状态良好，身体顺利康复无异常，体重管理有效。（精神异常患者除外）

**7.3.1.2** 月子餐合理搭配，营养均衡，以满足产后康复和新生儿喂养需要为目的。

#### 7.3.2 新生儿的生活护理

- 7.3.2.1 新生儿居住环境安全，喂养合理，精神反应好。
- 7.3.2.2 新生儿皮肤护理良好，无感染，脐部护理无异常。
- 7.3.2.3 睡眠状态良好，适应良好。
- 7.3.2.4 生长发育正常，体重增长合理。

### 7.3.3 其他

- 7.3.3.1 产妇和新生儿寝室干净整洁、无异味。
- 7.3.3.2 衣物用品分类摆放整齐。

## 7.4 验收

合同完成，由客户进行服务评价，签署满意度调查表。客户满意度调查表见附录 A。

## 7.5 服务质量纠纷

母婴生活护理员（月嫂）与客户发生服务质量争议，以双方协商为主，如协商无果，也可请消费者协会或其他有关部门处理。

# 8 星级划分与评定

## 8.1 星级划分

根据母婴生活护理员（月嫂）所具备的任职条件和技能要求不同，共划分为六个等级：准星级、一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。

## 8.2 评定

评定见附录 B。

**附录 A**  
**(资料性附录)**  
**客户满意度调查**

表 A.1 作为表 B.1 中 4 的参考评分依据，建议客户根据母婴生活护理员（月嫂）的工作表现和服务质量，认真填写。

评分说明：至少取 3 户客户满意度调查表所给出的分数，取平均值得到该母婴生活护理员（月嫂）的满意度调查分数。对应的分数，将作为附录 B 中服务质量评价的参考分值。

备注：分数在 29 分（含 29 分）以下对应分值为 0 分；分数在 30~49 之间对应分值为 5 分；分数在 50~79 之间对应分值为 10 分；分数在 80~89 之间对应分值为 18 分；分数在 90~100 之间对应分值为 25 分。

**表 A.1 客户满意度调查表**

母婴生活护理员（月嫂）姓名：		客户姓名：		调查时间：		
序号	调查内容	非常满意 (10 分)	满意 (8 分)	基本满意 (6 分)	一般 (3 分)	不满意 (0 分)
1	对母婴生活护理员（月嫂）服务态度是否满意？					
2	对母婴生活护理员（月嫂）沟通能力是否满意？					
3	对母婴生活护理员（月嫂）掌握的业务知识是否满意？					
4	对母婴生活护理员（月嫂）掌握的专业技能是否满意？					
5	对母婴生活护理员（月嫂）处理应急问题的能力是否满意？					
6	对母婴生活护理员（月嫂）工作效率（条理性）是否满意？					
7	母婴生活护理员（月嫂）服务时对新生儿和产妇的关爱及护理程度是否满意？					
8	对母婴生活护理员（月嫂）服务时的职业道德表现是否满意？					
9	是否给客户提科学育儿或产妇护理方面的指导意见？	<input type="checkbox"/> 意见专业（10 分） <input type="checkbox"/> 意见一般（6 分） <input type="checkbox"/> 不提供（0 分）				
10	是否会推荐该母婴生活护理员（月嫂）给亲朋好友？	<input type="checkbox"/> 会（10 分）		<input type="checkbox"/> 不会（0 分）		
合计						
注：请在对应的选项上打“√”，谢谢配合！						



**附录 B**  
**(规范性附录)**

**重庆市渝家人母婴护理员（月嫂）星级划分标准**

**B.1 评分说明**

**B.1.1** 评估单位按表 B.1 进行评分，总分为：300 分，各级别最低得分线为：准星级：80 分；一星级：120 分；二星级：160 分；三星级：200 分；四星级：240 分；五星级：270 分。

**B.1.2** 分档次计分的各项只选择其中一项计分，不得将各档累加；各小项总分（除：有仅选一项提示外），如只达到部分要求可计该小项的部分给分；有仅选一项提示的分项，根据申请对象的实际情况选择对应分值，多选不计分。

**B.2 评分标准**

母婴生活护理员（月嫂）星级划分标准见表 B.1。

**表 B.1 母婴护理员（月嫂）星级划分标准**

序号	要求	各分项 总分	各分项 总分	各次分 项总分	各小项 总分	计分
1	基本要求	89				
1.1	职业道德		6			
	遵纪守法、端正职业心态				2	
	爱岗敬业、尽职尽责、奉献爱心、构建和谐家政服务				2	
	良好的人际沟通能力与环境适应能力、文明礼貌、言行稳重、忠厚诚实、不涉及家庭隐私				2	
1.2	任职条件		75			
1.2.1	文化水平（此项仅选一项）			15		
	初中或以上文化程度				5	
	大专或以上文化程度				10	
	相关专业，例如：幼师证、卫校专科毕业证				15	
1.2.2	资格认证（此项目仅选一项，按本人所持的最高证书选择）			30		
	持有国家职业资格初级（五级）育婴师证				10	
	持有国家职业资格中级（四级）育婴师证				20	
	持有国家职业资格高级（三级）育婴师证				30	
1.2.3	工作经历（此项目仅选一项）			30		
	参加育婴师课程培训，经鉴定合格者，无母婴护理工作经验				2	
	母婴护理工作实践满 3 个月，无差错、无退单；或看护过 2 个新生儿，无差错和无退单				5	
	母婴护理工作实践满 6 个月，无差错、无退单；或看护过 5 个新生儿，无差错和无退单				10	

表 B.1 母婴护理员（月嫂）星级划分标准（续）

序号	要求	各大项 总分	各分项 总分	各次分 项总分	各小项 总分	计分
	母婴护理工作实践满 12 个月以上，无差错、无退单；或看护过 10 个新生儿，无差错和无退单				5	
	母婴护理工作实践满 18 个月以上，无差错、无退单；或看护过 15 个新生儿，无差错和无退单				20	
	母婴护理工作实践满 24 个月以上，无差错、无退单；或看护过 20 个新生儿，无差错和无退单				25	
	母婴护理工作实践满 36 个月以上，无差错、无退单；或看护过 30 个新生儿，无差错和无退单				30	
1.3	家庭礼仪		8			
	掌握及运用常用的文明用语				1	
	掌握接打电话的礼仪常识				1	
	掌握坐、站、走的礼仪常识，大方得体				2	
	掌握迎送客人的基本常识，运用恰当方式接待人				2	
	掌握服装搭配常识，衣着整洁、大方、得体				2	
2	专业技能要求	136				
2.1	新生儿护理		76			
2.1.1	基础护理			17		
	熟练掌握给新生儿洗澡、穿脱衣物、换洗尿布操作				3	
	观察新生儿臀部、脐部有无异常，熟练掌握日常护理要点				3	
	掌握新生儿喂养方式：母乳喂养、混合喂养、人工喂养，鼓励实施母乳喂养				3	
	掌握新生儿眼、耳、鼻的日常清洁护理，如发现异常会正确给予护理或指导				3	
	通过观察精神、食欲、面色、呼吸、反应及大小便等情况，判断新生儿身体是否出现异常；发现异常或疾病征兆时，给予指导处理或及时建议就医				5	
2.1.2	生活护理			33		
	熟练掌握清洁、消毒喂养用具方法流程，每次使用后必须彻底清洁，至少每天消毒一次				2	
	了解给新生儿卧室通风、清洁的重要性，至少每天定时通风换气，并清理一次				2	
	观察母乳喂养状况，了解母乳喂养是否足够，若母乳量不足，应及时添加配方奶				3	
	会给新生儿拍奶嗝，正确处理新生儿呛奶和溢奶等现象				5	
	新生儿吃饱后，会调整新生儿正确睡姿，宜采用右侧卧位				3	
	会分辨影响新生儿睡眠质量的原因（例如：喂养不足、环境的温湿度、光线及噪声等），并改善其睡眠质量				5	

表 B.1 母婴护理员（月嫂）星级划分标准（续）

序号	要求	各大项 总分	各分项 总分	各次分 项总分	各小项 总分	计分
	会观察新生儿的体温、呼吸的变化，如发现异常，应及时告知家长，指导就医				5	
	会分辨新生儿啼哭属于生理性、饥饿性或病理性等				5	
	掌握口腔护理方法，正确分辨“马牙”				3	
2.1.3	专业护理			26		
	掌握新生儿抚触的方法，锻炼新生儿四肢协调能力				3	
	能及时发现新生儿黄疸、臀部、脐部的异常情况，并进行护理				5	
	掌握新生儿成长护理日志的要领，指导新生儿健康成长				5	
	掌握新生儿预防免疫接种顺序，按规定时间及时通知客户安排接种				3	
	了解新生儿常见疾病先兆，如脐炎、尿布疹、湿疹、脓疱疹、鹅口疮、肛门周围感染、消化不良、呼吸道感染等。应及时告知家长，指导就医治疗				5	
	掌握婴儿教育五大领域内容：科学认知、社会、健康、语言、艺术。能根据新生儿生理和心理发展特点，指导家长训练、教育。				5	
2.2	产妇护理		60			
2.2.1	基础护理			23		
	指导产妇正确母乳喂养姿势，为产妇创造舒适的喂养环境				3	
	知晓产妇哺乳前、后的乳房清洁的重要性，并为产妇做好清洁和护理工作				3	
	根据形状，知晓恶露分类：血性恶露、浆液性恶露和白色恶露，观察产妇恶露是否正常				3	
	会观测产妇体温、身体状况，如发现异常，及时建议就医				2	
	对侧切和剖宫产产妇及时提醒和指导下地活动，利于产后恢复				3	
	主动指导产妇做产后康复操				5	
	指导产妇做好个人卫生，预防产褥期的常见病发生				4	
2.2.2	生活护理			8		
	为产妇擦身，淋浴，清洗会阴				2	
	清洗产妇衣物用品				2	
	每天至少一次清洁、整理产妇寝室				2	
	会使用家庭一般用具，如：消毒锅、微波炉、电磁炉、吸尘器等				2	
2.2.3	专业护理			29		
	对产妇侧切伤口做常规清洁，发现红肿及时提醒产妇就医				4	
	对产妇乳房进行按摩及乳腺堵塞进行处理，会使用吸奶器				5	
	对乳汁分泌不足者，会进行穴位按摩，促进乳汁分泌				5	

表 B.1 母婴护理员（月嫂）星级划分标准（续）

序号	要求	各大项 总分	各分项 总分	各次分 项总分	各小项 总分	计分
	掌握产妇产褥期常见病的预防及护理，如乳头凹陷、乳头皲裂、乳腺炎、侧切或剖宫伤口并发感染				5	
	具有较强的语言沟通能力给予产妇良好的心理调适，及时了解产妇的心理状态，预防产后抑郁症发生				5	
	能将相关的新生儿护理知识、科学育婴的方法和重要性传授给新生儿父母，使他们能尽快掌握科学育儿知识，进入父母角色				5	
3	辅助技能要求	50				
3.1	资格资历		20			
	取得国家职业职能部门批准的上岗证（月嫂证）				4	
	取得国家职业职能部门批准的上岗证（产后康复师证）				4	
	取得国家职业职能部门批准的上岗证（催乳师证）				4	
	取得国家职业资格的中式烹调师证或中式面点师证				4	
	取得国家职业资格的营养师证或营养配餐员证				4	
3.2	烹饪技术水平（此项仅选一项）		15			
	可做出 7 种不同材料和功效的月子汤				5	
	可根据用户要求，做出月子餐				10	
	能根据口味和营养，做出各式月子汤（餐）				15	
3.3	清洗保洁（由客户直接考核或提供考核依据）		15			
	在力所能及的情况下，主动为客户家庭兼顾家务，例如：拖地、擦桌子、洗碗、洗衣服等				15	
4	服务质量评价（以客户满意度调查作为参考依据）	25				
4.1	用户满意度（此项仅选一项）		25			
	不满意				0	
	一般				5	
	基本满意				10	
	满意				18	
	非常满意				25	

ICS 03.080.01

A00

# 重庆市人才研究和人力资源协会团体标准

T/CQTSHRA-006-2018

---

## 重庆市渝家人育婴员 服务质量标准 (试行)

Chongqing Yujiaren Babysitter Service Quality Standard

2018-10-22 发布

2018-11-1 实施

---

重庆市人才研究和人力资源服务协会 发布

## 目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 职业从业要求.....	1
5 服务内容.....	1
6 服务用物用品的使用要求.....	2
7 服务质量要求.....	2
8 星级划分与评定.....	3
附录 A（资料性附录） 客户满意度调查.....	4
附录 B（规范性附录） 重庆市渝家人育婴员星级划分标准.....	5

## 前 言

本标准根据 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由重庆市人力资源和社会保障局提出。

本标准起草单位：重庆市农民工工作领导小组办公室、重庆市人才研究和人力资源服务协会家庭服务业分会、重庆市家庭服务发展联盟、重庆飞驶特家政服务有限公司、重庆市飞驶特职业培训学校。

本标准主要起草人：张德祥、赵云中、张冀舟、张文韬、王才智、叶静、周金、陆丽萍、蔡静、房涛、孙平、汤锦兰、刘小露、祝家、吴珊、徐三会、李作琼、李群。

# 重庆市渝家人育婴员服务质量标准

## 1 范围

本标准规定了育婴员服务的术语和定义、职业从业要求、服务内容、服务用物品品的使用要求、服务质量要求、星级划分与评定。

本标准适用于家庭服务机构提供的育婴员服务，此处的家庭服务机构包括重庆市行政区域内从事家庭服务经营活动的企业、事业、民办非企业单位和个体经济组织等，不包括政府部门、非政府组织设立的非营利目的的家庭服务组织。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 20647.8—2006 社区服务指南 第8部分：家政服务

## 3 术语和定义

GB/T 20647.8—2006 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 育婴员服务

为 0—3 岁婴幼儿提供生活照料、保健护理、早期教育和智力开发等与育婴相关事务的实际操作和科学管理过程。

### 3.2

#### 育婴员

主要从事 0~3 岁婴幼儿照料、护理和教育的人员。

## 4 职业从业要求

- 4.1 年龄在 18 岁以上，初中及以上文化程度。
- 4.2 具备健康证，有适应的服务技能的职业资格证书优先选择。
- 4.3 遵守国家法律法规、爱岗敬业、守时守信、尊重客户。
- 4.4 讲文明、讲礼貌、品行端正、仪表端庄、举止大方。
- 4.5 工作主动、积极配合、服从调配。
- 4.6 讲究个人卫生，具备良好的卫生习惯。
- 4.7 上岗服务应穿着统一工作服。
- 4.8 人员基本要求应符合 GB/T 31771—2015 中 5.3 的要求。
- 4.9 道德规范应符合 GB/T 20647.8—2006 中 6.1 的要求。
- 4.10 态度应符合 GB/T 20647.8—2006 中 6.3 的要求。
- 4.11 家庭礼仪应符合 GB/T 20647.8—2006 中 6.5.1 的要求。
- 4.12 育婴员基本技能应符合 GB/T 20647.8—2006 中 6.5 的要求。

## 5 服务内容



## 5.1 生活照料

5.1.1 对婴幼儿进行科学喂养：指导进行母乳喂养，调配奶粉，添加辅食，制作婴幼儿饭菜，按要求为婴幼儿喂奶，并辅助婴幼儿进食进水。

5.1.2 为婴幼儿修剪指（趾）甲，洗澡、洗脸、洗头。

5.1.3 为婴幼儿穿脱衣服，照料婴幼儿睡眠。

5.1.4 处理、训练婴幼儿的大小便，更换尿布或纸尿裤。

5.1.5 为婴幼儿进行水浴、空气浴、日光浴（以下简称“三浴”）。

## 5.2 日常生活保健与护理

5.2.1 测量、观察婴幼儿身体健康状况。

5.2.2 配合完成预防接种工作。

5.2.3 协助家长做好常见病的预防。

5.2.4 对患病婴幼儿进行科学护理。

## 5.3 早期教育和智力开发

5.3.1 辅导婴幼儿学会使用适宜的玩具。

5.3.2 对婴幼儿进行动作技能训练。

5.3.3 进行婴幼儿语言开发。

5.3.4 社会行为及人格培养。

5.3.5 制定、实施有针对性的培训计划。

## 5.4 做简单家务

5.4.1 清扫地面，室内通风。

5.4.2 整理婴幼儿床铺、童车、衣物。

5.4.3 拆洗婴幼儿被褥、棉衣，洗涤尿布、衣物。

5.4.4 清洗消毒奶瓶、餐具、玩具等婴幼儿用品。

## 6 服务用物用品的使用要求

服务工作过程中，育婴员所使用的用物用品，均由客户家庭提供。服务用物用品使用应符合以下要求：

- 详细阅读使用说明，按照说明规范使用；
- 如无使用说明，询问客户使用方法后，方可操作；
- 使用完毕，清理干净，按原来位置归位。

## 7 服务质量要求

### 7.1 准备工作

了解客户的家庭情况、用工需求、上岗时间等，双方协商，达成相关的协议或共识。

### 7.2 服务的实施

7.2.1 按照约定时间进入客户指定地点，熟悉客户家庭及周边环境，尽快进入工作状态，应以客户的安排首位。

**7.2.2** 在服务过程中，应做到：

- 尊重客户家庭成员的宗教信仰、生活习俗和习惯；
- 严格执行合同规定，如超出合同条款范围，仍用规范的专业技能满足客户需求；
- 根据客户家庭的具体情况和实际要求，将工作适当划分，合理分配，并按计划实施；
- 节约用水、用电、用气，保持良好的生活习惯；
- 不随意使用客户家庭的生活用品，洁身自好，注意把握与客户相处的尺度。

**7.3 服务结果要求**

婴幼儿生长发育良好。

**7.4 验收**

合同完成，由客户进行服务评价，签署满意度调查表。客户满意度调查表见附录 A。

**7.5 服务质量纠纷**

育婴员与客户发生服务质量争议，以双方协商为主，如协商无果，也可请消费者协会或其他有关部门处理。

**8 星级划分与评定**

**8.1 星级划分**

根据育婴员所具备的任职条件和技能要求不同，共划分为四个等级：准星级、一星级、二星级、三星级。

**8.2 评定**

评定见附录 B。

**附录 A**  
**(资料性附录)**  
**客户满意度调查**

表 A.1 作为表 B.1 中 4 的参考评分依据，建议客户根据育婴员的工作表现和服务质量，认真填写。

评分说明：至少取 3 户客户满意度调查表所给出的分数，取平均值得到该育婴员的满意度调查分数。对应的分数，将作为附录 B 中服务质量评价的参考分值。

备注：分数在 29 分（含 29 分）以下对应分值为 0 分；分数在 30~49 之间对应分值为 5 分；分数在 50~79 之间对应分值为 10 分；分数在 80~89 之间对应分值为 18 分；分数在 90~100 之间对应分值为 25 分。

**表 A.1 客户满意度调查表**

育婴员姓名：		客户姓名：		调查时间：		
序号	调查内容	非常满意 (10 分)	满意 (8 分)	基本满意 (6 分)	一般 (3 分)	不满意 (0 分)
1	对育婴员服务态度是否满意？					
2	对育婴员语言沟通能力是否满意？					
3	对育婴员掌握的业务知识是否满意？					
4	对育婴员掌握的专业技能是否满意？					
5	对育婴员应急处理问题的能力是否满意？					
6	对育婴员工作效率（条理性）是否满意？					
7	育婴员服务时对婴幼儿的关爱及护理程度是否满意？					
8	对育婴员服务时的职业道德表现是否满意？					
9	是否给客户科学育儿方面的指导意见？	□意见专业（10 分） □意见一般（6 分）□不提供（0 分）				
10	是否会推荐该育婴员给亲朋好友？	□会（10 分）		□不会（0 分）		
合计						
注：请在对应的选项上打“√”，谢谢配合！						

**附录 B**  
**(规范性附录)**  
**重庆市渝家人育婴员星级划分标准**

**B.1 评分说明**

**B.1.1** 评估单位按表 B.1 进行评分，总分为：250 分，各级别最低得分线为：准星级：80 分；一星级：120 分；二星级：160 分；三星级：200 分。

**B.1.2** 分档次计分的各项只选择其中一项计分，不得将各档累加；各小项总分（除：有仅选一项提示外），如只达到部分要求可计该小项的部分给分；有仅选一项提示的分项，根据申请对象的实际情况选择对应分值，多选不计分。

**B.2 评分标准**

育婴员星级划分标准见表 B.1

**表 B.1 育婴员星级划分标准**

序号	要求	各大项 总分	各分项 总分	各次分 项总分	各小项 总分	计分
1	基本要求	89				
1.1	职业道德		6			
	遵纪守法、端正职业心态				2	
	爱岗敬业、尽职尽责、奉献爱心、构建和谐家政服务				2	
	良好的人际沟通能力与环境适应能力、文明礼貌、言行稳重、忠厚诚实、不涉及家庭隐私				2	
1.2	任职条件		75			
1.2.1	文化水平(此项仅选一项)			15		
	初中或以上文化程度				5	
	大专或以上文化程度				10	
	取得职业学校相关专业毕业证书				15	
1.2.2	资格认证（此项目仅选一项，按本人所持的最高证书选择）			30		
	持有育婴员证(国家职业资格五级)				10	
	持有中级育婴师证(国家职业资格四级)				20	
	持有高级育婴师证(国家职业资格三级)				30	
1.2.3	工作经历（此项目仅选一项）			30		
	参加育婴师课程培训，经鉴定合格者，无护理工作经验				2	
	育婴护理工作实践满 6 个月，无差错、无退单；或看护过 1 个婴幼儿，无差错和无退单				10	

表 B.1 育婴员星级划分标准（续）

序号	要求	各大项 总分	各分项 总分	各次分 项总分	各小项 总分	计 分
	育婴护理工作实践满 12 个月以上； 或看护过 2 个婴幼儿，无差错和无退单				15	
	育婴护理工作实践满 18 个月以上； 或看护过 3 个婴幼儿，无差错、无退单；				20	
	育婴护理工作实践满 24 个月以上； 或看护过 4 个婴幼儿，无差错和无退单				25	
	育婴护理工作实践满 36 个月以上； 或看护过 5 个婴幼儿，无差错和无退单				30	
1.3	家庭礼仪		8			
	掌握及运用常用的文明用语				1	
	掌握接打电话的礼仪常识				1	
	掌握坐、站、走的礼仪常识，大方得体				2	
	掌握迎送客人的基本常识，运用恰当方式 接待人				2	
	掌握服装搭配常识，衣着整洁、大方、得体				2	
2	专业技能要求	96				
2.1	生活照料		25			
	掌握婴幼儿学喂养的基本知识，能够正确调配奶粉、 添加辅食				3	
	熟练掌握为婴幼儿修剪指（趾）甲，沐浴、洗脸、 洗头				3	
	能够运用正确方法给不同年龄的婴幼儿喂水				3	
	为婴幼儿穿脱衣服，照料婴幼儿睡眠				3	
	处理、训练婴幼儿的大小便，更换尿布 或纸尿裤				3	
	掌握婴幼儿个人卫生知识，能够对婴幼儿的眼睛、 耳朵、鼻子、口腔、腋窝、外阴等部位进行护理				5	
	能为婴幼儿进行水浴、日光浴、空气浴				5	

表 B.1 育婴员星级划分标准（续）

序号	要求	各大项 总分	各分项 总分	各次分 项总分	各小项 总分	计 分
2.2	日常生活保健与护理		25			
	掌握测量婴幼儿身高、体重的基本常识，能够正确选择测量器具，为婴幼儿测量身高、体重				2	
	掌握体温计的使用消毒和婴幼儿体温的正常值，能够正确测量体温和判断是否异常				2	
	了解喂药及简单的疾病护理知识，能够为患病婴幼儿正确喂药，进行科学护理				5	
	了解预防接种的常识，配合家长完成预防接种工作				3	
	了解婴幼儿常见病的基本特点，协助家长做好常见病的预防				5	
	掌握常见意外伤害的预防方法，有针对性地预防意外伤害				5	
	能够按照医嘱对婴幼儿常见疾病进行预防和家庭护理				3	
2.3	早期教育和智力开发		46			
	能够使用普通话与婴幼儿进行经常性的积极的语言交流，能够给婴幼儿讲故事、唱儿歌				3	
	了解不同阶段婴幼儿的智力发育特点，能够帮助婴幼儿选择并引导婴幼儿使用适宜的玩具				5	
	掌握婴幼儿身体发育特点，能够对婴幼儿进行大动作和精细动作训练				5	
	掌握培养婴幼儿生活自理、社会交往和良好情绪的知识和方法				8	
	掌握不同年龄阶段婴幼儿的认知和语言发展的特点，能够根据婴幼儿的发育情况选择、设计认知和语言训练游戏				10	
	能够根据婴幼儿发展水平的测评结果设计并实施针对性的早期教育计划				15	

表 B.1 育婴员星级划分标准（续）

序号	要求	各大项 总分	各分项 总分	各次分 项总分	各小项 总分	计 分
3	辅助技能要求	40				
3.1	资格资历		10			
	取得国家职业资格的中式烹调师证或中式面点师证				5	
	取得国家职业资格的营养师证或营养配餐员证				5	
3.2	烹饪技术水平		15			
	可根据用户要求，做出营养餐				15	
3.3	清洗保洁（由客户直接考核或提供考核依据）		15			
	在力所能及的情况下，主动为客户家庭兼顾家务，例如：拖地、擦桌子、洗碗、洗衣服等				15	
4	服务质量评价（以客户满意度调查作为参考依据）	25				
4.1	用户满意度（此项仅选一项）		25			
	不满意				0	
	一般				5	
	基本满意				10	
	满意				18	
	非常满意				25	