

ICS 03.080

CCS A 16

# 团体标准

T/NMGJX 003—2023

## 育婴（0-3岁婴幼儿）服务规范

2023-05-01 发布

2023-05-01 实施

内蒙古自治区家政服务协会 发布



## 前 言

本文件按照GB/T 1.1给出的规则起草。

本文件由内蒙古自治区家政服务协会提出。

本文件起草单位：乌兰浩特市兴安家政服务有限公司。

本文件主要起草人：李冬梅、石华、刘晓群、薛文燕、陈辉。

全国团体标准信息平台



# 育婴（0-3岁婴幼儿）服务规范

## 1 范围

本文件规定了育婴（0-3岁婴幼儿）服务的要求、合同管理、档案管理、培训、满意度评价、投诉处理等要求。

本文件适用于内蒙古自治区区域内的育婴（0-3岁婴幼儿）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 20647.8 社区服务指南：第8部分 家政服务

T/NMGJX 001 家政服务通用要求

## 3 术语和定义

SB/T 10847-2012、GB/T 31772-2015界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 要求

### 4.1 基本要求

家政服务机构和人员基本要求应符合 T/NMGJX 001 的规定。

### 4.2 生活照料

#### 4.2.1 喂养服务

——按照婴幼儿不同年龄段的营养需求，调配奶粉、添加辅食，制作婴幼儿营养餐。

——可以正确帮助婴幼儿选择配方奶粉，并掌握配方奶的正确冲泡顺序。

——具备为婴幼儿选择补充食品的能力并知道婴幼儿添加辅食的目的、原则和顺序，可以为顾客讲清楚、讲明白且条理清晰、有理有据。

——按看护的宝宝的月龄，制定出一星期的食谱附加辅食添加原则。嘱咐家长购买当日食材。

——熟知换乳期的喂养知识，辅助婴儿平安渡过换乳期。

——了解食物的安全性、过敏源等相关知识。

——辅助婴幼儿进食进水，为婴幼儿喂奶，喂奶之后为婴儿拍嗝。

——能够为婴幼儿营造良好的进餐环境。

- 做到定时进餐，帮助婴幼儿养成良好的进餐习惯。
- 喂奶前，须确认奶温。
- 正确、熟练使用奶瓶，奶瓶及餐具使用后应及时消毒。
- 掌握婴儿溢奶预防和处理的知識，熟知嬰兒拍嗝的知識。
- 每次喂奶后，要用温毛巾轻轻抹去婴幼儿嘴巴、牙齿、脸、手及手指上的食物残渣。
- 剩奶须丢弃。

#### 4.2.2 衣物换洗

- 根据气温变化情况和婴幼儿作息时间，为婴幼儿穿脱衣物。
- 每次给婴幼儿换衣物时，需清洗并温暖双手，方可进行。
- 婴幼儿换下的衣物需及时清洗，不可积攒。

#### 4.2.3 睡眠管理

- 掌握婴幼儿睡眠规律，照料婴幼儿的睡眠。
- 能够营造温度、光线、声音、通风、睡具等适宜的睡眠条件。
- 不应大力摇晃婴幼儿。
- 及时纠正婴幼儿不良的睡眠习惯。
- 不可在婴幼儿卧室打电话，不应将手机放到婴幼儿身边。
- 在婴幼儿卧室不应大声喧哗。

#### 4.2.4 婴幼儿卫生

- 为婴幼儿洗脸、洗头、修剪指（趾）甲。
- 用婴幼儿专用工具和洗涤用品，不可与大人混用。
- 动作轻柔，以免刮伤婴幼儿。

#### 4.2.5 大小便服务

- 掌握婴幼儿大小便处理知识，照料婴幼儿的大小便，及时为婴幼儿换尿布或纸尿裤。
- 能够辨别大小便的异常，及时与顾客沟通。
- 大小便后马上对婴幼儿进行清洗，擦拭干净。
- 及时将换下的尿布进行清洗，换下来的脏纸尿裤，要包裹好，及时扔到垃圾桶中，不应随意乱扔。

#### 4.2.6 “三浴”服务

- 为婴幼儿进行水浴、空气浴、阳光浴，掌握“三浴”常识，为婴幼儿进行“三浴”。
- 做抚触洗澡须在婴幼儿进食前一小时或进食后一小时进行。
- 为婴幼儿抚触洗澡时，可以唱儿歌，和婴儿说话互动，切忌默不作声。
- 每天定期为宝宝进行日光浴，日光浴前应对婴幼儿眼部做好防护。

——水浴前要确定水温适当。

### 4.3 日常保健与护理

#### 4.3.1 体温管理

——掌握婴幼儿体温及测量的常识。

——熟练掌握温度计的使用方法，具备处理破碎水银温度计的能力。

——每日为婴幼儿测体温，并做好记录，如有异常要第一时间和顾客沟通。

#### 4.3.2 疾病预防

——了解婴幼儿常见病的预防知识。

——能够对婴幼儿常见疾病进行预防和家庭护理。

#### 4.3.3 患儿护理

——掌握婴幼儿常见病的护理知识。

——按照医嘱对患病婴幼儿进行科学护理。

——遵守医嘱，未经顾客同意，不可以给婴幼儿服用药物。

——不向顾客开处方，介绍偏方。

——不向顾客推荐或者使用偏方、刮痧、拔罐、针灸等行为。

#### 4.3.4 轻微外伤处理

——了解外伤处理的常识。

——能对婴幼儿的轻微外伤进行处理及护理。

——不用土方偏方。

——谨遵医嘱。

#### 4.3.5 意外处理

——了解危害婴幼儿健康的环境因素知识。

——营造和选择有益于婴幼儿健康成长的环境。

——能够对婴幼儿意外伤害进行现场救助，可以熟练应用海姆立克婴儿急救手法，溺水急救方法，心肺复苏，烫伤的急救方法等常见意外伤害急救方法。

——能够识别铅中毒。熟知含铅食物。

#### 4.3.6 疫苗接种

——掌握婴幼儿疫苗接种的种类、接种周期以及接种后的护理知识。

——协助顾客做好婴幼儿的疫苗接种工作，能及时处理接种反应。

——了解国家计划免疫要求。

#### 4.3.7 生长发育

——了解婴幼儿生长发育的基本知识。

——准确为婴幼儿测量体重，身高，头围，胸围和上臂围等数值。

——通过测量值与正常值的比较判断婴幼儿的发育状况，能够早期识别发育异常并及时告知顾客。

#### 4.3.8 营养健康

——根据婴幼儿生长发育的营养检测结果，进行营养计算和提出干预意见。

——能够根据婴幼儿本身情况设计食谱和配置婴幼儿膳食。

### 4.4 早期教育和智力开发

#### 4.4.1 自理能力训练

——掌握婴幼儿生活自理、社会交往能力、良好情绪行为的发展特点（婴幼儿社会行为及人格培养参考见附录 A）。

——能够观察婴幼儿的状况，针对性培养良好情绪。

——能够针对性培养婴幼儿良好社会性行为。

#### 4.4.2 语言训练

——能够掌握对婴幼儿进行语言能力开发的方法，根据婴幼儿的发育情况选择、设计认知和语言训练游戏。

——能够与婴幼儿进行经常性的积极的语言交流，给婴幼儿讲故事，唱儿歌。

——熟练使用国家通用语言文字，不应使用土语方言。

——少数民族地区顾客如有要求用本民族语言，方可用少数民族语言与婴幼儿进行交流，唱本民族儿歌，讲本民族故事。故事、儿歌要符合民族团结进步要求，积极健康向上。

#### 4.4.3 运动训练

——掌握不同年龄段婴幼儿大动作和精细动作发展的特点，根据婴幼儿发育情况选择和设计大动作和精细动作的训练游戏。

——能帮助和指导婴幼儿进行大动作练习。大动作指涉及胳膊、腿、足部肌肉或全身的大幅度的动作，例如翻身、坐立、爬行、走、跑、跳、钻、投、抛、攀等。

——能帮助和指导婴幼儿进行精细动作练习。精细动作是指较小的动作，是指手和手指功能的成熟，例如用手指捏起东西、转动脚趾、抓握小玩具等。

#### 4.4.4 益智玩具



——了解不同阶段婴幼儿智力发育特点，帮助婴幼儿选择并引导婴幼儿使用适合玩具。

#### 4.4.6 早期教育

——运用早期教育知识对婴幼儿家长进行教育观念和方法方面的引导。

——与家长交流，提出科学的意见。

——按月龄制定早期教育一星期学习计划及学习内容。

### 4.5 育婴相关家务

#### 4.5.1 居室清洁

——掌握居室清洁的基本知识，及时进行居室清洁。

——经常为居室通风换气，经过顾客同意方能开窗。

——清洁、通风时要先将婴幼儿放到安全的地方，保证婴幼儿的安全。

#### 4.5.2 物品整理

——及时整理婴幼儿的床铺、童车、玩具及衣物。

——床铺、童车、玩具及衣物应经常清洗及消毒。

#### 4.5.3 衣物洗涤

——衣物换下来要及时清洗，不积攒，不随意堆放，不接与大人衣物物品混放。

——掌握婴幼儿被褥、棉衣拆洗及缝制的方法，及时拆洗婴幼儿的被褥、棉衣。

——婴幼儿的被褥、棉衣要经过紫外线或高温消毒后方可收起。

——婴幼儿衣物和尿布要叠放整齐，存放有序。

——四季衣物应分类放好。

#### 4.5.4 餐具清洗

——掌握奶瓶、餐具等婴幼儿用品的清洗和消毒方法。

——餐后及时的对奶瓶、餐具消毒并晾干。

——没有专业消毒设备的，可用蒸煮方法进行消毒。

### 5 服务合同管理、档案管理、培训、满意度评价、投诉处理

育婴服务的合同管理、档案管理、培训、满意度评价、投诉处理按照 GB/T 20647.8 执行。附录 B 给出了《育婴服务协议书》的基本格式和内容，附录 C 给出了《育婴服务回访表》的基本格式和内容，附录 D 给出了《育婴员服务手册》的基本格式和内容。

**附 录 A**  
**( 资料性附录 )**  
**婴幼儿社会行为及人格培养参考**

婴幼儿成长的情感与社会性发展具有一定的规律，他们各成长阶段都有各自的表现：

**1 个月龄：**注意人脸，哭闹时听到母亲的呼唤声能安静。

**2 个月龄：**能注视周围环境，逗引时出现动嘴巴、伸舌头、微笑和摆动身体等情绪反应。

**3 个月龄：**快乐时微笑、手脚不断活动。

**4 个月龄：**能主动微笑，会对着镜子中的影像微笑、发音，会轻拍或抚摸大人的脸。

**5 个月龄：**会拉长音调发音逗人注意，辨认熟人的声音，见母亲或其他看护者会伸手求抱。见生人会盯着看、哭等，开始学习用勺喂食和手拿食物自喂。

**6 个月龄：**明显认生，依恋母亲，会用哭声、面部表情和姿势动作与人沟通，培养良好的饮食习惯、卫生习惯。

**7 个月龄：**对镜子有游戏反应，会挥手、摇头，会笑得非常激动、投入。

**8 个月龄：**愿意与人玩，喜欢照镜子。培养婴儿友爱、豁达的性格。

**9 个月龄：**会拍手表示“欢迎”、“再见”；理解“不”的意思，听到表扬会高兴地重复刚才的动作；会玩“躲猫猫”。

**10 个月龄：**喜欢自己玩一会儿玩具，喜欢重复的游戏，给穿衣裤时能主动伸手、伸腿。培养吃、喝、玩、睡的规律性，自己捧杯喝水。

**11 个月龄：**引导婴儿热爱大自然，以陶冶其性格。喜欢接近成人，能玩简单的游戏。培养按时、定位进餐的习惯，学习拿勺舀食物。

**12 个月龄：**喜欢夸奖，不喜欢批评。能分辨喜与怒，会观察大人不同态度的表情，听从劝阻用杯子喝水，会自己拿勺吃饭，会告诉有大小便。

**13 个月龄至 15 个月龄：**能在镜子里辨认出自己，并能叫出镜子中自己的名字，依恋转移，对小伙伴感兴趣，能与同伴进行短暂的互相注视与探索。

**16 个月龄至 18 个月龄：**白天会控制大小便，在大人的协助下会洗手、洗脸。认识自己的用具、衣服。受挫折时常常发脾气。能与同伴玩一会儿，看到别的小孩哭时，表现出痛苦的表情或跟着哭、表现出同情心，开始能理解并遵从成人的行为准则和规范。

**19 个月龄至 24 个月龄：**与父母分离会感到恐惧，因能模仿别人的语言、行为和表情而感到高兴。交际性增强，较少表现出不友好和敌意。会帮忙做事，喜欢学习自己吃饭和坐便盆，并有自己做事的得意感。

**25 个月龄至 30 个月龄：**知道打人、抢玩具不好，能对被打者表示同情，能维护自己的利益。能和小伙伴们一起玩，喜欢装扮角色，开始同情别人，帮助别人，会用礼貌用语。培养自己穿衣裤、洗脸、洗脚，自己吃饭等良好的生活习惯。

**31 个月龄至 36 个月龄：**独立意识增强，知道并喜欢自己的事情自己做，并坚持独立或半独立地料理自己的生活。能和别人分享食物和玩具，和别人一起玩游戏，知道轮流、等待，懂得关心别人。能收拾自己的玩具和物品，能穿简便的衣服和鞋。开始能约束自己。

**附 录 B**  
**( 规范性附录 )**  
**育婴服务协议书**

甲方（雇 主）：\_\_\_\_\_ 手机号码：\_\_\_\_\_

乙方（育婴员）：\_\_\_\_\_ 手机号码：\_\_\_\_\_

丙方（家政服务机构）：\_\_\_\_\_ 电话号码：\_\_\_\_\_

甲乙丙三方在平等、自愿、公平和诚信的基础上就育婴员服务的相关事宜签订本协议。

**第一条 服务内容：**经甲方同意，丙方指派乙方为甲方提供育婴服务，服务范围：婴幼儿用品的洗涤消毒、婴幼儿洗澡、抚触、早教、辅食的添加、婴幼儿卧室清洁（不负责做家务）。

**第二条 服务地点：**\_\_\_\_\_

**第三条 乙方休息：**一个服务周期 30 天，含四天带薪休息日，自上岗之日起计算。春节期间（除夕、初一、初二）带薪放假三天，初三至初五休息日期往后顺延。

**第四条 工资代发：**育婴员上岗之日起，即签订协议，甲方将乙方服务费交给丙方，丙方在乙方服务周期结束后为甲方代发工资。

**第五条 服务费用：**育婴员上岗即签订协议，甲方需要向丙方支付服务费\_\_\_\_\_元。甲乙双方提前要求解除协议，协议工资每天按照\_\_\_\_\_元计算。

**第六条 乙方体检：**乙方持有健康证，若甲方对乙方的健康情况有异议，可要求乙方重新体检。如体检合格，体检费用由甲方承担；如体检不合格，体检费用由乙方承担。

**第七条 家政保险：**丙方为乙方购买家政保险。当甲乙丙三方出现纠纷或涉及赔偿时，应以家政保险为准。

**第八条 续签协议：**如甲方仍需要乙方继续服务，且乙方同意，则甲方应在此协议结束之前 3 日内续交服务费。乙方如辞岗需提前 7 天通知丙方和甲方，否则出现问题乙方自行承担。

**第九条 住家条件：**甲方应向乙方提供与其一般家庭成员基本相同的伙食，为其提供适当和安全的居住场所乙方应与幼儿同居一室。乙方上户期间需自备餐具，禁止用顾客家餐具。

**第十条 白班工作时间：**冬季：早 8：00—晚 5：30（10 月 1 日至 4 月 30 日）

夏季：早 8：00—晚 6：00（5 月 1 日至 9 月 30 日）

**第十一条：责任义务。**

- 1.乙方需持身份证、健康证、技能培训证以及保险单上岗。
- 2.甲方应配合乙方每天填写上岗服务日志，并且每天签字。
- 3.甲方应尊重乙方的人格及劳动，不歧视不虐待乙方，并负有保护其在服务期间的人身及财物安全的责任和义务。
- 4.甲方应对上岗的乙方具体说明家用电器的具体使用方法，甲方应安全妥善保管家中的现金和贵重物品，以免发生纠纷。
- 5.甲方对乙方在服务期间和服务场所的安全负责，不得指使其从事危险工作；由于甲方人为或其设施、设备等原因造成乙方发生意外伤害，甲方应承担相关责任，并应立即通知丙方。如遇乙方突发疾病或其他伤害时，甲方应采取必要的救治措施。

6.乙方遇特殊情况请假，需要甲方同意，如遇特殊情况不能按时返回，应提前通知甲方和丙方，并且补回请假期，顺延协议履行期限。

7.乙方应做到不打听、不外泄甲方个人隐私，承担保密责任。

8.甲方如有传染病病史，需在签订协议时告知丙方和乙方，如育婴员上岗后发现其家庭成员有传染病，此协议自动解除。解除协议每天工资按照\_\_\_\_\_元计算。

9.乙方下班时应与顾客交接好幼儿工作，乙方下班后造成的责任与乙方无关。

甲方（签字）：

丙方（盖章）：

乙方（签字）：

年 月 日

服务时间：

入户时间\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

入户时间\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

入户时间\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

入户时间\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

附 录 C  
( 规范性附录 )  
育婴服务回访表

用户姓名		电话		家庭住址	
宝宝乳名		宝宝出生日期		宝宝性别	
育婴员姓名		上岗日期		派岗老师	
餐具、奶具是否每日消毒?		婴儿衣物、用品是否清洗干净, 摆放整齐?		育婴员个人卫生情况(是否带分餐饭盒)	
认知能力训练每日进行情况		语言发展训练每日进行情况		动作技能训练每日进行情况	
喂养方式及奶量/食量		育婴员每日写工作日记吗?		是否总玩手机推销产品?	
辅食添加情况/次数/数量/品种/是否让您满意?					
与家庭成员的沟通能力如何?					
育婴师一日工作计划是否安排合理、干净卫生能否让您满意?					
你对我公司政育婴部有什么希望和要求? 谢谢!					
第一次回访签字:					
		回访人签字:	年	月	日
第二次回访签字:					
		回访人签字:	年	月	日
第三次回访签字:					
		回访人签字:	年	月	日

附 录 D  
( 资料性附录 )  
育婴员服务手册

表 D.1~D.4 为《育婴员服务手册》的组成部分，给出了《育婴员服务手册》的基本格式和内容。

表 D.1 育婴员服务手册封面

## 育婴员服务手册

用户姓名		联系电话	
家庭住址			
宝宝出生日期		育婴员姓名	
宝宝性别	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	宝宝月龄	

表 D.2 育婴员工作日志

婴幼儿生活护理								婴幼儿早期教育		
上下班 交接	喂养 方式	四具 消毒	辅食 添加	衣物 洗涤 整理	睡眠	三浴	二便	动作 技能	语文 认识	社会性 行为
特殊情况：										

表 D.3 育婴员服务回执单

该服务人员在进入用户家庭有出示：身份证、健康证、家政保险证、育婴师证吗？	该服务人员在上岗期间，是否把亲戚或朋友带入用户家庭稍作停留？	该服务人员服务期间，有将手机铃声调成轻声或静音吗？有经常接打私人电话吗？	该服务人员是否做好日常生活护理工作？	该服务人员是否做到早教启蒙训练？
请注明：	请注明：	请注明：	请注明：	请注明：
该服务人员在服务上岗期间，有记录每日工作日志，让您签字吗？	该服务人员在上岗期间是否有向您请假？如果有请假是否给您补齐工作时间吗？	该服务人员在上岗期间是否向您借过钱，或是暗示您索要钱、物品等吗？	您是否打算下次再选择兴安家政或将兴安家政的服务推荐给身边的人吗？	该服务人员服务期间，是否全勤？（请注明请假天数或小时）
请注明：	请注明：	请注明：	请注明：	请注明：

年 月 日



表 D.4 客户点评

尊敬的用户：

您好！

感谢您选择我公司为您服务，为了更好的提高我们的服务质量，请您认真填写对我们的意见建议，谢谢！



A large empty rectangular box with a thin black border, intended for customer feedback. The box is currently blank, with only a faint watermark visible across it.