

母婴护理服务规范

Maternal-child nursing services specification

地方标准信息服务平台

2023-08-25 发布

2023-09-25 实施

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 基本要求	2
4.1 服务机构要求	2
4.2 母婴护理员要求	2
5 服务内容及要求	3
5.1 服务总体要求	3
5.2 服务具体要求	4
6 服务基本流程	8
6.1 服务接待	8
6.2 前期服务	8
6.3 签订服务合同	8
6.4 提供服务	8
6.5 服务回访	8
6.6 转案	8
6.7 服务结束	9
7 服务评价与改进	9
7.1 评价	9
7.2 持续改进	10
8 纠纷处理	10
8.1 遵循原则	10
8.2 处理方法	10
9 监督与投诉	10
附录 A（资料性） 用户意见反馈表	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。

本文件由内蒙古自治区家庭工作服务中心提出。

本文件由内蒙古自治区商务厅归口。

本文件起草单位：乌兰察布医学高等专科学校、内蒙古乌兰美文化旅游开发集团有限公司、内蒙古自治区家庭工作服务中心、内蒙古自治区家政服务标准化技术委员会、内蒙古自治区商务厅、内蒙古自治区家政服务协会、内蒙古自治区质量和标准化研究院。

本文件主要起草人：聂彦霞、石华、赵瑞荣、佟凯、苏道格日勒、银露、吕燕卿、张冠女、李冬梅、陈辉。

地方标准信息服务平台

母婴护理服务规范

1 范围

本文件规定了母婴护理服务的基本要求、服务内容、服务基本流程、服务评价与改进、纠纷处理、监督与投诉。

本文件适用于母婴护理服务。

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 13495.1 消防安全标志 第1部分 标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 33855-2017 母婴保健服务场所通用要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

母婴护理服务 maternal-child nursing services

为产妇、新生儿提供饮食起居照料、卫生清洁、专业护理等服务活动。协助产妇产后康复，指导产妇产后心理护理及提供新生儿智护训练服务。

3.2

母婴护理服务机构 maternal-child nursing services agency

依法设立的从事母婴护理服务经营活动的组织，以下简称服务机构。

3.3

母婴护理员 maternal and child care worker

经考核合格后从事母婴护理服务，取得有偿报酬的专业人员（俗称月嫂、育儿嫂）。

3.4

母婴护理服务用户 maternal and child care service users

接受母婴护理服务的家庭和个人，以下简称用户。

3.5

母婴护理服务合同 maternal and child care service contract

母婴护理服务用户与母婴护理服务机构、母婴护理员为确立服务内容、服务期限、服务质量、三方权利义务关系、服务报酬及支付方式等，依法协商一致达成的约定。

3.6

转案 transfer case

服务对象出现异常情况，超过母婴护理员的工作能力与范围，由母婴护理员或服务机构通知相关人员提交给特定医疗机构接案。

4 基本要求

4.1 服务机构要求

- 4.1.1 应依法登记、注册，具有合法的经营资质。
- 4.1.2 应具有与业务范围相适应的管理人员和服务人员。
- 4.1.3 应具有与业务范围相适应的固定经营场所和基础设施设备。
- 4.1.4 固定经营场所环境、卫生方面应符合 GB/T 33855-2017 中 6.3 部分的要求。
- 4.1.5 固定经营场所消防安全方面应符合 GB 15630 和 GB 13495.1 的要求。
- 4.1.6 应在经营场所醒目位置悬挂服务标识，包括但不限于营业执照、服务项目、收费标准、规章制度、岗位职责和投诉监督电话。
- 4.1.7 应对服务提供人员进行职业技能培训，一年不应少于一次。
- 4.1.8 应与服务提供人员签订合同，并购买家政商业保险。

4.2 母婴护理员要求

4.2.1 基本要求

- 4.2.1.1 应遵守国家法律法规、爱岗敬业、诚实守信、尊重用户。
- 4.2.1.2 应具有身份证明、职业资格证书、健康证，应按照国家商务部和卫健委要求，对《家政服务员体检基本项目》列明的项目进行体检，体检结果有效期为一年，期满后应再次进行体检。
- 4.2.1.3 应定期参加职业培训，不断提高护理知识和专业技能，具备与等级相适应的服务技能。
- 4.2.1.4 应经过服务机构的审核，审核内容包括健康检查、技能评定、心理评价、沟通能力等方面。
- 4.2.1.5 应无刑事犯罪记录、无精神病史和传染病。
- 4.2.1.6 应取得商务部家政信用查询平台的家政服务员信用查询证书。

4.2.2 职业道德

- 4.2.2.1 应遵守服务机构规章制度，维护服务机构利益，树立服务机构良好形象。
- 4.2.2.2 应注重文明礼貌，品行端正。
- 4.2.2.3 应维护用户合法权益，尊重用户隐私权。

4.2.3 礼仪规范

- 4.2.3.1 应掌握基本体态礼仪：

- a) 站姿要挺胸抬头、身体直立、站立时不可歪脖、扭腰、屈腿，撅臀，挺腹；
- b) 走姿要优雅稳健、忙而不乱，不可双手插兜或背手走路；
- c) 坐姿要稳，不可敞开腿、跷二郎腿、抖腿；
- d) 蹲姿要用交叉式蹲姿或高低式蹲姿。

4.2.3.2 应熟知交往礼仪：

- a) 进门前要先敲门，轻轻敲三下，得到允许后方可进入；
- b) 出门要轻轻关门，切忌用力太重；
- c) 初次见面要面带微笑，做自我介绍，微微鞠躬或与用户握手。

4.2.3.3 应熟知进餐礼仪：

- a) 入座后姿势端正，应与餐桌保持适当距离；
- b) 应使用自己的餐具，不用自己的筷子给他人夹菜；
- c) 禁止在公共场合剔牙，餐后使用牙签要用手或手帕遮挡；
- d) 进餐时不能发出声响，要做到食不言。

4.2.3.4 表情礼仪要做到谦恭、友好、真诚，目光要真诚对视。

4.2.3.5 应尊重用户风俗礼仪习惯。

4.2.4 个人卫生

具有良好的卫生习惯，遵守服务卫生要求：

- a) 应勤洗手，做饭或换尿布前后、如厕后要洗手；
- b) 应在饭后漱口，保持口腔清洁、无异味；
- c) 应经用户同意之后方可洗澡，洗澡后应将浴室地面打扫干净，不留积水；
- d) 应将个人衣物与用户衣物分开洗，个人衣物晾晒位置应征求用户同意；
- e) 应携带自己的床品，保持床铺干净整洁。

5 服务内容及要求

5.1 服务总体要求

5.1.1 照料产妇

- 5.1.1.1 做好产妇的生活护理。
- 5.1.1.2 指导产妇掌握正确的喂养方法。
- 5.1.1.3 能正确识别及简单处理乳头内陷、乳头皲裂、乳房胀痛等常见乳房问题。
- 5.1.1.4 指导产妇做产后操，引导产妇参与新生儿智护训练活动。
- 5.1.1.5 根据产妇的体质，合理安排产妇的饮食。
- 5.1.1.6 观察产妇情绪变化，及时进行心理沟通与心理疏导。

5.1.2 照料新生儿

- 5.1.2.1 根据新生儿实际情况正确的喂水、喂奶，并做好记录。
- 5.1.2.2 做好洗脸、洗头、洗身体、洗臀部等清洁卫生工作。
- 5.1.2.3 勤洗、勤换、勤晒新生儿衣服及尿布，正确穿脱衣服、纸尿裤。
- 5.1.2.4 正确调配奶粉。
- 5.1.2.5 为新生儿修剪指（趾）甲，进行脐部护理、臀部护理。
- 5.1.2.6 观察新生儿大小便颜色、性状及便量，如有异常及时告知用户。

- 5.1.2.7 正确清洗消毒奶瓶、餐具、玩具等新生儿用品。
- 5.1.2.8 观察、照料新生儿的睡眠。
- 5.1.2.9 定期测量体重、身高、头围，观察新生儿体温和身体健康状况。
- 5.1.2.10 适时进行新生儿抚触、做被动操等智护训练。
- 5.1.2.11 掌握新生儿的预防接种知识，提醒用户按时接种。

5.2 服务具体要求

5.2.1 产妇照料内容

5.2.1.1 日常生活护理

协助产妇日常护理及活动，主要包括协助产妇刷牙、洗脸、洗头、擦浴、洗脚及泡脚。在医护人员的指导下，协助产妇按摩、翻身、床上活动。

5.2.1.2 母乳喂养指导

5.2.1.2.1 母乳喂养实施早开奶、早接触、早吸吮原则，建议在新生儿出生后即刻与产妇进行皮肤接触，出生 30 min 即可吸吮乳房，实现母婴同室。

5.2.1.2.2 选择正确的哺乳姿势，产妇与新生儿胸贴胸、腹贴腹、鼻尖对乳头，保持新生儿耳朵、肩膀、髋部在一条直线上。

5.2.1.2.3 保持正确的含接姿势，产妇拇指与其余四肢成 C 型托起乳房，新生儿张大嘴含接产妇的乳头及大部分乳晕。

5.2.1.2.4 防止新生儿鼻部受压，产妇用手指轻轻地向下压迫乳房表面组织，保持新生儿呼吸道通畅。

5.2.1.2.5 两侧乳房交替吸吮，先吸空一侧乳房再吸另一侧，有效吸吮时间一般在 15 min~20 min。

5.2.1.3 乳房护理

5.2.1.3.1 喂奶前后用 40℃~50℃ 的温水清洁擦洗乳房。

5.2.1.3.2 观察乳头情况，如乳头凹陷、乳头皲裂，采取正确的哺乳方法。

5.2.1.3.3 观察乳房情况，如出现红、肿、热、痛等乳腺炎的表现，建议及时就医。

5.2.1.4 清洁会阴

5.2.1.4.1 及时更换产褥垫，认真观察会阴部恶露和伤口情况，保持会阴部清洁。

5.2.1.4.2 做好会阴部护理，每日 2 次。一般用碘伏清洁会阴，如有伤口首先清洁伤口部位，最后擦拭肛门，保持会阴部干燥。

5.2.1.5 指导护理新生儿

5.2.1.5.1 指导产妇及家属正确托抱新生儿，注意托抱好头颈部、腰部、臀部。

5.2.1.5.2 在出户前指导产妇及家属正确穿脱衣服、换尿布或纸尿裤，参与新生儿护理及智护训练。

5.2.1.6 形体恢复指导

对产妇进行形体恢复指导，主要包括依据产妇健康状况，指导产妇做形体恢复，如腹式呼吸、形体恢复操等。

5.2.1.7 产后心理护理

5.2.1.7.1 关心产妇的心理感受，多陪伴，减少产妇的孤独感。

5.2.1.7.2 观察产妇情绪变化，及时与产妇或其家人进行沟通，指导家属特别是配偶，给与产妇更多的关爱，帮助产妇心情愉悦度过产褥期，预防产后抑郁症的发生。

5.2.1.8 制作月子餐

5.2.1.8.1 产妇的膳食要科学搭配、咸淡适中，忌食生冷刺激性食物，做到一清、二温、三补、四调原则。

5.2.1.8.2 根据产妇身体恢复情况、乳汁分泌情况、饮食风俗习惯及个人喜好，制作营养均衡的月子餐，一般每天制作5~6餐。

5.2.2 新生儿照料内容

5.2.2.1 五官护理

5.2.2.1.1 眼部：将新生儿的头颈托起固定好，用专用清洁小毛巾由内眼眦向外眼眦轻轻擦拭，每擦拭一次更换毛巾使用部位。有分泌物用棉签擦拭，有红肿建议家属就医。

5.2.2.1.2 鼻腔：将新生儿的头颈托起固定好，取清洁细轴双头棉签并握住其根部，螺旋式轻轻擦拭鼻孔浅部，不可擦拭过深，擦拭一个鼻孔更换一个棉签头，更换新的棉签擦拭鼻翼两侧。

5.2.2.1.3 口腔：将新生儿的头颈托起固定好，取粗棉签蘸生理盐水，依次轻轻擦拭其舌面、上颚、两颊、上下牙床，一个部位用一根棉签，不要蘸取过多生理盐水，避免新生儿呛咳。

5.2.2.1.4 面部：每天洗脸时用温水轻轻擦拭新生儿的额头、脸颊、下颌等部位，并涂抹新生儿润肤霜保护皮肤。

5.2.2.1.5 耳部：托起新生儿的头颈部并固定好，握住细轴棉签根部分别清理耳道口、耳窝、外耳廓和耳后乳突处，棉签不可深入耳道内部，避免误伤。

5.2.2.2 洗澡

5.2.2.2.1 洗澡时间宜选择在吃奶后1h或两奶之间，环境温度宜在26℃~28℃，水温宜在38℃~40℃，水量达到洗澡盆高度的2/3。

5.2.2.2.2 洗澡前观察新生儿疫苗接种部位皮肤情况，全身皮肤有无破损部位，如有破损暂停洗澡。

5.2.2.2.3 洗澡时从上向下清洗，重点清洗颈部、腋下、腹股沟等褶皱部位，动作轻柔，避免水流入眼睛、耳朵及未脱落的脐窝内，清洗后背需要翻身时要护好头颈部，洗澡结束要及时擦干新生儿身体上的水分。

5.2.2.2.4 洗澡过程中要专注，要有亲和力，随时与新生儿互动，进行语言及眼神的交流，做到轻声细语。

5.2.2.2.5 洗澡过程中注意安全，避免烫伤、摔伤、溺水现象的发生。

5.2.2.3 脐部护理

5.2.2.3.1 一般用碘伏或75%酒精消毒脐部，每日2次，保持脐部干燥，如脐带已脱落可改为每日1次消毒。

5.2.2.3.2 从脐窝处开始向四周消毒，消毒后的棉签不能重复使用，避免再次感染。

5.2.2.3.3 如脐部有渗液或渗血需用医用干棉签吸附后再消毒，渗血时可用干棉签压迫几秒，再用脐带包或消毒纱布包扎，保持干燥、清洁。注意观察有无异常，如有红肿、分泌物增多、持续出血等异常，应及时就医。

5.2.2.3.4 纸尿裤不能盖过脐部，以免尿液污染脐部。

5.2.2.4 臀部护理

按由前向后的原则，及时清理排泄物，清洗生殖器、臀部、肛门，保持臀部清洁，预防红臀(尿布疹)的发生，若出现肛门周围皮肤的感染，及时告知用户立即就医。

5.2.2.5 穿脱衣服及纸尿裤

5.2.2.5.1 选择型号合适的纸尿裤，腰贴粘到纸尿裤立体护围中间，捋好两侧防漏隔边，纸尿裤松紧要能以容纳一指为宜。

5.2.2.5.2 保持新生儿衣物清洁卫生，沾上奶液、污物或弄湿要及时更换，穿脱衣物之前要检查衣物有无异常。

5.2.2.5.3 先穿上衣再穿裤子，先脱裤子后脱上衣，穿脱衣服时要顺着新生儿四肢关节的方向进行，保证安全。

5.2.2.5.4 根据季节及环境温度合理安排衣物薄厚，应选择宽大舒适、纯棉制品。

5.2.2.6 睡眠护理

5.2.2.6.1 保持安静舒适的睡眠环境，室温应控制在 26℃~28℃，湿度应保持 55%~60%，每天睡眠时间宜在 18 h~20 h 左右。

5.2.2.6.2 侧卧时注意不要将新生儿耳廓反折压迫，防止变形，交替选择睡眠姿势。

5.2.2.6.3 睡眠过程中应随时观察新生儿情况，以免呛奶、窒息等意外发生。

5.2.2.7 拍嗝

5.2.2.7.1 喂奶后应给予新生儿拍嗝，拍嗝时应保护好身体各部位的安全，体位变换不宜太大，防止新生儿突然吐奶。拍嗝持续时间以 3 min~5 min 为宜。

5.2.2.7.2 手掌呈空心状由下向上轻拍新生儿的背部，避开腰部，拍嗝力度适中，如未拍出嗝，将新生儿多抱一会儿，放下时保持右侧卧位，预防吐奶、呛奶。

5.2.2.7.3 若发生呛奶，应立即将新生儿面朝下，俯卧于母婴护理员大腿上，母婴护理员取坐位，一手抱新生儿，保持其头低臀高，保持呼吸道通畅，另一手用空心掌叩击新生儿背部肩胛间区使呛入的乳汁咳出，哭声响亮。

5.2.2.7.4 如呛奶严重，在进行处理的同时应尽快拨打急救电话。

5.2.2.8 智护训练

5.2.2.8.1 根据新生儿健康状况，环境温度在 26℃~28℃，选择在进食前或奶后 1 h 为新生儿做抚触、被动操，锻炼四肢协调能力，开发感知觉能力，促进神经系统发育，提升智力水平。

5.2.2.8.2 为新生儿做抚触、被动操时动作要轻柔，根据新生儿的感受随时调整抚触力度，被动操禁忌强迫新生儿，注意安全，避免关节脱臼，每天 2~3 次，每次 10 min 左右。操作前清洁并温暖双手。

5.2.2.8.3 进行视觉训练时，使新生儿安静平躺，母婴护理员手持直径 8 cm~10 cm 的红色小球，在距离新生儿眼睛正前方 15 cm~20 cm 处轻轻摇动，吸引其注意力，当看到新生儿注视红球时，慢慢向一侧移动红球，左右两侧轮流进行，每次时间不超过 2 min，如遇新生儿打哈欠等现象，应立即停止。

5.2.2.8.4 进行听觉训练时，要保持环境安静，使新生儿仰卧，母婴护理员手拿摇铃在距离新生儿双耳 15 cm~20 cm 处轻轻摇动，吸引新生儿转头或在新生儿耳边轻声呼唤，观察新生儿头部是否转向呼唤的一方，左右两侧交替进行，每次时间不超过 2 min，注意摇铃声音不能太响。

5.2.2.8.5 进行视听结合训练时，母婴护理员表情要丰富，声音要温柔可亲，同时注意新生儿的状态变化。

5.2.2.8.6 智护训练前应征求用户的同意，可以指导产妇及家属参与训练。

5.2.2.9 清洁消毒奶具

5.2.2.9.1 奶瓶使用后均应清洁消毒,用中性清洁剂仔细刷洗奶瓶的各个部件,再用流动水冲洗干净,倒扣奶瓶检查瓶体透明、无水滴挂奶瓶壁。

5.2.2.9.2 消毒可使用煮沸消毒法、蒸汽锅消毒法,消毒时间在 15 min~20 min 左右。消毒 24 h 后,未使用的奶瓶再次使用时应重新消毒。

5.2.2.10 冲调奶粉

5.2.2.10.1 冲调奶粉之前需仔细阅读外包装说明,查看保质期及开罐后的保存时间。

5.2.2.10.2 按照奶粉说明书规定的水温及奶粉与水的冲调比例,根据新生儿的食量,确定喂养次数和奶量。

5.2.2.10.3 奶粉要充分溶解,摇匀,应现冲现喂,存放时间不宜超过 2 h。

5.2.2.11 日常观察

5.2.2.11.1 呼吸观察

宜在新生儿安静或睡眠状态时观察,观察新生儿胸部或腹部的起伏情况,发现异常及时提醒用户处理或就医。

5.2.2.11.2 体温观察

5.2.2.11.2.1 体温计使用前均应消毒,宜在新生儿安静状态或喂奶后 1 h 进行,每天测量 2 次,可在新生儿的颈部、腋下、口腔、肛门等部位进行测量。

5.2.2.11.2.2 腋下的正常温度是 36 °C~37 °C,口腔的正常温度是 36.2 °C~37.3 °C,肛门正常温度为 36.5 °C~37.5 °C 之间。如使用体温计需夹紧持续测量 10 min。

5.2.2.11.2.3 当新生儿哭闹、进食热奶、洗澡后以及室温过高时,新生儿体温都会较平时高一些,母婴护理员要引起注意。

5.2.2.11.3 啼哭观察

应根据新生儿哭声的音质、音调,辨别啼哭的原因,如哭声表现为尖声地哭、嘶哑地哭、低声无力地哭,亦伴有面色苍白、神情惊恐等反常现象,抱起后哭声仍不停止,应建议家属立即就医。

5.2.2.11.4 大小便观察

5.2.2.11.4.1 母乳喂养的新生儿大便呈金黄色或黄色,均匀呈膏状或带有少许黄色颗粒,不臭。每日约 3~4 次;配方奶粉喂养的新生儿大便呈淡黄色或灰黄色,质硬,干大便有明显的蛋白分解的臭味,每日 1~2 次。

5.2.2.11.4.2 根据喂养方式的不同,观察新生儿大小便的颜色、性状、次数、气味,来判断新生儿的健康状况,并采取相应的护理措施。如大便颜色、次数异常,应建议家属就医。

5.2.2.11.4.3 新生儿出生后小便色微黄透明,开始量较少,一周后每天排尿 20 次左右,如果新生儿出生 24 h 后尚无小便排出或小便颜色、次数异常,应建议家属就医。

5.2.2.11.5 红臀(尿布疹)观察

定时给新生儿更换纸尿裤或尿布,保持局部的清洁、卫生和干爽,避免让新生儿长时间穿戴纸尿裤或尿布。新生儿臀部每日应暴露 2~3 次,每次 15 min~20 min。如出现红臀应建议家属及时就医。

5.2.2.11.6 黄疸观察

5.2.2.11.6.1 在自然光线下仔细观察新生儿巩膜、皮肤粘膜、手脚心及全身皮肤颜色变化及新生儿精神状况，并做好每日记录。

5.2.2.11.6.2 发现新生儿巩膜、皮肤或粘膜发生黄染，吃奶正常，大小便正常，睡眠及精神状态良好，可建议产妇本人适量增加液体摄入，以使新生儿得到充足的水分而加快代谢。

5.2.2.11.6.3 产妇液体摄入足够，新生儿仍轻微黄染，则鼓励产妇继续母乳喂养。

5.2.2.11.6.4 若新生儿黄疸逐日加重，巩膜、皮肤粘膜、手脚心亦出现黄染，但新生儿吃奶、大小便无明显异常，精神状况良好，则建议停止母乳喂养3 d，待黄疸减轻后再继续母乳喂养，停奶期间以奶粉代替或就医咨询。

5.2.2.11.6.5 若新生儿巩膜、皮肤粘膜及手脚心均黄染且迅速加重，伴有烦躁哭闹、精神萎靡，拒乳或大便发白等异常情况，应建议用户立即带新生儿就医。

6 服务基本流程

6.1 服务接待

服务机构应建立线上或线下接待平台，及时接收用户咨询及预订信息。接待平台应包括热线电话、业务受理、传真等。接待信息应做好记录，并在规定时间内给予反馈。

6.2 前期服务

6.2.1 服务机构应了解和掌握用户的具体状况和母婴护理员具体工作。

6.2.2 根据用户的要求，服务机构为用户推荐母婴护理员，双方达成协议后，安排母婴护理员到岗。

6.2.3 根据用户需求制定母婴护理工作计划、工作内容及具体方案等。

6.3 签订服务合同

服务机构、用户、母婴护理员三方确定好工作具体方案与价格后，签订服务合同。合同内容包括服务人员、服务内容、服务期限、服务质量、服务报酬、支付方式、服务双方的权利义务等。

6.4 提供服务

6.4.1 母婴护理员入户或入院时，应主动向用户出示自己的身份证及商务部家政信用查询平台的家政服务员信用查询证书。

6.4.2 应按照合同的要求提供相应的服务，并做好服务过程记录。

6.5 服务回访

6.5.1 服务机构在提供服务过程中及服务结束后，均应进行跟踪服务及回访。

6.5.2 对服务过程中出现的特殊情况及时处理，将处理结果在服务质量回访单中做好记录，保证提供优质的服务。

6.6 转案

6.6.1 母婴护理员应及时发现、判断超出能力范围的特殊情况，并向服务机构汇报。

6.6.2 服务机构、母婴护理员、用户三方共同协商，及时转案。

6.6.3 应及时协商三方后续的工作，签订补充修改合同。

6.7 服务结束

6.7.1 服务期满或因其他原因结束服务时,母婴护理员应与用户、服务机构或接任人员做好交接工作,服务机构应督导并征求用户意见,填写用户意见反馈表。用户意见反馈表见附录 A 中 A.1。

6.7.2 交接记录及用户意见反馈表经母婴护理员、用户双方签字,应于服务结束后及时交回服务机构。

7 服务评价与改进

7.1 评价

7.1.1 评价主体

评价主体包括但不限于:

- a) 服务组织自我评价;
- b) 客户评价;
- c) 第三方评价。

7.1.2 评价依据

评价应遵循的依据包括但不限于:

- a) 国家相关法律法规;
- b) 相关的国家、行业和地方标准。

7.1.3 评价指标

评价指标要求包括但不限于:

- a) 安全事故发生率为 0;
- b) 不良事件如呛奶意外、跌伤、烫伤漏报率应为 0;
- c) 服务协议签约率应达 100%;
- d) 服务档案建档率应达 100%;
- e) 服务对象及家属满意度应 $\geq 85\%$;
- f) 有效投诉结案率应达 100%。

7.1.4 评价方法

评价方法包括但不限于:

- a) 以上门、电话、信件和网络等形式进行意见征询;
- b) 实地察看,现场问询;
- c) 检查考核。

7.1.5 评价后形成评价结果

评价程序包括但不限于:

- a) 制定评价计划;
- b) 评价准备;
- c) 评价实施;
- d) 编写评价报告;
- e) 评价结果处置。

7.2 持续改进

7.2.1 服务机构应根据评价结果，对不符合标准要求的服务制定纠正或改进措施，并跟踪实施和及时改进，不断提高服务质量。

7.2.2 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，避免不合格再发生。

8 纠纷处理

8.1 遵循原则

纠纷处理应遵循的原则是有章可循、及时处理、分清责任、留档分析。

8.2 处理方法

母婴护理员在服务过程中与用户发生纠纷时，应及时向服务机构反映，服务机构根据实际情况，配合用户及有关部门妥善处理。纠纷处理具体方法包括：

- a) 协商和解；
- b) 由行业协会调解；
- c) 请求消费者权益保护委员会调解；
- d) 提请仲裁机构仲裁；
- e) 向法院提请诉讼；
- f) 其他司法途径。

9 监督与投诉

服务机构应主动接受社会监督，对外公布监督和投诉电话、投诉方法、投诉流程，建立服务质量投诉及纠纷处理、反馈机制，按照 GB/T 19012 的要求处理投诉事件。

地方标准信息服务平台

