



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 31771—2015

---

## 家政服务 母婴生活护理服务质量规范

Housekeeping service—Specification for service quality of maternal and child life

2015-07-03 发布

2016-02-01 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

中 华 人 民 共 和 国  
国 家 标 准  
家政服务 母婴生活护理服务质量规范  
GB/T 31771—2015

\*

中国标准出版社出版发行  
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)  
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: [www.gb168.cn](http://www.gb168.cn)

服务热线: 400-168-0010

010-68522006

2015年7月第一版

\*

书号: 155066·1-52004

版权专有 侵权必究

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国家政服务标准化技术委员会(SAC/TC 533)提出并归口。

本标准起草单位:济南阳光大姐服务有限责任公司、济南市妇女联合会、山东省标准化研究院。

本标准主要起草人:卓长立、高玉芝、陈平、李燕、刘桂香、聂娇、栾永奎。

# 家政服务 母婴生活护理服务质量规范

## 1 范围

本标准规定了母婴生活护理服务的服务机构、人员、服务内容与要求、档案管理、服务质量评价等的要求。

本标准适用于母婴生活护理服务。

## 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 19012—2008 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

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

**母婴生活护理服务 maternal and child life care service**

为产妇、新生儿和婴儿提供饮食起居照料、卫生清洁等的服务活动。

### 3.2

**母婴生活护理员 maternal and child nursing staff**

为产妇、新生儿和婴儿提供生活护理的人员,俗称月嫂。

### 3.3

**母婴生活护理服务机构 maternal and child nursing organization**

提供母婴生活护理服务经营活动的组织机构。

### 3.4

**被动操 passive exercise**

在成人的适当扶持下,加入新生儿、婴儿的部分动作完成的运动。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,为站立和行走作准备的立起、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。

### 3.5

**月子餐 sub menu**

产妇在坐月子这一特殊时期根据身体特点吃的餐点。

## 4 服务机构基本要求

4.1 应依法设立从事母婴生活护理经营服务活动的服务机构。