ICS 03.040

|  |
| --- |
| CCS A 12 |

母婴护理员服务星级评定标准

Star rating standards for maternal and infant caregiver services

|  |
| --- |
|  |
| （征求意见稿） |

2025 - XX - XX发布

2025 - XX - XX实施

**深圳市深圳标准促进会** 发布

团体标准

T/SZS XXXX—202X

|  |
| --- |
|  |

目次

[前言 II](#_Toc210981141)

[1 范围 1](#_Toc210981142)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc210981143)

[3 术语和定义 1](#_Toc210981144)

[4 服务星级评定要求 1](#_Toc210981145)

[5 基本要求 1](#_Toc210981151)

[5.1 从业人员 1](#_Toc210981152)

[5.2 服务项目及服务要求](#_Toc210981153) 1

[5.3 服务质量管理 2](#_Toc210981154)

[6 评定过程及要求 3](#_Toc210981151)

[6.1 评定组织及其职责 3](#_Toc210981152)

[6.2 申请及评定](#_Toc210981153) 3

[6.3 评定过程 3](#_Toc210981154)

[7 监督管理](#_Toc210981145) 4

附录A（规范性） 母婴护理员贴心服务案例评分表 5

附录B（规范性） 母婴护理员贴心服务案例申报表 6

1. 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。

本文件由深圳爱帝宫母婴健康管理有限公司提出。

本文件由深圳市深圳标准促进会归口。

本文件起草单位：深圳爱帝宫母婴健康管理有限公司、深圳市母婴服务业协会。

本文件主要起草人：

母婴护理员服务星级评定标准

* 1. 范围

本文件规定了母婴护理员的服务星级评定要求和基本要求等内容。

本文件适用于家政公司、母婴护理机构、培训学校等开展母婴护理员服务的星级评价。

* 1. 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

* 1. 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

* 1. 服务星级评定要求

母婴护理员服务评定应围绕“服务+礼仪”双核心维度，建立多层级的活动推进体系，从服务专业性、创新性、客户满意度及礼仪规范性综合等要求评定，划分为“贴心服务践行者”与“礼仪标兵”。

母婴护理员服务评定荣誉证书、标识由母婴服务业机构（以下简称机构）统一设计、制作、核发，任何单位和个人未经机构授权或认可，不得擅自使用。

* 1. 基本要求
     1. 从业人员
        1. 基本要求

从业人员符合以下要求：

a) 应取得相关部门或第三方权威机构颁发的母婴护理、育婴员等母婴护理证书；

b) 应按时参加年度各项培训及学习计划，内容应包括基础理论、基本操作、基本技能、专业技能及应急处理技能培训；

c) 应掌握母婴护理相关理论知识、实操技能并通过考核；

d) 近两个月的客户惊喜率≥90%且未被客户投诉、抱怨、更换；

e) 应持有医疗机构出具的健康证明。

* + - 1. 行为要求

为客户提供服务时应符合下列要求：

a) 以人为本，尊重客户；

b) 仪表端庄，服务规范；

c) 主动热情，文明周到；

d) 有效沟通，团结协作。

* + - 1. 服务准则

从业人员应遵守以下准则：

a) 遵守法律法规和规章的规定；

b) 掌握职业道德教育、情绪管理；

c) 增强法律意识、责任意识、安全意识和工作责任心教育。

* + 1. 服务项目及服务要求
       1. 服务项目

应具备完成以下服务项目的综合能力：

a) 妈妈生活料理，包括但不限于日常擦身、衣物清洗消毒、擦浴；

b) 宝宝基础护理，包括但不限于科学人工喂养、日光浴、脐部护理、抚触、科学音乐早教、精细动作训练。

* + - 1. 服务要求
         1. 应负责妈妈和宝宝一站式护理服务，包括基础护理及妈妈的生活照料；应按照各项护理操作标准，完成晨晚间服务，协助母婴喂养、母乳存取、奶具清洗消毒、绑腹带等工作，并记录于档案。
         2. 应负责妈妈贴心服务，日常生活照料，包括但不限于：为客户提供倒水、擦手、擦汗、换月子鞋和月子服、搀扶、协助吸奶、喂奶时按摩肩颈、外出物品准备(外套、帽子、水杯等)，提醒吃药、预约头疗护理等。
         3. 应负责协助妈妈热餐、用餐，整理餐桌并将餐具放回指定位置，确保餐桌整洁及餐具回收及时。
         4. 应负责妈妈擦澡、泡脚等项目操作，确保妈妈身体舒适，心情愉悦。
         5. 应负责妈妈宝宝衣物清洗及折叠整理放入衣柜备用。
         6. 应负责宝宝各项基础护理，按照各项护理操作标准，完成臀部、五官、皮肤等护理工作；根据主管制定的宝宝护理计划执行各项操作，按要求完成喂养计划，及时记录于护理日常记录表，并录入云端系统。
         7. 应负责执行宝宝项目安排计划，按照预约时间独立完成宝宝各项操作，如游泳沐浴抚触、早教、日光浴等操作，确保项目有序进行。
         8. 应负责参与客户入、转、离接待工作及客房护理用品的领用及摆放等工作，为新入住宝宝提前准备床上用品、床头牌、婴儿床的终末清洁消毒；检查房间内消毒用品的有效期及套餐物品的补充领用。
         9. 执行消毒隔离管理制度，应定期更换客房床品、擦拭台面，房间定期进行空气消毒，每日完成宝宝床擦拭及床品更换，检查消毒用品在有效期内，确保房间干净、整洁、无异物，防止交叉感染。
         10. 应负责离宫当天完成宝宝项目安排、离宫前物品准备并与客户确认物品、协助客户行李整理并检查确认后，通知保安搬运行李。
         11. 应负责妈妈/宝宝离宫后房间物品清点，并按要求上报主管，检查完善月子信息化系统录入工作。
    1. 服务质量管理
       1. 服务质量评价
          1. 建立服务质量评价规则，对服务质量进行评价，评议结果与机构工作人员考核奖惩挂钩。
          2. 明确服务质量的自检、自查和外部评价方法。
          3. 调查了解服务对象的顾客满意度。
          4. 汇总顾客满意度调查信息，利用统计技术进行分析，以此找出提供的服务与顾客需求之间的差距，并制定改进措施。
       2. 客户回访及满意度调查
          1. 应制定客户回访及满意度测评管理制度，客户回访和满意度调查的范围应覆盖硬件、环境、服务、管理等方面。
          2. 定期对入住的产妇及家属进行客户回访和满意度调查，依照调查结果制定整改措施。
       3. 客户投诉处理
          1. 建立并实施投诉管理制度，设立投诉受理机构并配备专门人员，制定完善的受理和处理机制，接受客户投诉。
          2. 应在24小时内受理投诉，采取有效措施予以处理，并在5个工作日内将处理结果反馈给客户，投诉处理过程和结果等相关信息的告知，应明确、易懂。
          3. 建立真实、准确、完整的投诉和处理记录。
       4. 持续改进
          1. 建立专门的档案资料，定期汇总和保存客户满意度调查及投诉事件处理意见和建议。
          2. 利用客户满意度调查、投诉等结果进行分类统计和分析研究，及时发现问题，改进母婴护理服务质量。
          3. 对于服务过程中的问题应采取必要的改进措施，满足服务对象更深层需求。
          4. 服务提供的改进措施包括但不限于以下内容：

a) 经营者应对服务改进过程高度重视，并给予大力支持；

b) 树立全员服务质量持续改进的理念；

c) 明确岗位职责，以便有针对性地改进服务过程和环节；

d) 根据对顾客需求的调查，适时调整服务内容，保持服务提供的满意度；

e) 根据对顾客投诉的调查，及时调整服务策划，改进服务质量，提高服务提供满意度；

f) 确保服务提供改进过程的有效性和效率。

* 1. 评定过程及要求
     1. 评定组织及其职责
        1. 评定组织由机构委托指定，并负责组建母婴护理员服务专业评委团和评定活动执行小组。
        2. 专业评委团组建由评定组织及各分院或门店经理级及以上管理人员组成专业评委团，评委团成员需秉持公平、公正、公开的原则参与评分工作。
        3. 评定活动执行小组应由机构负责质量工作的部门牵头成立活动执行小组，负责案例收集、评比组织、流程把控、奖项筹备等具体工作。
     2. 申请及评定
        1. 符合服务评定与划分条件的母婴护理员可向所在分院或门店提出申请，由各分院或门店同意后统一在每个月初上报评定组织。
        2. 受理申请后，由专业评委团在每月中旬组织开展月度服务现场评比活动。
        3. 母婴护理员的服务评定、复核按照第5章的规定进行。
        4. 评定条件项目应按照附录A的贴心服务案例评分表的量化打分标准计算分值。
        5. 评定活动执行小组将获奖的优秀服务案例整理成专题内容，在机构官网、公众号等媒体平台发布，介绍服务过程、创新点及可推广经验，供母婴服务行业学习借鉴。
        6. 评定活动执行小组做好案例材料的存档工作，建立服务案例库，为后续服务体系优化提供参考。
     3. 评定过程
        1. 每日分享要求

各分院或门店于每日工作例会上，组织员工自行分享当日/近期所开展的服务案例，形成常态化分享机制。

* + - 1. 月度筛选要求

各分院或门店于每月月底完成当月优质服务案例的筛选工作，确定1～2个候选案例，填写内容要求应符合附录B的规定，并附相关佐证材料，在每月月初规定时间内提交至评定组织。

* + - 1. 评比要求

评定组织于每月中旬组织开展月度贴心服务案例现场评比活动，流程包括：

a） 案例演讲分享：各分院或门店提交的优质案例分享者需到评比现场进行演讲，结合PPT、视频等形式，详细介绍服务案例的背景、具体贴心服务动作、客户反馈，演讲需由员工本人完成；

b） 评委现场打分：评选标准应符合表1的要求，并按照《母婴护理员贴心服务案例评分表》（见附录A）对每个案例进行独立打分；

c） 分数核算：按照“去除一个最高分、一个最低分，取剩余分数的平均分”的方式计算案例最终得分，根据得分高低确定前三名；

d） 现场颁奖：评比结束后现场公布评比结果，并为获奖案例分享者颁发奖项。

1. 母婴护理员服务评定表

| 评选维度 | 评选细则 |
| --- | --- |
| 案例真实性与完整性 | 案例内容真实可追溯，服务背景、过程、结果描述完整，不脱离贴心服务主题，附有效佐证材料。 |
| 服务细致度与精确度 | 能精准捕捉客户潜在或显性需求，服务举措细致入微，提供超出客户预期的服务内容，有效解决客户问题或提升客户体验。 |
| 服务主动性与创新性 | 服务行为由员工自发发起，非被动执行规定流程；服务方式、方法具有创新性，且服务经验具备可复制性，适合在公司内推广学习。 |
| 客户体验与反馈 | 客户对服务体验评价良好，产生情感共鸣（如表达感动、认可），并给予书面/口头好评、推荐等正向反馈。 |
| 演讲表达与时间把控 | 演讲表达流畅清晰，逻辑严谨，重点突出；严格遵守规定的演讲时间，案例分享贴合主题，感染力强。 |

* 1. 监督管理

评定组织专业评委团负责按本标准要求对取得服务评定证书的母婴护理员进行监督管理。

已取得服务评定证书的母婴护理员，如发生严重违纪行为、重大责任事故并造成恶劣影响的，应做出取消服务评定证书的处理。

对决定取消母婴护理员服务评定证书的，应在15个工作日内收回该母婴护理员的服务评定证书和标识。

1. （规范性）  
   母婴护理员贴心服务案例评分表

表A.1给出了母婴护理员贴心服务案例评分表。

表A.1 母婴护理员贴心服务案例评分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评分维度** | **序号** | **评分标准** | **总分** | **得分** |
| **服务案例内容** | 1 | 案例内容真实、完整，未脱离贴心服务，得10分 | **10** |  |
| 2 | 案例结构逻辑遵循：深挖需求→主动提供贴心服务→关键动作描述→客户反应→感受，得10分 | **10** |  |
| 3 | 服务细致入微，能精准把握客户需求，超出客户预期，得14-15分；服务较为细致，抓住客户核心需求，略超预期，得9-13分； 服务基本规范，懂主要需求，达到预期，得5-8分；  服务不贴心，未抓准需求，低于预期，得0-4分​ | **15** |  |
| 4 | 贴心服务关键动作是自发性、新颖独特，有创新，得14-15分； 较自发，有新意，创新度稍欠，得9-13分； 偶自发，新意一般，创新不足，得5-8分； 较为常规，无新意，无创新，得0-4分 | **15** |  |
| 5 | 案例中的服务经验具有很强的可复制性，能在公司内部广泛推广，得14-15分； 有一定可复制性，部分可推广，得9-13分； 可复制性一般，仅小范围能推广，得5-8分； 可复制性差，难以推广，得0-4分 | **15** |  |
| 6 | 客户深受感动，有明显的感动表现（如赠送锦旗、主动宣传等），得14-15分； 客户有一定感动，有宣传，得9-13分； 客户感动不明显，得5-8分； 客户无感动，得0-4分 | **15** |  |
| **分享表现** | 7 | 分享者表达流畅，有突出重点，紧扣主题，语言生动、情感真挚、能够引发共鸣，得5分； 表达较流畅，有重点，不跑题，共鸣稍弱，得3-4分；​ 表达卡顿，无重点，有跑题，未引发共鸣，得0-2分 | **20** |  |
| 8 | 分享时间控制在10分钟以内得5分，超出1分钟减1分 |  |
| 9 | 员工本人分享得10分（主管替代分享仅能得5分） |  |
| **总分合计** | | | **100** |  |
| 贴心服务关键动作亮点/创新点/可复制点：  可优化点： | | | | |

1. （规范性）  
   母婴护理员贴心服务案例申报表

表B.1给出了母婴护理员贴心服务案例申报表。

表B.1 母婴护理员贴心服务案例申报表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **申报人** |  | **分院或门店** |  |
| **岗 位** |  | **入职时间** |  |
| **客户姓名/套餐天数** |  | **入住时间** |  |
| **客户基础情况及需求描述** |  | | |
| **客户存在的服务难点及挑战** |  | | |
| **对应的行动措施** |  | | |
| **量化成果**  **（需凭证）** |  | | |
| **可提炼的贴心服务方法** |  | | |
| **上级审核** | 签名： 日期： | | |

