



教育部职业教育与成人教育司推荐教材

月嫂

总主编 白冰

主编 白冰

YUESAO



中国财政经济出版社

教育部职业教育与成人教育司推荐教材

总主编 白冰

月 嫂

本册主编 白冰

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

月嫂/白冰主编. —北京: 中国财政经济出版社, 2007.5

教育部职业教育与成人教育司推荐教材

ISBN 978-7-5005-9353-9

I. 月… II. ①白… III. ①产褥期-妇幼保健-高等学校; 技术学校-教材②新生儿-妇幼保健-高等学校; 技术学校-教材 IV. R714.61

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 109107 号

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: jiaoyu@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100036

发行电话: 88190616 传真: 88190655

北京金华印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

787×1092 毫米 16 开 7.5 印张 174 000 字

2007 年 5 月第 1 版 2007 年 5 月北京第 1 次印刷

定价: 10.00 元

ISBN 978-7-5005-9353-9/R·0010

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

前言



家政服务系列教材是教育部职业教育与成人教育司推荐的农村剩余劳动力转移培训教材。本系列教材的编写以就业为导向、以能力为本位、突出职业教育特色、重视实践教学和能力培养，体现了教育部关于职业培训教材的精神和要求，适用于各类家政培训机构、职业学校家政服务专业及个人自学使用。

家政服务业是劳动密集型行业，能够解决农村进城务工人员、城镇失业人员的再就业问题，其行业的发展不仅具有重要的经济意义，更具有重要的社会意义，被誉为“朝阳产业”。随着人们生活水平的不断提高，家政服务需求会进一步加大；而产业结构的进一步调整，会使家政服务就业需求更加旺盛。

由于家政服务主要面向居民家庭，事关居民家庭的生命财产安全，工作场所的特殊性要求家政服务人员必须具备一定的素质，掌握相应的服务技能，才能满足社会需求并引导居民消费。

但从目前全国家政服务劳动力供求情况看，资源供给普遍存在着“质低量小”的问题。有些人认为家政服务不过是打扫房间、带孩子、做饭而已，随便什么人都可以做。然而，事实上是，随着人们生活科技含量的提高，人们对家政服务员的专业化要求也提高了，只有具备相应专业技能的人才能做好家政服务工作，才能受到客户的欢迎。虽然家政服务市场没有强制性准入政策，但在全国各地基本上已经自发形成了层次性就业机制，市场呼唤那些具备专业知识的高素质服务人员。当前，高技能、高素质的服务队伍不仅提升了家政服务层次，创造了良好的经济效益与社会效益，反过来又刺激并引导家政消费，对家政服务业的健康发展起着不可低估的作用。而在家政服务业的发展链条中，技能培训起着至关重要的作用。

要培训，就要有专业性的培训教材。由于家政理论研究在我国相对滞后，一方面有些已经在家政服务实践中被开发应用的专业知识与技能没有及时总结、推广，某种程度上制约了家政服务行业的发展与提高；另一方面，现有的培训教材多以“家政服务员”一个名称统编，没有按“家政服务员”及家政企业经营者的具体工作岗位分类成册编写，缺乏针对性和灵活性。与之相对，家政公司经营者、一线服务人员及家政培训机构对实用性的专业培训教材需求强烈，

本丛书正是基于此编纂成册。

该系列教材由七个分册组成，总主编为白冰，各分册的主编分别是：《家政服务员职业指导》由王晓旭、白冰主编；《月嫂》由白冰主编；《护理员》由王君主编；《婴幼儿看护》由许建文主编；《餐嫂》由张守玉主编；《涉外家政服务》由李记栓主编；《家政企业运作与管理》由白冰编著。

该系列培训教材一个突出的特点就是突破原有家政培训教材以职业工种“家政服务员”为教材论题的统编方式，而是依据家政服务的具体工作岗位分类编写，既包括家政服务职业技能，又包含家政企业运作常识，内容齐全，涉及面广，体系完整。各分册既相对独立，又互为整体，从业人员及培训学校可根据培训对象、培训内容选择相应的培训教材，经济实用。

该系列培训教材的另一个突出特点就是集各地家政培训经验之大成，主、参编人员分别来自全国各地，他们或是来自家政服务公司的一线服务人员、管理人员，或是来自家政培训机构的专业教师，所以本教材既是对家政服务经验的总结，也是对家政疑难问题的解答，重点突出，主次分明，理论与实践结合紧密，可参照性强。

该系列培训教材的第三个突出的特点就是重视实用性、实操性，突出案例教学，图文并茂，材料翔实，体现和反映了相关领域的新知识、新技术、新方法，有些专业术语来自百姓的约定俗成，比如“月嫂”、“餐嫂”等，贴近现实，通俗易懂。

该系列丛中《月嫂》的编写分工如下：白冰负责第一章、第六章，丁若玉负责第二章、第三章，郝新负责第四章、第五章。

由于编者水平有限，难免有疏漏、错误之处，望有关专家多提宝贵意见，以便我们修改完善。

编 者

2007年2月

目录



第一章 概述	(1)
第一节 月嫂与月嫂服务.....	(1)
第二节 月嫂服务内容与服务方式.....	(3)
第三节 月嫂应具备的基本条件.....	(6)
第四节 月嫂应具备的职业素质.....	(7)
第五节 月嫂职业等级与劳动报酬.....	(10)
第二章 孕妇护理	(15)
第一节 孕妇心理护理.....	(15)
第二节 孕妇常见症状及其护理.....	(18)
第三节 孕妇日常生活护理.....	(25)
第四节 孕妇饮食护理.....	(34)
第三章 产妇护理	(38)
第一节 产褥期及其护理.....	(38)
第二节 产妇心理护理.....	(40)
第三节 产妇生理护理.....	(42)
第四节 产妇日常生活护理.....	(48)
第五节 产妇饮食护理.....	(49)
第六节 产褥操.....	(53)
第四章 新生儿护理	(61)
第一节 新生儿生理发育特征.....	(61)
第二节 新生儿日常护理.....	(63)
第三节 新生儿习惯培养.....	(85)
第四节 新生儿智力开发.....	(89)
第五节 新生儿常见疾病的预防和处理.....	(92)
第六节 新生儿意外伤害的预防及处理.....	(99)

第五章 月嫂辅助性工作.....	(101)
第一节 家庭保洁.....	(102)
第二节 购物.....	(103)
第六章 风险回避.....	(105)
第一节 风险意识.....	(105)
第二节 如何回避风险.....	(107)

第一章

概 述

内容提要

本章通过对月嫂工作系统、全面的介绍,使从业者了解本职业发展状况,并根据市场要求、需求提高自身素质,以适应月嫂工作要求。

作为一种新兴的职业,外界对“月嫂”知之甚少。什么是月嫂,如何成为一名合格的月嫂,是人们尤其是那些想成为月嫂的女性感兴趣的一个话题。本章将就这个问题做简单探讨。

第一节

月嫂与月嫂服务

一、月嫂的含义

月嫂是对那些以家庭服务员及护理人员的双重身份,为产妇及新生儿提供生理及心理护理并负责照料其饮食起居的服务人员的一种通称,是家政服务的一个具体的工作岗位,俗称“月子保姆”、“月子护理”等,国外称为“陪月”。由于月嫂服务期限一般限于产妇坐月子期间,而且比较适宜成年已婚女性承担,因而人们习惯上把从事该项服务工作的人员称为“月嫂”。

二、月嫂与“保姆”

很多人觉得月嫂和保姆差不多，其实不然。

“保姆”是人们对进入家庭或从事简单家务劳动，或照看老人、病人、或看护婴幼儿的服务人员的一种习惯称法。随着社会的进步，随着保姆职业内涵的不断丰富，其名称演变成“家政服务员”，并成为国家法定的工种之一。也就是说，保姆是一种比较传统、比较落伍的称法，家政服务员是其现代的、正规的和通用的叫法。

家政服务包括了许多不同的工作岗位，但人们习惯上把那些住家的，或从事简单家务劳动，或照看老人、病人，或看护婴幼儿的家政服务人员称为“保姆”。

月嫂也是家政服务的一个具体的工作岗位，但“月嫂”不是人们习惯上说的“保姆”。因为与“保姆”相比，月嫂增加了许多“附加值”。母婴护理需要科学化、细致化和人性化，这是一般的保姆做不到的。洗衣、做饭、打扫卫生等家务活儿只是月嫂工作中极小的部分，月嫂主要的工作是负责给产妇和新生儿提供护理服务，是专业的月子保健护理员，其薪酬标准也高出普通“保姆”2~3倍。

三、月嫂与“月姐”

“月姐”是比月嫂更专业的家政服务员，又称“月子护士”、“母婴护理员”、“私人母婴护理”。由于“月姐”大多数是未婚的年轻女性，与是“过来人”的“月嫂”不同，故称“月姐”。

“月姐”同保姆、月嫂相比，最大的区别在于具备丰富的医学专业知识。她们一般是从专业的医学护理学校毕业，并经专门的培训机构对其进行家政服务方面的知识培训。经过培训的月子护士不但具备医学专业知识，同时又掌握了与家政服务相关的知识。入户以后，既可以使产妇们在家庭这个熟悉、温馨的环境里坐“月子”，又可以享受到专业和科学的指导。她们侧重于帮助产妇的精神恢复和心理调整，为新生儿建立成长档案，以及新生儿的早期教育等，其工作内容一般不包括做家务。

“月姐”最大的优势，是在于对新生儿的早期教育。新生儿其实已有了视觉、听觉、味觉和嗅觉不同程度的感知，国外的早期教育便是从小宝宝呱呱落地开始的。科学研究成果表明，出生头两个月将对小宝宝一生的身心产生重要影响。“月姐”会通过为小宝宝布置适当的环境等办法，挖掘其智力和其他能力。

“月姐”尽管年纪轻轻，但因有专业资质，从而成为家政服务市场可与“月嫂”一比高低的服务人员。

总之，月嫂、月姐和保姆虽然都是家政服务人员，但其内涵是不尽相同的。“保姆”侧重于家庭日常生活事务服务，从事的是一种相对而言比较简单的劳动；“月嫂”承担大部分家庭服务内容，但与保姆相比，工作时间和质量都发生了变化；而对“月姐”而言，家庭日常生活料理服务不是其主要内容，其工作中心是对产妇和新生儿进行医学方面的监测与护理，类似于一种家庭护士。

四、月嫂服务

月嫂是一个新兴的名词，也是一项新兴的服务内容。

随着社会的进步,随着生活节奏的加快,随着物质生活水平地提高,人们更加注重优生优育,不再拘泥于传统的坐月子形式。花钱买科学的服务成为一种时尚。尤其是对都市女性而言,一生中只有一次坐月子机会,而这一次又极易患月子病,所以她们对这一个月倍加关注,加上现在的年轻女性对老人传统的坐月子方式持怀疑和排斥态度,使得“月嫂”们有了服务市场。家政公司适时根据市场需求,推出该项服务内容,很快被人接受,并获得迅速发展。如今,在全国各大中城市,一般的家政公司都开展此项业务,并且出现了许多专门提供月嫂服务的家政服务公司。这些专业的月嫂服务公司服务项目专一(仅限于为孕、产妇和新生儿提供服务),专业服务设施齐全,从月嫂职业技能培训,提供合格的服务人员到孕、产妇及新生儿用品开发,为社会提供的是一条龙式的服务,管理也相对规范。

由于月嫂服务的对象是处在人生特殊时期的产妇及新生儿,对从业者的素质要求相对较高,所以报酬也相对较高。而较高的薪水又成为众多无业成年女性青睐的一个工作岗位。

第二节

月嫂服务内容与服务方式

了解月嫂服务的工作内容与服务方式,使得工作有针对性和计划性,进而提供优质的服务,是检验月嫂服务质量好坏的一个重要环节,在整个服务过程中起着至关重要的作用。

一、月嫂服务内容

由于月嫂服务的家庭情况存在着差别,有住家型的也有不住家型的,即所谓的“白加黑”之分,因而月嫂服务的内容有广义和狭义之分。

(一) 广义上的月嫂服务内容

广义上的月嫂服务内容指月嫂可能要做的所有工作。包括:清洗衣物(包括清洗尿布)、居室卫生保洁、煲汤做饭、采买记账、照顾产妇及新生儿饮食起居、产妇及新生儿生理及心理护理等,几乎包揽了一个家庭的所有家务。具体包括:

1. 孕妇产前护理。包括产前营养指导,心理指导,协助做助产操;为新生儿准备衣物,以及孕妇产后所需物品购置等。
2. 产妇的产后护理。包括产妇用品的换洗、消毒;产后形体锻炼、康复保健,产后心理疏导,卫生指导;煲汤做饭、饮食搭配;指导哺乳,协助沐浴等。
3. 新生儿的护理与观察。包括新生儿的科学喂养、沐浴、皮肤护理、新生儿抚触、新生儿常见问题的预防与观察、潜能开发和启蒙训练,日常用品的换洗、保洁和消毒等。
4. 母乳喂养知识与喂养技巧的指导,人工喂养配方、奶的选择与配制、奶具管理等。
5. 家常烹饪、家居保洁等针对客户家庭全体成员的家务劳动。
6. 采买、记账。
7. 新生儿衣物缝制等附加劳动。

一般而言,月嫂服务的家庭可依赖的人越少,月嫂服务的内容越多,越丰富。

(二) 狭义上的月嫂服务内容

狭义上的月嫂服务内容指月嫂根据服务家庭的具体情况，有选择地从事服务工作。一般应包括：制作产妇餐、产妇及新生儿衣物的清洗（包括清洗尿布）、照料新生儿、护理产妇等。其他的工作内容视具体情况而定。

当产妇家庭其他人员较多时，月嫂为了保证有足够的精力去照顾好产妇及新生儿，一般要主动提出有选择地做一些服务项目。

案例 1-1

某月嫂一天的工作日程（以 24 小时人工喂养为例）

时间	内 容
5:00	起床，清洗；协助新生儿大小便；喂新生儿奶、水；奶具消毒。
6:00	做产妇早餐、家人早餐，准备产妇营养汤。
6:30	协助产妇洗漱。
7:00	产妇及家人就餐。
7:30	做产妇营养汤；厨房清洁。
8:00	给新生儿喂水；换洗尿布；清洗新生儿衣物。
8:30	产妇卧室清洁；关注产妇营养汤。
9:00	喂新生儿奶、水；协助新生儿大小便；奶具消毒；观察新生儿黄疸情况。
9:30	做产妇加餐；准备午餐。
10:00	给新生儿喂水；协助新生儿大小便；早教。
10:30	清洗产妇衣物。产妇家人的衣物的清洗可根据双方约定的情况去做。
11:00	做中餐。
12:00	给新生儿喂水。
12:30	产妇及家人就餐。
13:00	给新生儿喂奶；奶具清洗、消毒。
13:30	厨房清洁。
13:45	午休。
15:00	给新生儿喂水、喂奶；换尿布；早教。
15:30	为产妇准备加餐。
16:00	产妇乳房护理；协助产妇做产妇操；产妇心理疏导。
17:00	给新生儿喂奶；换尿布；早教。
17:30	做晚餐。
18:30	晚餐。
19:00	厨房清洁；喂新生儿水。
19:30	调整室温，做好新生儿洗澡、抚触前的各项准备工作。
20:00	为新生儿洗澡、抚触。
20:30	给新生儿喂奶。
21:00	协助产妇洗漱、卫生清洁。
21:30	个人卫生；就寝。

夜间服务与否可根据双方协商一致的情况而定。

案例 1-2

A 月嫂服务的家庭为标准的三口之家，产妇为正常分娩，新生儿吃母乳，但产妇的丈夫经常出差，产妇坐月子期间也不例外。所以，A 月嫂的服务是 24 小时式的，这就意味着 A 月嫂不但要护理产妇，照料新生儿，还要承担其他所有的家务。从某种意义上讲她担当了服务员及男雇主双重角色。

点评：虽然 A 月嫂服务的内容多，但服务的对象集中在产妇及新生儿身上，产妇及新生儿又无异常情况，所以劳动量并不大，其劳累程度相对也不高，因而无须提出额外要求。

案例 1-3

B 月嫂服务的产妇为非正常分娩，特殊时期，产妇的父母，公婆都住在产妇家里陪伴，为此，B 月嫂提出了以下要求：一是有自己单独的休息室；二是晚上 8 点至第二天早上 5 点之间是她的休息时间，即是她的非工作时间；三是她只做产妇餐；四是她只洗尿布及产妇、新生儿的衣物；五是不打扫居室卫生，产妇卧室除外；六是不承担采买任务。

点评：B 月嫂的做法值得借鉴。因为产妇为非正常分娩，本来护理任务就重，加上产妇家里人员又多，月嫂如果要把所有的家务承担起来的话，时间和精力难以保证，进而会影响到对产妇与新生儿的护理质量。月嫂也是一个正常人，需要合理休息，调整身体状态，以保证有足够的精力投入到第二天紧张的工作当中去。

二、月嫂服务形式

月嫂的服务形式从不同的角度划分可得出不同的结论。

1. 按服务时间来分，月嫂服务方式分“计时制”、“按月制”和“包月制”三种形式。

“计时制”指月嫂每天上门服务若干小时，按服务时间收费。

“按月制”指月嫂提供的服务是以月为单位收费。服务时间分 8 小时、10 小时、12 小时和 24 小时不等。费用高低根据服务的时间长短而定。

“包月制”是指月嫂提供的服务也是以月为单位收费，与按月制不同的是，它一般提供 24 小时护理服务。

2. 按是否住家来分，分为“住家型”和“不住家型”两种服务形式。

“住家型”即月嫂要住在产妇家中，为产妇和新生儿提供的是全天候的服务。

“不住家型”即月嫂晚上不住在产妇家中，白天按双方合同约定的上、下班服务时间上下班，提供不少于合同约定的服务时间。

第三节

月嫂应具备的基本条件

一、女性，已婚，年龄在 30~50 岁之间

由于月嫂服务的对象主要是女性产妇，而且陪月期间要对产妇进行生理性护理，因而该工作岗位比较适宜女性家政服务员承担。同时，月嫂陪月期间要照料新生儿，所以，作为月嫂必须有生育史或有照顾新生儿的经历、经验，这可以给产妇及其家属以信任感。另外，因为她们基本上都有育儿经验，对孩子有一种自然而然的爱心。

月嫂的年龄一般认为在 30 岁至 50 岁之间比较合适。年龄太小，或正处在哺育自己的孩子阶段，时间与精力达不到服务要求，或缺少一种成年人的沉着与稳重；年龄太大，体力精力不济，当然也不绝对。

二、具有初中或相当于初中以上的文化程度

月嫂服务不是一种简单的体力劳动，涉及医学、营养学、心理学和教育学等许多专业性的知识。月嫂上岗之前要接受一系列专业性的服务理论知识与实践技能培训，如果没有一定的文化素质，将很难对其所学知识进行系统的理解、掌握和消化。所以，必要的文化程度是不可缺少的。

三、身体健康，无传染性疾病、精神病和心理障碍等其他有碍工作的疾病

月嫂要承担繁重的体力劳动，体力不支将无法胜任该项工作。产妇和新生儿都处在生理机能比较脆弱的时期，对疾病的抵御能力比较差，因而对身边近距离接触的人的健康要求更高。传统的坐月子，是不允许陌生人接触的，虽然现在打破了该戒律，但对传染病的忌讳一样严格。

而精神病、心理障碍等是一些非个体能够控制的疾病，一旦发作，对产妇和新生儿的伤害是巨大的。

所以，有上述任何一种情况的女性皆不适宜从事月嫂服务工作。

四、面相比较和善

做月嫂肯定不是去参加选美，但对其面相有一个基本要求，那就是和善。一是容易拉近彼此的心理距离，容易被对方接受与认可，因为没有人不喜欢慈眉善目的；二是月嫂是一个近距离对客户开展服务的工作，与保洁服务不同，其面部表情是服务内容的一部分。良好的面部表情可以愉悦身心，有利于产妇康复，有利于新生儿早期教育。凶神恶煞般的凶婆子是无论如何不适宜做月嫂的。

五、无不良记录

无犯罪前科，无品行不规史。

六、身份明确

“月嫂”这一行业是一种入户服务，所以用户们大都会对安全问题有所顾虑。因此，月嫂的身份要明确无误，要能提供真实准确的身份证明材料，包括身份证原件及复印件，户口所在地证明材料，家庭情况，婚姻状况等。有的地方还要求担保人等。

第四节

月嫂应具备的职业素质

一、职业心态端正

首先要克服职业偏见。

家政服务员是一个职业工种，月嫂是家政服务员的一个具体工作岗位，家政服务业属于第三产业——服务业。由于传统观念的影响，长期以来，人们对家政服务业心存偏见，往往把它与传统意义上的“保姆”等同，认为它是伺候人的，其社会地位低下，在择业的时候往往心存顾虑。其实，随着社会的发展，作为一个现代意义上的工种——家政服务员，其内涵与外延与传统意义上的“保姆”都有着不同。世上有三百六十行，家政服务业只是其中一个普通的行业而已，家政服务员是其中的一个职业，而职业无高低贵贱之分。要想获得别人的尊重，首先要自己尊重自己。

作为家政服务员——月嫂，心态端正是至关重要的。如果认识不充分，自卑，是做不好该项工作的。

其次要理性对待自己的选择。

一个人选择工作时一般要考虑以下几种因素：第一，自身的素质；第二，经济条件；第三，报酬等。好高骛远、不切合实际和认识不足都是选择工作的禁忌。

月嫂是家政服务员工种当中报酬相对较高的一个服务岗位。我提供服务，你付我报酬，各取所需。尤其是那些年龄在30~45岁之间的失业女性，她们可能不擅长会计，可能不会写文章，但她们都是理家的一把好手，而且这个年龄段的妇女都有过生育经验和感受，只要略加专业培训便能胜任月子护理的工作。

家政服务是一项爱心服务，心高气傲者戒，小肚鸡肠者戒，临时走路者戒，要像非佣一样把保姆当成一种职业来做。这是心态方面的要求，也是最重要的要求。

案例 1-4

谭女士四十有余，高中文化，曾经是一家企业的车间主任。工厂倒闭后，一直闲散在家，几年前，丈夫又和她离了婚，她和女儿靠微薄的失业救助金维持生计，女儿考上大学后，更加捉襟见肘。她去人才市场找工作，可很难找到自己比较满意的工作。朋友建议她去做月嫂，她开始不同意，感觉拉不下面子。后来考虑再三，只有这个岗位能够为女儿提供足

够的学习,生活费用,于是就去一家专业月嫂公司应聘,做起了月嫂。如今,她的女儿已经大学毕业,有了工作,母女两人的生活有了保障,但谭女士现在竟舍不得放弃做月嫂了,一是客户都很尊敬她,她没有低人一等的感觉;二是她感觉自己活得很充实,很有价值;三是劳动报酬较高。

点评:有许多月嫂也是因为这样或那样的原因不得已才走上月嫂工作岗位的,但一旦做了月嫂,原有的职业偏见往往随之消失,因为歧视月嫂的客户毕竟是极少数。有的月嫂因为其服务质量好,服务水平高,往往深受客户尊重,一些客户更是积极地为月嫂推荐工作,彼此建立了良好的合作关系。

二、较强的人际沟通能力与环境适应能力

由于月子的时间限定性,做“月嫂”,就意味着经常要更换服务的家庭与服务对象。我们知道,家庭环境千差万别,人的脾性也各有所不同,服务的具体要求也会有所不同。月嫂一定要尊重用户的生活习惯,对于饮食口味、起居作息时间、房间布置、生活用品的采购或放置,都要按照用户的习惯和爱好去做,切不可自作主张,以自己的意愿去安排用户的生活。能够很快进入角色,与服务对象相知相融,是做好月嫂工作的前提条件之一。要想做好月嫂工作,要具有以下两方面的能力:

第一,要有一定的人际沟通能力。也就是要有一定的亲和力,能够妥善处理工作中遇到的一些矛盾与问题。现在的产妇,特别是那些工作繁忙的白领女性,患产后忧郁症的比例很高,在这种情况下,月嫂要通过必要的沟通帮助产妇走出心理误区。同样,新生儿的爷爷奶奶在请人来护理月子的问题上还比较保守,也需要一个善谈的月嫂加以沟通。

第二,要有一定的环境适应能力。环境适应体现在多个方面,对月嫂而言主要是工作上的适应。月嫂服务的内容是合同事先约定好的,服务的知识与技能是规范化的、模式化的,然而不同的家庭环境会有不尽相同的服务要求。月嫂在具体的服务过程中,在不影响工作质量、护理结果的前提下,可以考虑适当适应客户提出的一些要求。如果墨守成规,强迫客户按自己的意思去做,得不到客户的配合,月嫂将很难开展工作。

三、良好的职业道德

(一) 爱岗敬业

有些女性也许是出于无奈或其他原因才去做月嫂,但不管如何,一定要干一行爱一行,既要做就要把它做好。客户花钱购买的是你提供的服务。你只有付出相应的劳动,才能获得相应的劳动所得,才能问心无愧。

(二) 尽职尽责

由于“月子”期间的饮食、保健等都直接影响产妇和新生儿健康,因而月嫂的服务可以说是责任重大。月嫂在护理过程中稍有不慎,就可能影响产妇身体康复和新生儿成长发育。尤其是可能给产妇带来终生的病痛,俗称“月子病”,甚至危及到新生命的生命安全,所以月嫂要以高度的责任心来对待该工作。

初为父母,客户一般缺少保健护理及抚育方面的经验,所以月嫂该做的一定要做到,该想到的一定要想到,尽可能做到万无一失。

(三) 爱心奉献

爱心是做好每项工作的前提和基本条件，服务业尤其如此。服务对象的特殊性决定了月嫂服务是一个爱心工程。奉献出自己的爱心，把每一个产妇都当成自己的姐妹，把所有的婴儿当作自己的孩子去照料，这样才会把工作做好，这样才会赢得顾客的信赖。

月嫂在服务过程中首先要体现出对生命的关爱。一是对新生命的关爱，对哺育生命的“母亲”的关爱。二是对弱者的关爱。不管是新生儿或是产妇，他们都处在人生中机体免疫力较低、易患病的阶段，需要对他们报以更多的关爱，帮助他们度过人生中这一特殊时期。

尤其是对那些在意生男生女的家庭。当愿望与结果有差距时，产妇可能会受到来自自身或家人的无形压力，产生心理上的波动。在这种情况下，月嫂要付出更多的关心和体贴。

其次，要讲奉献。

月嫂提供的服务固然是有偿服务，而且一般在合同中都明确了服务的内容，服务的时间等，比如二十四小时月嫂、十二小时月嫂、八小时月嫂等。但月嫂不是计时工，比如提供八小时服务的月嫂有可能在八小时之内处理不完当天的服务事项（非月嫂原因），是延长工作时间还是放到第二天去做？这就牵扯到奉献的问题。月嫂不可能看着表去工作，你可以看着表去上班，但一般不能看着表去下班，要视情况而定。当天的工作一定要当天完成，比如清洗尿布，否则会影响第二天工作的开展。

如果月嫂合同约定什么我就做什么，凡是以功利为出发点，斤斤计较，缺少爱心，缺少奉献精神，其服务质量将大受影响。

月嫂服务时间短、讲究的是知名度和信誉，爱心与奉献正是其不可缺少的组成部分。

四、文明礼貌

同家政服务员的其他工作岗位一样，月嫂是一种入户服务，而且大多数月嫂要与客户在为期一个月的时间里同吃同住，生活在一个屋檐下，朝夕相处，接触的时间长，文明礼貌与否直接影响到彼此的和谐相处，甚至影响到产妇的康复，新生儿的成长发育。文明礼貌涉及许多方面，对月嫂而言，至关重要的体现在以下几个方面：

（一）言谈

声音要柔和。由于月嫂服务的对象比较特殊，一方面是需要调整身心的产妇，另一方面是需要特别关爱的新生儿，他们有一个共同的要求，就是需要安静的环境，以有利于他们睡眠休息。所以，月嫂不要扯着嗓门说话，说话声音低一点，柔一点，嗓门小一点，使对方能听清即可。一是听起来好听；二是不会影响产妇和新生儿睡眠；三是不会吓着新生儿；第四也是早期教育的要求。切忌大声说话，语惊四座；语速应适中，更避免连珠炮式讲话。

（二）动作

月嫂在做家务时一定要注意动作的力度控制，不要发出太大的声响，尤其不要发出刺耳的噪音，以免影响产妇及新生儿睡眠，甚至走路也要尽量放轻。

（三）待人接物

产妇生产以后，前来走亲串友的客人一般比较多，月嫂要注意接人待物的礼貌分寸。首先要做到态度亲切。亲切、真诚的服务，能使客户产生亲切感、温暖感、诚实感、留恋感；其次做到仪表仪容端庄大方，待人接物有礼有节，给客户和客人留下一个良好的印象。

五、精通业务（专业知识技能熟练）

各行各业都需要精通业务的员工，因为是否精通业务，事关工作成效，事关服务质量，事关劳动报酬。家政服务业也不例外，尤其是月嫂这个工作岗位，因为其工资高，岗位竞争激烈，客户要求也比较高，业务娴熟与否是一个门槛。

家政公司推出的月嫂，无论是星级的或是品牌的，都是与业务技能、服务质量直接挂钩的。上海某家政公司，星级月嫂每半年评选一次，由低至高划分为一星至五星不同等级，薪水也随之变化。一颗星加 100 元，两颗星加 200 元，五颗星的月嫂收入将达到 3500 元左右。

月嫂级差高低不同，其服务报酬差距也很大。级差评定的依据就是业务熟练与否。业务熟练，信誉度越高，那么她的星级就越高，薪水也会随着星级的变化而改变。因此，月嫂不但要上岗前接受相应的专业知识培训，而且要在实践中不断丰富自己的经验。

案例 1-5

三十有余的高女士已经做了三年的月嫂，她的月收入平均是 1500 元，少于 1200 元的“活”她不接，由于慕名登记预约的客户排着队，所以，她对客户的要求比较高。虽然在一般的家政公司，服务员与客户之间有一个用工试用期，但决定权往往在客户一方，家政服务员居于被动地位。高女士之所以能由被动变主动，原因就在于她业务娴熟，服务质量高。

点评：有的月嫂成为行业明星；有的成为月嫂公司业务骨干，被聘到月嫂培训班讲授课程；有的自己办起了月嫂服务公司，成为小有名气的人物。只要勤于钻研，行行出状元。

第五节

月嫂职业等级与劳动报酬

职业等级是月嫂获得劳动报酬的一个重要依据。但月嫂的职业等级评定实践操作比较混乱，体现在两个标准，两个体系。一是与国家职业工种相近的职业等级，二是各地家政公司自己制订的“星”级等行业内部标准。在等级与报酬挂钩问题上，“月嫂”实际上执行的是双重标准。一方面月嫂要获得社会的认可，就要获得国家级职业资格证书，作为获得劳动报酬的重要依据；另一方面，月嫂的劳动报酬往往与家政公司内部评定的“星”级或等级直接挂钩。

一、月嫂的职业等级

（一）国家职业“等级”

月嫂是最近几年才兴起的一个新兴职业，属于服务产业，这一点毋庸置疑。但它作为一个新兴职业，国家还没有出台相关的职业标准，目前，月嫂究竟挂靠到什么职业工种，目前尚存在不同的倾向。一种观点是鉴于月嫂总体属于家政服务范畴，把月嫂纳入“家政服务员”工种之列；另一种观点是鉴于月嫂工作护理成分较重，因而把它纳入“护工”体系之