



中华人民共和国国家标准

GB/T 33855—2017

母婴保健服务场所通用要求

General requirements for maternal and infant health care service place

2017-05-31 发布

2017-09-01 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

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国保健服务标准化技术委员会(SAC/TC 483)提出并归口。

本标准起草单位:北京国康健康服务研究院、中健标(北京)认证服务有限公司、北京巍阁投资管理有限公司、苏州喜之家母婴护理服务股份有限公司、武汉圣玛莉投资有限公司、北京爱玛家家庭服务有限公司、仕馨月子会所股份有限公司、北京爱贝宫家政服务有限公司、四川星月荟健康管理有限公司、华力健康管理(大连)有限公司、北京禧月阁母婴看护有限公司、厦门好月莱健康管理有限公司、北京红墙莱弗母婴看护中心、长春师任堂产后护理服务有限公司、杭州俪宸母婴护理月子会所、厦门悦阁佳月家政服务有限公司、第一夫人(大连)母婴护理有限公司、青岛华禧广合家政服务有限公司。

本标准主要起草人:刘玲、迟春戈、徐宁、张磊、杨乙楠、魏永学、王毓慧、徐红、刘肖峰、方邓兴、李金辉、廖建勤、戴子雄、岳昭、莫金华、孙志宏、王君实、黄立言、黄建平、李孟霏、杨萍。



引 言

为实现母婴保健服务机构的规范化管理及其经营场所为消费者持续地提供规范化服务,达到符合我国相关法律法规及相关标准的要求,促进母婴保健服务行业健康可持续发展,本标准针对我国母婴保健服务行业的特点在服务的安全、卫生、专业和舒适四个方面提出了要求。



母婴保健服务场所通用要求

1 范围

本标准规定了母婴保健服务机构及其经营场所的术语、定义、分类、基本要求、基础设施,以及场所人员管理、服务提供、专业技术、文件和记录、检查与服务质量评价、不合格服务的处置服务改进、争议和投诉提出通用规范。

本标准适用于为顾客提供非医疗性服务的母婴保健服务机构及其场所,包括场所的设施、环境、卫生、服务、安全等方面的通用要求。

本标准可作为母婴保健服务质量合格评定的参考依据。

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 30443 保健服务通用要求

GB/T 30444 保健服务业分类

3 术语和定义

GB/T 30443、GB/T 30444 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

母婴保健服务 **maternal and infant health care service**

在机构及其经营场所内,由技能人员为备孕者、母婴群体提供的,以优生优育、增强体质、恢复体能、促进身心健康为目的的专项技术保健服务。

3.2

母婴保健服务场所 **maternal and infant health care service place**

提供母婴保健服务机构的经营场所。

3.3

不合格服务 **unqualified service**

未满足规定要求的母婴保健服务。

3.4

检查 **inspection**

机构内部针对经营服务活动进行的日常检查和巡视活动。

4 分类

4.1 服务种类按服务对象所处阶段可分为:

- 备孕保健:针对准备怀孕的人群进行的保健服务,如健康检查、生活方式指导等;
- 孕期保健:针对孕妇及胎儿进行的保健服务,如保健按摩、运动健身、胎教等;

- 产后保健:针对产妇进行的保健服务,如会阴护理、乳房护理、母乳喂养、产后运动、营养干预(月子餐)等;
- 婴幼儿保健:针对婴幼儿进行的保健服务,如脐带护理、臀部护理、呛奶护理、新生儿沐浴、婴儿抚触、婴儿游泳、婴儿感知觉早教、小儿推拿等;
- 其他。

4.2 技能人员按专业与级别可分为:

- 技能管理人员,如护理长、主管护理长等;
- 专业技能人员,如泌乳指导师、理疗师、营养师、心理咨询师、早教师、健康咨询师、泳疗师、中医师、儿科医生及护士等;
- 一般技能人员,如护理师(初级护理师、中级护理师和高级护理师)、育婴师(初级育婴师、中级育婴师和高级育婴师)等。

4.3 机构及其经营场所按主营业务有多种形式,如月子会所、产后瘦身中心、早教机构、婴儿游泳馆、小儿推拿馆、用户俱乐部等。

5 场所基本要求

5.1 机构应具有法人资格,且机构及其经营场所应具备合法、有效的经营资质,经营范围应符合国家有关规定。

5.2 机构应建立可体现管理活动的组织结构图,明确各项活动的管理职责。

5.3 机构应对服务作出公开承诺。不应进行虚假宣传,误导顾客。

5.4 机构应建立风险管控方案,内容至少应涵盖:可能的风险、防范的措施、出现异常的处理、保证顾客有效识别的措施,并应定期演练。

5.5 对于提供住宿的机构及其服务场所,应实施 24 h 值班制,以确保服务安全。

5.6 机构应加强对外合作的管理,制定文件化规定,定期监督工作,保存相关记录。

6 场所基础设施

6.1 设备设施

6.1.1 机构及其经营场所应提供能满足母婴保健服务的设备设施。

6.1.2 经营场所应划分接待区、服务区、卫生区、配餐区(适用时)等功能区域,不同功能区域应标识明确。

6.1.3 经营场所结构与布局应符合消防要求且配备必要的消防设备。

6.1.4 经营场所应配备必要的用于公共区域监控的设备设施。

6.1.5 经营场所应有备用照明设备或光源。

6.1.6 机构应配备专业维护人员,并按照要求维护保养相关设备设施。

6.2 用品器具

6.2.1 机构及其经营场所应规定用品器具管理要求。

6.2.2 用品器具应符合相关国家标准、行业标准要求,不应使用假冒伪劣产品。

6.2.3 用品器具应标识、定期检查;用品器具应清洁和消毒,并保存相关记录。

6.2.4 经营场所应对已消毒未使用、回收后可循环使用及使用后废弃的用品器具隔离存放并标识。

6.2.5 机构应配备专业维护人员定期维护保养用品器具,确保状态良好。

6.3 环境卫生

- 6.3.1 机构应制定文件化管理规定,对服务场所环境卫生进行管理。
- 6.3.2 经营场所周边 50 m 内,应无射线、噪声、粉尘、强光等污染源。
- 6.3.3 经营场内、外环境应整洁、美观;室内空气应保持流通、无异味。
- 6.3.4 应对场所的卫生、消毒进行严格管理,防止交叉感染,并保留记录。
- 6.3.5 经营场所内宜设置专供顾客使用的独立卫生间,并保持清洁。
- 6.3.6 经营场所应有消毒间或消毒区域或配备相应的消毒设备;消毒间地面应清洁、干燥;通风换气良好,无杂物存放。
- 6.3.7 经营场所应设置醒目的禁止吸烟警句和标识。

7 场所工作人员要求

7.1 管理制度

- 7.1.1 机构应建立人力资源管理制度。
- 7.1.2 机构及其经营场所应配备能满足母婴保健服务的相关人才。

7.2 技能人员

- 7.2.1 技能人员应通过专业培训,取得相关资质。
- 7.2.2 技能人员应每年进行健康检查,取得健康合格证明。
- 7.2.3 技能人员应每年按计划参加相关的继续教育培训,考核通过后,方可继续从事相关工作。
- 7.2.4 技能人员应具备紧急救护基础知识。
- 7.2.5 技术管理人员应具备相应的专业知识、学历背景或业务管理经验。

7.3 培训

- 7.3.1 机构应建立员工入职培训、技能培训等培训制度。
- 7.3.2 机构应制定并实施年度培训计划、培训大纲;培训内容至少包括:专业技能、服务礼仪、职业道德、管理制度、安全知识、卫生知识。
- 7.3.3 机构应每年对全体人员进行持续发展培训。
- 7.3.4 机构应保存培训教材及相关培训实施和考核记录。

8 场所服务提供

8.1 服务礼仪

- 8.1.1 机构及其经营场所应制定并实施服务礼仪规定,包括但不限于:仪容仪表、着装、服务用语、接待礼节。
- 8.1.2 机构应设置迎宾或接待人员。
- 8.1.3 工作时,员工应着整洁、合体的统一制服、工作鞋,佩戴工牌(工牌不应可能对顾客造成损伤)。
- 8.1.4 工作时,员工应注意个人卫生(如无异常体味,头发整洁,不留长指甲,不涂指甲等),不佩戴/携带可能影响工作的饰品饰物和随身物品。
- 8.1.5 员工应主动、热情服务顾客,提供微笑服务。
- 8.1.6 员工在工作时应使用礼貌用语,清晰规范,易于理解。
- 8.1.7 员工应尊重顾客的宗教信仰和风俗习惯。

8.2 服务流程

- 8.2.1 机构及经营场所应制定母婴保健服务的服务规范和流程,并形成文件。
- 8.2.2 正式开展母婴保健服务前应充分了解顾客身心状况,做出完整评估及记录。
- 8.2.3 根据服务规范和流程、评估结果及顾客需求,由技能人员制定母婴保健服务方案,并经顾客确认。
- 8.2.4 应按照既定方案由技能人员为顾客提供相应服务。必要时,在经顾客确认后可对原服务方案做出调整。做好服务记录。
- 8.2.5 服务结束时,应及时对服务做出总结。
- 8.2.6 宜对顾客进行跟踪回访,及时回答和解释顾客提出的有关问题等。

8.3 顾客信息

- 8.3.1 机构应注意保护顾客信息及隐私,与顾客签署保密协议或在合同中列入专门的保密条款,明确双方的权利、义务及责任。
- 8.3.2 机构应建立顾客档案,并妥善保管。

9 场所专业服务技术¹⁾

- 9.1 应执行各项母婴保健服务的注意事项。
- 9.2 任何母婴保健服务都应循序渐进、量力而行,以顾客能接受、不感到过度疲劳的原则及方式进行。
- 9.3 服务过程中应密切关注顾客状况,发现异常应科学判断,并按相关规定妥善处理,必要时及时就医。

10 场所文件和记录

10.1 文件控制

- 10.1.1 机构及其经营场所应制定文件管理规定,对服务使用的文件予以控制。
- 10.1.2 文件应保持清晰、易于识别。
- 10.1.3 相关部门和人员使用的文件应与文件发布部门保存的有效文件一致。
- 10.1.4 应保存文件的审批、更改、发放和接收记录。
- 10.1.5 应对作废文件进行标识,防止非预期使用。
- 10.1.6 外来文件应有渠道收集、识别、控制和转化。

10.2 记录控制

- 10.2.1 机构及其经营场所应制定并实施记录管理规定,以明确记录的标识、贮存、保护、检索、保存期限和处置所需的控制要求。
- 10.2.2 记录应保持清晰,易于识别和检索。

11 场所检查与服务质量评价

11.1 检查

- 11.1.1 机构及其经营场所应采取适宜方法,对服务过程进行检查,当结果未能达到相关规定时,应采

1) 鉴于母婴保健服务所涉及的专业领域较多,技术方式各异,在基本原则、注意事项等基础上,机构可根据自身需要采用各种专业技术。

取适当措施。

11.1.2 应保存检查活动的相关记录。

11.2 服务质量评价

11.2.1 机构及其经营场所应制定和实施文件化的服务质量评价规定,内容至少应包括安全、卫生、专业及舒适。

11.2.2 应调查顾客满意度,对服务质量进行分析和评价,并保存相关记录。

11.2.3 应按策划的时间间隔进行内部审查,以确定服务符合机构的服务承诺、本标准要求以及机构所制定的管理规定要求,并得到有效实施与保持。

11.2.4 应确保及时采取必要措施,以消除所发现的不合格服务及其原因。

12 场所不合格服务的处置和服务改进

12.1 不合格服务的处置

12.1.1 机构及其经营场所应对发现的不合格服务进行处置,明确职责和权限。

12.1.2 可采取协商、道歉、赔付等纠正措施处置已发生的不合格服务。

12.1.3 采取的处置措施应与不合格服务的影响和潜在影响相适应。

12.1.4 应保存相关的记录。

12.2 服务改进

12.2.1 适用时,机构及其经营场所应利用检查、内部审查、顾客满意度调查、服务质量评价、不合格服务处置、争议和投诉的结果来改进机构的服务绩效。

12.2.2 应保持服务改进措施的相关记录。

13 场所争议和投诉

13.1 争议

13.1.1 机构及其经营场所应规定争议的处理及有关职责和权限。

13.1.2 应通过协商方式即时处理服务过程中发生的争议。

13.2 投诉

13.2.1 机构及其经营场所应规定投诉的处理及有关职责和权限。

13.2.2 应在显著位置设立投诉电话、意见簿等记录投诉的方式,在 24 h 内受理投诉,并在 5 个工作日内采取有效措施处理顾客投诉。

13.2.3 应建立真实、准确、完整的投诉记录。