

团体标准

《月子会所（中心）服务规范》编制说明

一、起草目的和意义

21 世纪以来，随着国民生活水平与消费能力大幅提高，传统生育、育婴护理观念已经悄然发生了巨大改变。更为年轻一代的 80、90 后妈妈们开始注重于“科学坐月子”这一新兴概念，追求更佳的产后调养护理质量和更加专业的婴儿照护服务。因此，提供产后专业护理的“月子会所”应运而生。并且在近几年明星妈妈入住月子会所的带动下，月子会所这一新鲜产物逐渐被越来越多的人接受和追捧。月子会所是集住宿、餐饮与护理等服务业务为一体的专业型母婴护理机构，其主要面向产后妈妈这一特殊消费群体提供新生儿护理与产妇护理服务，帮助和指导产后妈妈进行专业的产后护理、调养以及婴儿生活护理、疾病防治等工作。伴随着行业的快速发展，在缺乏行业监管标准情况下，月子会所进入了无序发展状态，许多不具备资质的月子会所进入市场，整个行业在迅速发展的同时，也出现了良莠不齐、鱼龙混杂等乱象，这些情况不仅损害了消费者的权益，同时给月子会所行业带来了巨大挑战。政府作为月子会所行业的监管者，应及早制定相关法规和行业标准，只有这样才能保证月子会所行业朝

着更加健康、专业、普惠的方向发展，同时也方便后期对行业进行管理约束。因为只有行业健康、快速的发展，才能更好的满足市场和消费者需求。行业标准规范化是实现社会效益与经济效益最大化的重要保障，是解决行业发展问题和改善行业生态的重要举措，对未来母婴护理行业有着重大意义。

二、任务来源及编制原则和依据

(一)任务来源

为进一步规范与提升我市月子会所(中心)的服务能力及水平，团体会员单位洛阳巍阁月子会所等提出制定《月子会所(中心)服务规范》申请，洛阳市育婴师协会准予立项。

(二)编制原则

合规性原则。该标准中有关月子会所的服务内容与要求，是以所搜集到的相关法律法规、政策性文件、省市地方标准、专业领域论文著作及洛阳市的现状为主要参考依据，是在了解我市的现实情况基础上进行编写。

适用性原则。本标准是对我市月子会所开展母婴护理服务工作作出要求，为产后妈妈提供产后康复、新生儿护理服务、生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、心理支持服务、医疗护理服务等服务。在整个标准的构建过程中遵循严谨、科学、系统的研究方法，并有切实可行的理论和实践依据作为指导。

规范性原则。严格按照地方标准的编写要求和规定编写本标准的内容，保证标准的编写质量。

（三）编制依据

本标准主要以国家颁布的母婴保健行业相关法律法规和政策性文件以及 GB/T33855-2017《母婴保健服务场所通用要求》、GB/T31771-2015《家政服务母婴生活护理服务质量规范》、GB 31701-2015《婴幼儿及儿童纺织产品安全技术规范》、GB/T17242《投诉处理指南》、GB/T33497-2017《餐饮企业质量管理规范》、GB2894-2016《安全标志及其使用导则》等标准和《中国居民膳食指南之婴儿喂养指南》《中国居民膳食指南之中国哺乳期妇女膳食指南》为编制依据。本标准的制定，从技术的角度上，具有科学性和可扩展性，从使用角度上，有利于指导我市月子会所（中心）服务工作，解决目前面临的没有规范参考、管理不可靠等问题，使得母婴护理服务更加科学、有效、合理。

三、编制过程

（一）标准起草目的

目前洛阳市在月子会所服务方面的相关标准暂为空白，缺乏指导性的依据，急需制定该方面的标准，以进一步推动洛阳市月子会所服务产业全面、规范地发展。

（二）成立起草专家组

为了确保标准编制工作的顺利开展，明确了标准起草小

组及分工，各单位和临床专业技术人员分工协作，确定了该项团体标准工作方案，并根据方案有序开展工作。

（三）收集资料

自2020年6月份至今，针对所要制定的团体标准，标准起草小组收集了国家、行业部门及我省有关月子会所服务的政策文件和相关标准，对全市现有月子会所的现状和服务情况进行调查，进行了分析对比研究，形成了标准框架。

（四）研制标准草案

2020年8月份，标准起草工作组对所收集的资料进行梳理、分析，并讨论确定标准框架，形成工作组讨论稿。2020年9月份，通过进一步实地调研和妇幼专家讨论，修订工作组讨论稿。

2020年10月份，通过进一步补充调研工作，收集相关资料，形成标准草案。2020年10月至12月份，标准起草组通过多次沟通讨论，结合调研内容及对补充搜集的资料分析，重点从术语与定义、基本要求、管理要求、服务内容及要求、评价与持续改进等方面构建标准的主要内容，进行标准草案讨论、修改，征求行业管理和妇幼临床专家意见，综合行业和临床专家意见形成征求意见稿。

（五）开展调研与研讨

2020年7月至9月，标准起草组到洛阳新区人民医院特需产科病房、洛阳天鹅堡月子会所、嵩县伊美家妇产医院、

洛阳巍阁月子会所等多家月子会所开展调研工作，了解我市月子会所服务水平现状。2020年8月至11月，标准起草组再赴洛阳巍阁月子会所、嵩县伊美家妇产医院开展调研工作，就标准的主体框架结构、术语与定义、基本要求、管理要求、服务内容及要求、评价与持续改进等方面进行了深入讨论。2020年11月至2020年12月，咨询相关行业专家，组织专家函询，并根据专家意见对草案进行修改。形成标准征求意见稿。

四、主要内容的确定

(一)适用范围

《月子会所(中心)服务规范》规定了月子会所服务的基本要求、管理要求、服务内容及要求、评价与持续改进。本标准适用于24小时为母婴提供照护服务的月子会所及产后康复中心。

(二)主体内容

本标准是对月子会所服务作出了要求，对母婴护理服务的术语与定义、基本要求、管理要求、服务内容及要求、评价与持续改进等5个方面提出要求，力求通过这5个方面的规定，实现对月子会所服务进行规范的目的。

(三)标准相关条款说明

术语与定义中的各种名词主要参考了《母婴保健服务场所通用要求》。标准中的服务内容及要求主要参考了《家政服

务母婴生活护理服务质量规范》(DB43/T 1438)。

五、本标准与国家相关法规和强制性标准的关系

本标准符合国家相关法规和强制性标准的规定,不涉及采用国际标准和国外先进标准;本标准结合了洛阳市月子会所服务的实际,具有鲜明的地方特点和可操作性。

六、重大意见分歧的处理

本标准暂时未发生重大分歧意见。

七、标准实施的建议

本标准的制定填补了我市月子会所服务标准的空白,标准在实践中具有很强的可操作性,能有效地指导我市月子会所、母婴护理设施服务及管理工作。标准的发布和实施,将促进我市月子会所设施服务的规范化,便于月子会所行业管理部门的监管,同时也为广大客户和消费者提供对月子会所设施服务满意或不满意的衡量标准,对提高我市月子会所设施的整体管理和服务水平,促进母婴护理产业的发展有极大的推动作用。标准贯穿着先进的服务理念、先进的服务方式,通过标准的实施,以及对标准化原则和方法的运用,达到月子会所设施服务质量目标化,从而满足广大家庭的需求,进一步提高我市月子会所行业发展水平和市场竞争力,推动月子会所健康顺利的发展,社会效益非常明显。

本标准属于社会管理和服务类标准,是涉及组织均应共同遵循的服务准则,必须加强标准的宣贯和培训,让广大相

关行业组织充分理解标准的服务要求，各自职责，更好地执行标准、贯彻标准，以期达到服务标准化。建议月子会所行业主管部门适时组织专项标准宣贯会进行系统的贯彻实施。

八、其他应予说明的事项

本标准属于社会管理和服务标准，由于月子会所设施服务涉及的类型、项目较多，本标准有利于我市月子会所统一质量标准，统一服务要求，统一服务质量。各方在共同协商的基础上，求大同存小异，促进该项标准的尽快发布实施，推进我市月子会所设施服务的标准化、规范化，为洛阳市母婴照护服务发挥指导性作用。

标准起草组

2021年8月