

T/CRACM

中国中医药研究促进会团体标准

T/CRACM 0005—2024

非医疗生殖健康保健机构服务管理规范

Specification for service management of non-medical reproductive health care
institutions
(报批稿)

2024 - 11 - 11 发布

2024 - 11 - 26 实施

目 次

前 言 II

1 范围 3

2 规范性引用文件 3

3 术语和定义 3

4 运营要求 3

 4.1 服务机构 3

 4.2 服务人员 4

 4.3 服务场所及环境 4

 4.4 设施、设备与用品器具 5

 4.5 卫生 5

 4.6 安全 6

 4.7 隐私保密 6

5 服务内容和 service 禁忌 7

 5.1 服务内容 7

 5.2 服务禁忌 7

6 服务流程 7

 6.1 服务接待 7

 6.2 咨询交流 8

 6.3 服务方案制定 8

 6.4 服务协议签署 8

 6.5 服务提供 8

 6.6 满意度和效果评价 10

 6.7 服务档案 10

7 评价和改进 10

参考文献 11

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。本文件由中国健康产业投资基金管理股份有限公司标准化工作委员会提出。

本文件由中国中医药研究促进会归口。

本文件起草单位：中健兴康（北京）科技有限公司、中健永泰国际科技有限公司、中国少数民族文物保护协会健康文化传承研究院、天津市性科学协会、中健昊天大健康产业集团有限公司、北京七通国际中医科学研究院、北京七通国际中医院、北京誉道堂健康管理服务有限责任公司、亳州妙圣汉方药业有限公司、琨凰国际健康科技有限公司、海南可力倍生物科技有限公司。

本文件主要起草人：李秀芝、罗霖婕、马晓年、谢玲、黄文献、刘淑香、林盛何、张小云、彭守红、王鹏、赵思衡、张静茹、张素英、何松繁。

非医疗生殖健康保健机构服务管理规范

1 范围

本文件规定了非医疗生殖健康保健机构（以下简称服务机构）运营要求、服务内容和禁忌、服务流程、评价和改进等内容。

本文件适用于非医疗生殖健康保健服务机构的管理和服务提供。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 37488—2019 公共场所卫生指标及限值要求

WS 308 医疗机构消防安全管理

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

非医疗生殖健康保健服务 non-medical reproductive health care services

在非医疗生殖健康保健机构（3.2），由生殖健康保健师（3.3）等专业技能人员，运用技术、手法、器具、产品、知识等非医疗手段和方式，为顾客提供咨询服务及通过对人体特定部位进行调理的预防和保健服务。

3.2

非医疗生殖健康保健机构 non-medical reproductive health care institutions

提供非医疗生殖健康保健服务（3.1）的组织机构。

3.3

生殖健康调理师 reproductive health conditioner

通过正规机构专业培训，具备生殖健康保健知识和技能的专业人员。

4 运营要求

4.1 服务机构

4.1.1 具有独立的法人资格，在市场监管部门登记注册的经营范围和有效期内开展服务。

4.1.2 建立生殖健康保健管理制度、明确服务流程、技术操作规范及相应配套制度。管理制度包括但不限于：

- a) 安全管理制度；
- b) 人员管理制度；
- c) 培训管理制度；
- d) 信息管理制度；
- e) 监督管理制度；
- f) 应急管理制度；

- g) 档案管理制度;
- h) 卫生管理制度;
- i) 保密管理制度。

4.1.3 应根据服务需求, 配备相应的服务人员、场地及设备设施。

4.1.4 应制定并实施培训计划, 培训内容包括但不限于:

- a) 管理制度;
- b) 职业道德;
- b) 服务礼仪、着装要求;
- c) 保健服务流程、技术操作规范;
- d) 安全知识、卫生知识、应急处置有关知识。

4.1.5 应建立发生传染病传播或健康危害事故后的应急预案。

4.1.6 向属地公安、卫生监督、市场监督管理等有关部门进行必要的备案, 说明业务范围、服务内容、服务标准。

4.2 服务人员

4.2.1 服务人员包括生殖健康保健师及相关的辅助人员。

4.2.2 遵守卫生健康相关法律法规和规章制度, 遵守职业道德。

4.2.3 身体健康, 持健康证上岗。

4.2.4 参加生殖健康保健师及相关辅助人员的入职培训和定期技能培训, 考核通过后持证方可上岗。

4.2.5 服务人员应:

- a) 掌握本岗位服务规范要求;
- b) 具有较强的观察、理解、语言表达、人际交流能力和学习能力;
- c) 具备生殖健康基础知识, 了解生殖健康方面有关技术;
- d) 熟悉生殖健康服务流程, 掌握咨询方法和技巧;
- e) 每年至少接受一次生殖健康保健师及相关辅助人员的专业技能培训;
- f) 统一着装, 服装整洁, 佩戴工牌;
- g) 正确使用礼貌用语和肢体语言, 宜使用普通话;
- h) 注意个人卫生, 不携带可能影响工作的饰品;
- i) 尊重顾客隐私和禁忌、宗教信仰、民族风俗和生活习惯, 严格保护顾客隐私, 不对顾客进行评判。

4.2.6 生殖健康保健师除满足 4.2.5 的要求外, 还应:

- a) 具有中专或中职或高中及以上文化程度;
- b) 掌握从事相关技术操作规范流程、技术风险防控方法、基本急救知识技能等;
- c) 持有生殖健康保健技能国家资格证书, 或行业组织认可的岗位培训合格证书。

4.3 服务场所及环境

4.3.1 场所

服务场所面积应满足服务项目、设备与功能需求, 不小于 60m^2 , 布局 and 流程合理, 包括:

- a) 设置接待区、休息区、健康保健宣传角、咨询室、调理室、更衣室或更衣区、清洗消毒间、储藏间、卫生间, 不同功能区域应标识明确;
- b) 应确保具有独立的调理室、咨询室;
- c) 调理室使用面积不应小于 6m^2 , 设有“请勿打扰”等相关标识牌, 不可设置内锁, 注意保护隐私;
- d) 服务场所应配备生殖健康保健科普宣传资料, 内容包括日常中医养生保健、亚健康调理和生殖健

康保健等知识;

e) 宜设置无障碍设施。

4.3.2 公示信息

服务场所内应公示本机构以下信息:

a) 经营资质和范围;

b) 服务内容;

c) 服务项目;

d) 服务规范;

e) 服务禁忌;

f) 注意事项;

g) 生殖健康保健师培训合格证明等技能人员的资质证明、健康合格证明;

h) 职业道德规范;

i) 收费标准;

j) 监督投诉电话;

k) 其他信息。

4.3.3 环境要求

4.3.3.1 服务场所室内应保持空气清新和流通, 密闭环境应安装通风换气系统, 室内空气符合 GB 37488—2019 中 4.2 的要求。

4.3.3.2 调理室、更衣室温度不低于 25℃, 相对湿度不低于 40%。

4.3.3.3 服务场所室内噪声不高于 45dB。

4.3.3.4 服务场所室内使用普通白色照明设备, 采光照明符合 GB 37488—2019 中 4.1 的要求, 在提供服务过程中不应关闭照明设备。

4.4 设施、设备与用品器具

4.4.1 服务机构应制定并实施文件化的服务设施、设备与用品器具管理规定。

4.4.2 不同功能区域应配备满足服务需求的设施、设备与用品器具。

4.4.3 服务过程中使用的设备、设施、用品、用具应符合相关标准的要求, 采购时应予以确认。

4.4.4 公共服务用品、服务器具、保健用品具有采购、验收、出入库、存储、清洗、消毒、更换及检测情况进行记录, 索证、验收、出入库记录等资料应保存 2 年。

4.4.5 无菌物品、公共服务用品、污染物品应当分区放置。应配备专门摆放公共服务用品、服务器具、保健用品的工作台、物品柜或器械车, 物品应摆放有序, 上层为清洁区、下层为污染区。工作台、物品柜或器械车旁配有速干手消毒剂和垃圾桶。

4.4.6 不同功能区域给出对应的服务内容、服务操作流程、消毒操作流程、物品管理和存储标识。

4.4.7 服务项目中涉及熏洗时, 应配置有除湿、换气设备; 涉及非医疗艾灸调理时, 应配置有通风排烟设备。

4.4.8 咨询室、调理室内应在墙上适宜位置悬挂钟表, 并确保能显示准确时间。

4.4.9 服务场所内应配备用于监控公共区域的设施, 并在醒目位置张贴监控提示。

4.5 卫生

- 4.5.1 服务场所内应有专人负责消毒、卫生、安全环境管理、并保存运行记录。
- 4.5.2 委托有资质的检测机构对空气质量、公共服务用品和服务器具进行卫生检测，每年一次，并保留检测报告。
- 4.5.3 调理室应符合医院感染控制要求及医院消毒卫生标准有关要求。
- 4.5.4 调理室、更衣室、卫生间、储藏间应定期消毒。宜用紫外消毒灯进行空气消毒，按照说明进行规范操作。
- 4.5.5 公共服务用品（床单、毛巾、毛巾被等）应为一次性用品，或使用后一用一卫生消毒，独立包装使用。
- 4.5.6 接触皮肤、粘膜的器械、器具和物品应一用一消毒。
- 4.5.7 公共服务用品和服务器具应分开消毒，消毒设备分开使用，消毒效果应符合 GB 37488—2019 的要求。
- 4.5.8 一次性使用无菌用品，用前应检查包装完整性和失效日期。
- 4.5.9 已消毒的公共服务用品、服务器具存放容器和污染品回收容器分开专用，明确标识区分。
- 4.5.10 应配备满足服务项目的消毒用品（如消毒洗手液、消毒酒精、消毒纸巾等），消毒废弃物按照垃圾分类要求处理。

4.6 安全

- 4.6.1 消防安全符合 WS 308 的规定。应明确消防安全职责，确定消防安全责任人，建立消防安全检查、自查自纠等消防安全制度。
- 4.6.2 应对于服务人员进行安全教育，包括但不限于：
 - a) 涉及安全的法律法规和规章；
 - b) 岗位安全管理制度；
 - c) 安全事故的预防和应急措施；
 - d) 设备设施、公共服务用品和服务器具的使用、维护和养护知识；
 - e) 服务过程中异常情况的处置，如：
 - 1) 服务过程中，如顾客发生突发疾病，应及时拨打 120，进行急救处理。
 - 2) 非医疗艾灸调理时，如若发生烫伤，应迅速脱离烫伤源，立即用凉水冲洗或浸泡伤区，后注意创面清洁和干燥，送医进一步处理。
- 4.6.3 电力系统的安全保护装置完好、有效。
- 4.6.4 电力设备运行正常、安全、完好。
- 4.6.5 地面应采取防滑措施，有明显标志。
- 4.6.6 安全通道随时保持畅通，有明显的疏通线路图，并按要求配备应急照明设备。

4.7 隐私保密

- 4.7.1 服务机构应对顾客个人信息和隐私保密，未经顾客书面同意，不应收集顾客的相关信息和擅作他用。
- 4.7.2 对顾客和服务人员存在人身健康安全风险时，保密例外。
- 4.7.3 服务机构应确保调理室、咨询室的私密性，保证服务过程中不受外界干扰和泄漏服务中有关信息。

5 服务内容和 service 禁忌

5.1 服务内容

生殖健康保健服务主要包括：

a) 咨询指导：

- 1) 优生优育咨询；
- 2) 孕产期保健咨询；
- 3) 产后康复咨询；
- 4) 不孕不育症咨询；
- 5) 避孕节育咨询；
- 6) 生殖道感染、性疾病预防、传播性病防治咨询；
- 7) 两性生活健康咨询；
- 8) 性心理、性障碍咨询；
- 9) 相关政策咨询；
- 10) 其它。

b) 亚健康状态调理：

- 1) 月经不调调理；
- 2) 情绪健康调理；
- 3) 两性生活不和谐调理；
- 3) 性功能障碍调理；
- 4) 术后调理；
- 5) 其它。

18 岁以下未成年人，在监护人陪同或取得监护人的书面同意后，可为其提供咨询指导服务。

5.2 服务禁忌

5.2.1 不涉及服务项目

服务机构不涉及以下服务项目：

- a) 损伤皮肤或黏膜的器具服务、医疗器械服务，毒麻类操作涉及的服务；
- b) 医疗临床治疗服务；
- c) 以涉及预防、保健、养生、健康咨询等为名或假借医学理论和术语，宣传治疗作用等行为。咨询指导

5.2.2 不涉及服务人群

服务机构不应为患有精神性疾病、严重血栓类疾病、大病初愈者、吸毒者、生理及孕产期、传播性病、器质性病变、性取向异常等人群提供亚健康状态调理服务。

6 服务流程

6.1 服务接待

服务机构除店面接待外，宜建立网络接待平台和电话咨询热线进行服务接待，接待内容包括但不限于：

- a) 接受咨询及预约；
- b) 登记顾客信息，初步了解服务需求；
- c) 介绍服务项目和服务禁忌；
- d) 初步为顾客匹配合适的服务人员和生殖健康保健师。

6.2 咨询交流

服务人员和生殖健康保健师与顾客交流：

- a) 了解顾客生活方式、健康状况及既往史；
 - b) 了解顾客目前存在的问题和需求，期望服务的内容；
 - c) 解答顾客提出的有关问题；
 - d) 提供符合顾客需求的整体解决方案；
 - e) 其它更多需要交流的内容。
- 咨询交流中，做好记录。

6.3 服务方案制定

服务人员根据咨询交流结果，制定服务方案，向顾客明确介绍服务方案的目的、操作流程、预期效果等，与顾客达成一致，并由顾客填写知情同意书。

6.4 服务协议签署

根据服务方案，在遵循自愿、平等、诚信、公平的原则上，服务机构应与顾客签署服务协议。协议内容包括但不限于：

- a) 服务机构有关信息；
- b) 顾客个人信息及既往病史；
- c) 双方权利和义务；
- d) 服务内容和方式；
- e) 禁忌事项；
- f) 服务费用及支付方式；
- g) 服务期限和地点；
- h) 违约责任；
- i) 保密协议；
- j) 协议的变更、解除和终止；
- k) 意外认定、责任；
- l) 争议解决方式；
- m) 其他。

6.5 服务提供

6.5.1 概述

根据服务方案和服务协议，提供服务，并做好服务记录。

6.5.2 咨询指导

服务人员运用中医养生理论、生理卫生知识、亚健康防治知识、保健知识，询问顾客的健康状态、服务需求，评估顾客的认知和知识，确认需要咨询指导问题的原因，制定咨询服务方案。

服务人员根据咨询指导方案，为顾客提供服务。实施方案时，可通过解释和演示的形式，帮助顾客掌握解决需求的技巧，如：

- a) 通过解释生殖系统解剖结构示意图，让顾客正确认识生殖系统组成和功能；
- b) 通过器官模型演示，让顾客正确理解生殖健康保健知识和调理方法；
- c) 通过科普资料让顾客了解生殖健康保健方法和措施、常见生殖系统疾病预防措施、传染病传播和预防知识、生殖健康相关政策和辅助生育技术；
- d) 通过教授适宜运动，引导调养，如孕期瑜伽、产后恢复锻炼方法等；

e) 其它更多生殖健康的咨询指导。

6.5.3 亚健康状态调理

6.5.3.1 初步筛查

6.5.3.1.1 生殖系统外观检查

按照 6.5.3.4.1 做好准备，在调理室对顾客进行生殖系统外观检查。

6.5.3.1.2 试纸检查

外观检查完毕，由顾客用阴道炎试纸、艾滋病（HIV）试纸进行自检，并将检测结果交给服务人员进行评估。

6.5.3.1.3 试纸检查

外观检查完毕，由顾客用阴道炎试纸、艾滋病（HIV）试纸进行自检，并将检测结果交给服务人员进行评估。

6.5.3.1.4 异常处理

外观检查和试纸检查中存在5.2服务禁忌的，建议顾客到正规医疗机构进行复筛。复筛结果在可提供服务的范围内，提供服务，否则不提供服务。

6.5.3.2 调理方案制定

制定顾客调理方案，包括但不限于：

- a) 生活起居调理方法：营养膳食、睡眠、心理、运动等。
- b) 健康调理方法：
 - 1) 特定仪器使人体温度升高，通经络；
 - 2) 针对两性生殖及相关部位进行揉、捏、按、拿、推、点、震等中医经络穴位手法结合辅助仪器器具调理生殖环境；
 - 3) 家居产品修复。
- c) 应告知顾客调理内容、操作步骤，介绍使用到产品和用品，告知顾客调理中及调理后的身体反应及变化，告知顾客注意事项结束后一些处置。
- d) 顾客知情同意书填写。
- e) 其他。

6.5.3.3 调理实施

6.5.3.3.1 实施准备

实施调理前，服务人员应做准备工作，包括：

- a) 调节调理室内灯光和温度；
- b) 公共服务用品、服务器具、保健用品使用前对其进行检查，确认有效性。
- c) 对使用仪器提前进行消毒，使用前对其进行检查确认，需要时可提前预热；
- d) 调理室准备好一次性床单和枕套、消毒用品、一次性衣物、清洁用品等；
- e) 清洁双手、佩戴口罩和手套。

顾客应用温水清洁生殖部位，选择仰卧位。

6.5.3.3.2 实施中注意事项

实施中应注意：

- a) 观察顾客呼吸、面部表情、分泌物、出血、晕厥、抽搐等异常情况，并及时和顾客沟通，存在可视异常和顾客不适，及时中止，立刻医院急诊；
- b) 出现破损，服务中止，使用碘伏、纱布包扎后，立刻医院急诊；

- c) 及时为顾客讲解操作步骤，及时告知顾客发现的实际情况，并提出对症的调理方案；
- d) 如实施过程中顾客提出新的服务需求，填写知情同意书，并在调理实施结束后，在服务方案补充调理内容，签署补充服务协议。

6.5.3.3.3 服务结束

服务结束后，服务人员应：

- a) 告知顾客调理后反应和常用家居护理方法；
- b) 及时处理顾客的反馈；
- c) 合理处置服务中产生的垃圾；
- d) 使用过的仪器和用品等进行消毒；
- e) 调理室清洁整理。

顾客应：

- a) 用温水清洁生殖部位；
- b) 自我观察调理后变化，并记录；
- c) 调理后不良反应、家居产品使用是否有不适，随时向服务机构反馈，必要时及时就诊。

6.5.4 跟踪指导

服务人员应进行跟踪回访，指导顾客巩固效果，包括：生活起居、两性生活频次注意事项、家居产品使用等。

6.6 满意度和效果评价

应对咨询服务和调理服务进行综合评价，包括：环境、人员服务态度、专业知识、技术手法专业性、隐私保护、效果感受、服务建议等。

6.7 服务档案

服务机构应将服务过程中形成的文件、记录、协议进行汇总，建立服务档案。

服务档案应一人一档，做好保密，保存5年。

7 评价和改进

7.1 服务评价

7.1.1 服务机构除按照 6.6 定期进行满意度和效果评价外，还可定期通过调查问卷、访谈等方式收集客户服务改进信息。

7.1.2 服务机构应定期开展内部检查与评价，每年至少 1 次，以确保提供的服务符合服务承诺、本文件要求、相关制度和标准规定。

7.1.3 服务机构可邀请相关专家或第三方专业机构对服务质量进行评价。

7.2 服务改进

7.2.1 服务机构应根据 7.1.1 收集到的信息，查找问题、分析原因、制定整改方案，实施整改，并验证整改效果。

7.2.2 服务机构应定期组织人员开展相关知识、技能的培训，服务人员每年应至少接受一次生殖健康保健师及相关辅助人员的培训。

参考文献

- [1] T/CHC 2001—2020 生殖健康咨询服务规范
-