

团体标准

T/T2020JT 002—2025

产后恢复服务规范

Postpartum Recovery Service Specification

2025-11-25 发布

2025-12-25 实施

目 次

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务人员要求.....	1
5 服务程序.....	1
6 服务内容与要求.....	2
7 服务监督、投诉与改进.....	5

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。

本文件由甘肃省商务厅提出。

本文件由甘肃省家庭服务行业协会归口并监督实施。

本文件起草单位：甘肃省商务厅、甘肃省家庭服务行业协会、甘肃省陇原妹巾帼家政服务有限责任公司、兰州心连心家政服务有限公司、甘肃万城养老服务集团有限公司、兰州万尊智慧为老家政服务有限公司、甘肃江子为民养老服务股份有限公司、陇南爱依家政服务有限公司。

本文件主要起草人：宋艾芳、刘萌、温萌、米娟娟、薛丹丹、马翔。

产后恢复服务规范

1 范围

本标准规定了产后恢复服务术语和定义、服务人员要求、服务内容、技能要求、投诉与纠纷处理。

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，仅所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/T20647.8 社区服务指南第8部分。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 产后恢复服务

为产后哺乳期妇女提供包括生活照料、饮食调养、产后塑形、心理调节等在内的综合性、个性化服务，服务内容可延伸到产前的准备工作。

3.2 产后恢复服务机构

以提供专业产后恢复服务为主要内容的服务机构（以下简称服务机构）。

4 服务人员要求

4.1 基本条件

4.1.1 年龄 18-55 周岁；

4.1.2 持有有效的健康证明，身体能够胜任产后恢复培训服务的工作；

4.1.3 品行端正，心细，勤快，富有爱心、责任心、感恩心，具有良好的服务态度和服务意识；

4.1.4 信守职业道德，遵纪守法；

4.1.5 具备基本的普通话沟通能力，以适应不同客户群体的需求；高中以上学历，医学相关专业优先。

4.2 专业技能

应明确产后恢复师需掌握的专业技能，如乳房护理、盆底康复、形体修复等，并能保持持续学习和参加相关培训。

5 服务程序

5.1 工作前准备

5.1.1 服务评估

家政服务机构应根据客户需求和产后女性身体状况的全面评估，包括心理健康状况，确定服务方案。

5.1.2 服务商定

根据服务方案与客户商定服务协议的内容，包括服务内容、时间、地点、收费标准以及双方的权利和义务，并与客户签订服务协议。

5.2 服务提供

5.2.1 服务前

产后恢复师在开展服务前应做好准备工作，包括但不限于以下内容：

做好个人卫生清洁工作，不应留长指甲、涂指甲油和配戴戒指、手链、手表等饰品；-确认产后女性的信息，再次评估确认其身体状况，沟通确认服务内容；-检查开展服务所需的场地及环境，备齐辅助用具、设备设施等，做好杀菌消毒工作。

5.2.2 服务实施

5.2.2.1 产后恢复师应按服务协议约定的服务内容为产后女性提供恢复服务，在服务过程中主动耐心与产后女性进行沟通，舒缓其情绪。

5.2.2.2 服务过程中的沟通与观察要及时做好记录，服务过程中出现异常状况，如产后女性发生异常状况，应停止服务，及时告知产后女性及其家属、家政服务机构等，必要时协助就医。

5.2.3 服务后

5.2.3.1 应主动告知产后女性后续护理注意事项。

5.2.3.2 清洁、消杀、整理服务中所使用的辅助用具、设备设施等。

5.2.3.3 做好服务情况记录，与客户确认，并及时向家政服务机构反馈。

6 服务内容与要求

6.1 总则

产后恢复服务内容包括但不限于营养膳食指导、乳房护理、盆底康复、形体修复、其他常见问题护理、心理疏导、产后保健康复指导、产后知识指导宣教等。

6.2 营养膳食指导

6.2.1 根据产后女性身体状况、母乳喂养的需求和情况、饮食习惯与禁忌，参照《中国居民膳食营养指南(2022)》，制定合理的饮食计划。

6.2.2 按照饮食计划和食用功效等，指导和帮助开展营养膳食的搭配和制作。

6.3 乳房护理

6.3.1 指导产后女性掌握正确的哺乳方法，并进行适当的乳房日常保健护理，预防产后缺乳、乳房胀

痛、乳汁淤积、乳腺炎等情况。

6.3.2 指导产后女性使用乳盾、吸奶器、乳头矫正器等辅助用具。

6.3.3 使用正确的方法为产后女性提供“开奶”服务。

6.3.4 产后女性出现缺乳情况时，能评估产后女性缺乳的原因，并提供相应的护理服务。

6.3.5 产后女性出现乳房胀痛、乳汁淤积、溢乳等情况时，提供按摩护理、膳食指导等服务。

6.3.6 产后女性出现乳头皲裂、乳头湿疹、乳头白点、乳头凹陷等情况时，提供护理服务，并指导哺乳。

6.3.7 产后女性因生理性深乳期及乳腺堵塞造成疼痛时能进行评估和疏通等，提供相应的护理服务发现异常时指导就医。

6.3.8 为产后女性提供乳房保健按摩服务。

6.4 盆底康复

6.4.1 子宫修复

6.4.1.1 子宫修复应在经医院检查子宫恢复良好、无妇科感染后进行。

6.4.1.2 观察产后女性的子宫恢复情况，协助产后女性排出恶露和子宫复旧。

6.4.2 盆底肌修复

— 在开展服务前，应评估产后女性盆底肌功能情况，并询问是否有合并慢性便秘、慢性咳嗽、尿失禁等容易导致盆底功能障碍的因素。

— 产后盆底肌修复包括功能训练、电刺激、物理治疗、生物反馈治疗等方法，应结合产后女性情况制定修复计划，明确修复的方式方法、时长、频率等。

6.4.3 骨盆修复

评估和分析产后女性的骨盆情况，指导和协助产后女性开展骨盆恢复训练活动、手法修复、仪器理疗辅助工具等骨盆修复服务。

6.4.4 阴道松弛修复

指导和协助产后女性开展凯格尔运动等功能训练。

6.4.5 性功能障碍指导

通过电刺激、生物反馈、推拿、按摩、调理、产后康复运动、心理疏导等方法帮助产后女性从生理和心理等方面进行修复。

6.5 形体修复

6.5.1 腹直肌修复

检查和评估产后女性腹直肌分离程度，并指导开展功能训练、生物治疗、腹直肌分离修复手法等腹直肌修复服务。

6.5.2 妊娠纹修复

通过按摩、护肤美容等帮助产后女性减轻妊娠纹。

6.5.3 形体塑形与运动指导

按照适量适度、循序渐进的原则，通过手法按摩、仪器理疗、产后运动康复、膳食指导等方法，对产后女性开展产后主(被)动运动、腹式呼吸、凯格尔运动、体重管理等指导。

6.6 其他常见问题护理

6.6.1 产后便秘

分析和评估产后女性产后便秘的因素，通过按摩、艾灸、膳食和运动指导缓解产后女性产后便秘症状。

6.6.2 产后痔疮

查看产后女性痔疮情况，对痔疮进行护理，并指导其开展坐浴、运动、膳食调整等。

6.6.3 产后疼痛

针对腹部、腰背部、膝盖、尾骨、脚后跟、手腕、头部、肩颈部等肌肉关节部位疼痛，通过按摩、推拿、艾灸、运动训练、膳食指导等方法帮助产后女性缓解产后疼痛。

6.7 心理疏导

6.7.1 观察、识别和记录产后女性心理、不良情绪等。

6.7.2 了解产后女性不良心理的因素。

6.7.3 以科学的方法对产后女性进行心理疏导。

6.8 产后保健康复指导

6.8.1 根据产后女性的体质，通过保健方法为产后女性提供相应的康复服务。

6.8.2 采用按摩、推拿、艾灸、刮痧、拔罐、药浴、敷贴等保健手法，结合药膳为产后女性提供护理服务。

6.9 产后知识指导宣教

应对产后女性提供产后知识指导宣教，内容包括产后生理心理变化、新生儿抚育、日常生活注意事项、产后避孕等方面。

6.10 服务禁忌

开展产后康复服务禁忌包括但不限于以下方面：

- 恶性及良性肿瘤患者；
- 急性炎症期；
- 各种溃疡性及传染性皮肤病；
- 开放性损伤、新伤骨折脱位；

— 月经期间:

— 各种传染疾病, 如肝脏炎症、肺结核、流行性脑脊髓膜炎、性传播疾病等;

— 严重疾病患者, 如心脏病、肾脏疾病、重度高血压等;

--严重的精神病患者。

7 服务监督、投诉与改进

7.1 服务监督

7.1.1 家政服务机构应在服务结束后通过回访对产后康复师的能力、服务效果、服务过程等方面进行顾客满意度调查。

7.1.2 回访应在服务结束后 3 天内完成, 长期固定客户应定期跟进回访。

7.1.3 回访可采用问卷、电话、聊天工具、面谈等形式。

7.2 投诉处理

7.2.1 受理: 设热线、邮箱、现场接待点, 保证 24 小时可投诉。培训受理人员, 使其能准确记录投诉信息。

7.2.2 调查: 受理后马上组建小组, 3 个工作日内完成初步调查。调查中每天向投诉人反馈进展。调查结束给出含详情、责任认定的报告。

7.2.3 处理: 依报告道歉、赔偿或整改, 并公示措施。5 个工作日内告知投诉人处理结果并征求意见。对涉事人员进行培训、扣奖金或调岗。

7.2.4 跟踪: 处理完 1 周内首访, 1 个月后二次回访。把投诉处理情况纳入人员绩效考核。

7.3 纠纷处理

7.3.1 预防: 定期开展技能和沟通培训。服务协议明确双方权利义务。

7.3.2 受理: 纠纷发生 1 小时内负责人介入。由管理、资深人员、法务组成调解小组。

7.3.3 调解: 通过面谈、查记录还原纠纷全貌。结合法规和规范给出调解方案。组织双方沟通, 争取达成和解。

7.3.4 处理: 调解不成则按法律和协议走法律途径。按责任对涉事人员警告、罚款或辞退。向上级汇报并将案例纳入改进计划。

7.3.5 记录与归档: 记录纠纷处理各环节。整理报告、证据等归档, 保存至少 5 年。

7.4 服务改进

7.4.1 产后恢复师应虚心听取客户和家政服务机构的意见建议, 及时改进服务工作。

7.4.2 家政服务机构应定期或不定期对回访、投诉、纠纷等情况进行系统分析, 并制定改进方案。

7.4.3 根据改进方案的要求, 采取相应措施, 并验证改进效果。

7.4.4 当改进活动确认有效后, 修改信息文件并下发相关人员。