

团 体 标 准

T/GDJX 1—2022

月子中心安全与服务管理规范

Safety and service management specifications for postpartum care centers

2022-12-9 发布

2022-12-9 实施

广东省家庭服务业协会
广东省孕婴童用品协会

发布

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 安全与服务质量管理体系	2
4.1 总体要求	2
4.2 方针和目标	2
4.3 管理制度	3
4.4 职责与分工	3
4.5 文档管理	4
5 资源配置要求	5
5.1 总体要求	5
5.2 环境要求	5
5.3 设备设施配置与管理	5
5.4 服务人员配置与管理	6
6 安全管理要求	7
6.1 膳食安全管理	7
6.2 卫生安全管理	7
6.3 场所安全管理	9
6.4 突发事件管理	9
6.5 其他安全管理	11
7 服务管理要求	11
7.1 服务流程	11
7.2 服务通用要求	12
7.3 产妇护理服务	13
7.4 婴儿护理服务	13
7.5 生育宣教服务	14
7.6 延伸合作服务	15
8 评价与改进	15
8.1 总则	15
8.2 监督、考核和评价	16
8.3 投诉与争议处理	16
8.4 纠正、预防和持续改进	16
参考文献	17

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。

本文件由广东省孕婴童用品协会提出。

本文件由广东省家庭服务业协会和广东省孕婴童用品协会归口。

本文件起草单位：广东省孕婴童用品协会、广东省标准化研究院、广东省家庭服务业协会、深圳市兴宝月禧健康管理有限公司、多多宝国际母婴护理服务有限公司、广东预防医学会母婴医学与护理专业委员会、广东茵茵股份有限公司、广东好女人母婴用品股份有限公司、仕馨母婴护理有限公司、广东华美健康管理有限公司、中山爱护日用品有限公司。

本文件主要起草人：陈学章、林晞莹、蔡琳颖、陈新华、陈挺、谢泽涵、杨惠玲、陈庆丽、利莉、陈剑彪、方邓兴、张静、曾命桃、罗玲、戈怡瑾、李丽蓉、杨秀清、洪丽萍。

月子中心安全与服务管理规范

1 范围

本文件确立了月子中心的安全与服务质量管理体系、安全与服务管理要求及评价改进的要求。本文件适用于规范月子中心的经营管理。

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 2894 安全标志及其使用导则
GB 3096 声环境质量标准
GB 5749 生活饮用水卫生标准
GB 7000.2 灯具 第2-22部分：特殊要求 应急照明灯具
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
GB/T 18883 室内空气质量标准
GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施
GB/T 33855 母婴保健服务场所通用要求
GB 37487 公共场所卫生管理规范
GB 50243 通风与空调工程施工质量验收规范
GB/T 50378 绿色建筑评价标准
T/CPQS MBPAC008 室内儿童乐园安全运营和服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

月子中心 postpartum care center

为产妇提供生活照顾、母乳喂养帮助、产后护理、心理疏导、机体恢复服务及母婴健康知识宣教培训等，为婴儿提供喂养指导、日常护理、健康监测和生理看护等服务的综合性服务机构。

注：月子中心的名称及业态形式包括月子中心、月子会所、母婴会所、母婴护理中心等。

3.2

门店 storefront

月子中心实际承担日常接待与服务的场所。

3.3

婴儿 infant

自出生到1周岁的儿童。

3.4

产妇 puerpera

处于分娩期或产褥期中的妇女。

3.5

安全风险 risk

发生危险事件的可能性，与随之引发的人身伤害、健康损害或财产损失的严重性的组合。

3.6

育婴师 infants' caregiver

育婴员

对0-3岁的婴幼儿进行护理和教育并取得相应专业资质的人员。

3.7

母婴护理师 maternity and infants' caregiver

专门照料护理产妇和婴儿并取得相应专业资质的人员。

4 安全与服务质量管理体系

4.1 总体要求

月子中心应贯彻以顾客为中心的指导思想，建立和健全安全与服务质量管理体系，实施以预防为主的安全管理保障措施，做到“安全、周到、暖心”。

月子中心应确保安全与服务质量管理体系的正常运行，并在管理过程不断优化和改进。月子中心应通过实行逐级岗位责任制，将责任落实到每个部门、岗位和个人。

4.2 方针和目标

4.2.1 管理方针

月子中心应坚持以人为本、生命至上、安全发展、服务规范的理念，并在经营管理中贯彻实施安全第一、预防为主、顾客至上的管理方针，具体包括：

- a) 工作方针应形成文件，适合中心安全管理风险的性质和规模，获得中心负责人的批准；
- b) 工作方针应遵守相关法律、法规，以及建筑、设备设施、消防、危险作业、食品、服务管理、卫生、治安、信息安全、环境保护等相关强制性标准的要求；
- c) 工作方针应包括持续改进的承诺；
- d) 工作方针应接受定期评审，以确保其符合当前经营的实际情况和需要。

4.2.2 管理目标

4.2.2.1 月子中心应建立本中心安全与服务的管理目标，并逐级分解和细化到各部门，实施目标管理制度，具体包括：

- a) 管理目标应与管理方针保持一致；
- b) 制定安全与服务管理的年度总目标，包括整体性工作目标和阶段性工作目标；
- c) 按照总体目标制定年度安全工作计划和实施方案，明确各级各部门考核办法，量化考核指标；
- d) 根据年度安全与服务管理目标进行实施和考核，在应用中持续改进。

4.2.2.2 月子中心在建立管理目标时应考虑：

- a) 法律法规、政策（政府规范性文件）和标准的要求；
- b) 安全与服务管理过程中的潜在危险因素和安全风险情况；
- c) 可选择的技术方案；
- d) 财务、运营和操作的要求及潜在风险。

4.3 管理制度

4.3.1 基本制度

月子中心应制定安全与服务管理规章制度，予以颁布实施，并适时进行评审，以确保其有效性和适宜性。这些制度应涵盖但不限于以下内容：

- a) 安全与服务管理投入保障制度；
- b) 全员安全与服务管理责任制；
- c) 安全与服务管理培训教育制度；
- d) 值班和交接班安全管理制度；
- e) 继续教育及考核评估制度；
- f) 安全管理巡查、检查制度；
- g) 安全隐患排查整治制度；
- h) 设备仪器登记、使用管理和检修制度；
- i) 食品安全管理制度；
- j) 供应商管理和评估制度；
- k) 安全事故管理制度；
- l) 应急预案和演练制度；
- m) 公共突发事件管理制度；
- n) 财务管理制度和财务内部风险控制制度；
- o) 各项业务安全管理制度、安全操作规程；
- p) 护理不良事件管理及报告规范；
- q) 感染控制管理制度；
- r) 服务礼仪管理制度；
- s) 各项业务操作要求或服务质量规范。

4.3.2 检查机制

4.3.2.1 月子中心应落实安全管理监督检查机制，定期开展日常检查、专项检查和重点时期的安全检查。

4.3.2.2 月子中心应依据检查对象和检查类型确定重点检查内容，并保存检查记录，对发现的安全与服务管理隐患及时整改。

4.3.2.3 月子中心应自觉接受相关行政管理部门的安全与服务管理检查。

4.3.3 保障机制

月子中心及独立经营的门店应具备独立法人资格，获得相应的经营资质。月子中心应设立安全与服务管理经营（含人员培训）的专项费用，投入建立安全保障机制，以保持体系有效运转。

4.4 职责与分工

4.4.1 一般要求

月子中心应建立统一领导、分级管理、职责明确、信息畅通的安全与服务管理工作机制。月子中心应设立一名安全与服务管理的总负责人，且每个门店安排一名安全与服务管理的直接负责人，合理配备管理人员，并明确相应职责，负责统筹日常安全管理工作，督促落实各岗位安全与服务的具体工作职责。

4.4.2 工作职责

4.4.2.1 月子中心应明确公司的安全与服务管理工作职责，以全面指导安全与服务管理工作。设置分支机构或开展连锁直营的公司，应由公司总部对安全与服务工作全面负责。有分支机构的月子中心应做好相关事项的规划和决策，明确职责与分工，并做好总部与分支机构的沟通与协调工作。具体包括：

- a) 全面落实安全管理主体责任，将安全工作纳入总体规划并作为首要任务；
- b) 设立专人负责管理安全与服务工作，确立其工作职责、权限及工作内容；
- c) 制定总体的年度安全与服务工作计划，定期召开月度或季度的安全与服务管理工作例会，并对相关工作汇报情况形成书面报告，做好文件记录保存；
- d) 应开展监督实施的管理工作，定期组织到各门店检查日常的安全与服务工作，发现有问题的督促落实整改，及时消除安全隐患，对无力解决或无法排除的重大安全隐患，及时报告相关行政部门或管理单位，并采取有效措施，提前做好安全防范工作。

4.4.2.2 月子中心门店应制定落实具体可行的安全与服务管理工作职责，确保门店的日常运营，具体包括：

- a) 建立健全的安全与服务岗位操作规范流程，明确各个岗位的工作职责、流程及要求；
- b) 制定系统的安全与服务培训与再教育计划，门店的主要负责人、相关工作的直接负责人及其他相关从业人员应定期接受与其岗位职责相适应的消防安全、服务安全和职业卫生安全等方面的知识与能力的培训与再教育，并对安全与服务的培训与再教育效果进行检查考核；
- c) 制定安全事故应急预案，并定期组织应急预案的实施和演习；
- d) 做好安全与服务管理工作的相关记录，建立台账并归档保存；
- e) （有总部的）与公司总部和相关行政部门保持密切的联系和沟通，及时获取和反馈相关信息，对日常查找出的问题及时进行纠正和改进。

4.5 文档管理

4.5.1 总则

月子中心应建立文件和记录管理制度，明确安全与服务规章制度、操作规程的编制、评审、发布、使用、修订、作废以及相关文件和记录管理的职责、程序和要求。

4.5.2 记录

月子中心应建立健全安全与服务管理的过程与结果的记录，相关记录保存3年，并做好客户信息的保密工作，防止泄露。有条件的宜建立和保存有关记录的电子档案，信息化系统应设置一定的安全管理权限。

4.5.3 评估

月子中心应每年至少评估一次安全与服务管理相关的法律法规、标准规范、规章制度、操作规程的适宜性、有效性和执行情况。

4.5.4 修订

月子中心应根据评估结果、安全检查情况、自评结果、评审情况、事故情况等，及时修订安全与服务管理的规章制度和操作规程。体系文件如有更新，应及时更新版本号。

4.5.5 控制

月子中心应确保所有员工都能及时获取与本职工作相关现行有效的文件，以规范指导员工的日常工作。在开设新（连锁）门店时，应根据需要采用复制最新版的管理制度文件，加盖受控章并标注受控日期。

5 资源配置要求

5.1 总体要求

月子中心应确保人力、物力资源配置充足到位，整体环境保持良好适宜的状态，相关设备设施能够持续良性运行，服务人员需掌握必要知识和技能，符合上岗要求，以持续支持月子中心的安全与服务管理工作的正常运转。

5.2 环境要求

5.2.1 月子中心门店宜选在交通便利和（或）环境清静的地方。条件允许的情况下，选址宜靠近综合性医院或者妇幼保健专科医院。门店周围 50 米内空气质量良好，环境安全卫生，无粉尘、射线、空气污染源、强噪音源，远离污染区和危险区，且声音环境应符合 GB 3096 的相关规定。

5.2.2 月子中心门店可为独栋建筑，也可与其他单位共用一栋建筑。共用同一建筑的门店，应采取必要的隔离防范措施，保证服务场所与外界的独立性。

5.2.3 月子中心门店经营场所功能分区合理，动静分离，划分出接待区、服务区（如客房区、产康区、育婴区、多功能活动区等）、办公区、配餐区（适用时）等功能区域。

5.2.4 月子中心门店的整体内部环境需满足以下条件：

- a) 内部环境应符合 GB/T 33855 的相关要求；
- b) 具有适宜的恒温、控湿、净化设施，公共区域宜保持在 22℃~27℃和相对适宜的湿度，母婴居室可根据母婴生理需求调控温湿度；
- c) 室内整洁，采光、通风及隔音良好；
- d) 装修材料不采用易燃易碎化纤、不散发有害有毒气味，符合 GB/T 50378 的相关规定；
- e) 室内空气质量应符合 GB/T 18883 的要求。

5.3 设备设施配置与管理

5.3.1 防火防盗安全设施配置与管理

5.3.1.1 月子中心门店应设立独立的防火防盗等安保设施，非独栋建筑与其他共用的场所之间有明确的隔断设施，以保证电梯、楼道独立使用。月子中心经营场所的建筑应通过消防验收，并取得相关的合格证明。独栋的月子中心还应办理相应的安全、消防和应急等相关的证件资料。

5.3.1.2 月子中心门店应提供并维持安全与服务管理经营所必备的防火防盗基础设施，具体包括：

- 配置适当、有效、符合要求的消防器材、监测设备、指示或警示标志及预警设备。消防安全标志应符合 GB 13495.1 的规定，消防器材应定期检修并做好相应记录；
- 设置无障碍逃生通道。通道内设有防火材料和防火门，楼梯间、走道及紧急出口、防火门等周围应保持畅通，无杂物堆积，并设有清晰明确的逃生路线指引；
- 配置 24 小时监管的防盗系统和智能门禁。在涉及人员安全及重要通道等公共区域设置视频监

控设备，做好相关记录存档及日常维护工作，未经允许相关影像资料不得外泄。

5.3.2 基础硬件设施设备配置

5.3.2.1 必要基础设施

为提供安全舒适的环境，月子中心门店应提供如下必要的基础设施，具体包括：

- 为高于2层的多层建筑配置电梯；
- 安装宽带和无线网络，提供免费上网服务；
- 照明设备设施符合相关强制性标准的要求，且配备的应急照明设备和备用电源应符合 GB 7000.2 的相关要求。

5.3.2.2 其他基础设施

根据环境条件和经营需求，月子中心宜提供其他经营所需的基础设施，以优化安全与服务。具体包括但不限于：

- 与外部共用同一栋建筑的月子中心，设置专用电梯；
- 安装净水处理系统，水质符合 GB 5749 的规定；
- 安装新风系统，并符合 GB 50243 的要求；
- 配备专用直拨电话、对讲机等通讯工具；
- 合理设置清晰统一的导向标志标识。

5.3.3 产妇居室设施设备配置

为确保服务质量，产妇居室应满足以下基础配置条件，具体包括：

- a) 宜配备相应必备的产妇和婴儿用品，如奶瓶消毒器、温奶器等，根据需要还可适当增加配备电视、电冰箱、洗衣机、微波炉等其他居家常用的电器设施或物品；
- b) 宜配设单人床、婴儿床、床头柜、哺乳椅和床上用品等常见必备的家居生活用品；
- c) 宜配备电话或呼叫器等紧急呼叫装置，确保产妇能随时与工作人员保持联系；
- d) 每个居室原则上只供一位产妇使用，母婴同室的房间使用面积一般不小于 20 m²（包含独立的卫生间）。

5.3.4 保健护理仪器设备配置与管理

5.3.4.1 基本配置

月子中心门店应根据实际情况，配备符合服务项目使用需求、非医用级的保健仪器设备，如血压计、体温计、血糖仪、黄疸仪和体质分析仪等。。

月子中心内不应配置或使用任何医疗器械

5.3.4.2 使用和维修保养

常用的保健护理仪器设备应保持卫生整洁，做到一客一消毒，实行专人使用管理，并做好相应的使用记录。仪器设备应定期进行检查保养，如有故障应及时安排维修，确保相关仪器设备在有效期内无安全和卫生隐患，并做好相应的检查及维修记录。

5.4 服务人员配置与管理

5.4.1 人员配置

月子中心门店需根据服务内容和客户人数，配备合适数量的专业服务人员，包括护士、母婴护理师、育婴师、催乳师、产后康复师、营养师、心理师、中医师、儿科和妇产科医师等。专业服务人员应持相关符合国家要求的职业资格或能力证书上岗，且持证人员占门店员工总数的比例应不少于60%。

5.4.2 培训管理

月子中心应重视和加强安全与服务的培训管理，建立涵盖服务人员的入职培训、上岗培训、技能培训、礼仪培训、提升培训等系统完善的培训考核机制，做好培训及考核记录，确保服务人员具备本岗位必要的基本安全知识和专业服务技能，掌握本岗位相关的法律法规政策知识。

5.4.3 健康管理

专业服务人员在入职前需进行符合要求的入职体检，并取得相关的健康合格证明。服务人员入职后应每年进行至少1次的常规健康检查，并建立相应的员工健康档案管理。

6 安全管理要求

6.1 膳食安全管理

6.1.1 饮食卫生

6.1.1.1 月子中心的厨房应具有相关食品经营许可和卫生许可资质。环境、设施设备、原材料采购储存、加工操作、卫生管理等均应符合《中华人民共和国食品安全法》及相关规定的要求。

6.1.1.2 月子中心应对食品食材供应商进行考核管理，建立原材料采购台账，落实食品及原料采购索证制度，并遵照食品安全管理要求对自主制作食品留样，确保食材安全可追溯。

6.1.1.3 月子中心内设立的厨房应与母婴服务区分隔，宜设在不同楼层，设在同一楼层的应与母婴服务区保持一定距离，安装良好的排烟、防烟和隔音设施，以隔绝厨房噪音、油烟和异味。

6.1.1.4 餐具卫生应符合 GB 14934 要求，做到一客一用一消毒的要求。

6.1.1.5 各种食品分类存放，食物切配、存放地点要求生熟分离，食物保温、冷藏（4℃以下）及冷冻设备（-18℃以下）功能正常。按要求合理处置餐厨废弃物。每日应有相应的检查记录。

6.1.1.6 食堂工作人员应持健康证上岗，定期体检，如检出有禁忌症（活动性肺结核、病毒性肝炎、皮肤病、肠道病、伤寒等）者必须立即调离。

6.1.1.7 月子中心的餐饮服务如由其他单位提供的，相应单位应持有营业执照和食品经营许可证，并签订服务合同，保证服务质量。

6.1.2 科学膳食

6.1.2.1 营养餐宜品种丰富，注重营养，包括蔬菜类、水果类、豆鱼肉蛋类、油脂坚果类等。

6.1.2.2 食材应从正规渠道采购，选用无公害或绿色/有机食品。

6.1.2.3 除法定既是食品又是中药材的物质外，产妇用食材应不涉及中药材。

6.1.2.4 食材应确保新鲜不变质，避免因储存过久而变质。

6.1.2.5 膳食服务应准时并保持服务记录，并参照满意度调查及意见反馈进行持续改善。

6.2 卫生安全管理

6.2.1 环境卫生管理

- 6.2.1.1 月子中心应制定环境卫生及消毒隔离规范，明确不同场所、设施和物品的清洁及消毒方法，并保持环境的清洁卫生，应符合 GB 37487 的卫生管理要求。
- 6.2.1.2 月子中心门店定期对母婴居室、功能活动区及其他公共区域的环境卫生进行清洁消毒工作，做好相关记录并完好保存。
- 6.2.1.3 无相关消毒灭菌条件的月子中心门店应委托具有相应资质的消毒机构完成，并对每一灭菌批次的情况进行确认和记录。
- 6.2.1.4 月子中心应对服务过程中产生的各种垃圾进行适当的科学分类管理，避免出现因乱扔垃圾引发的交叉感染。

6.2.2 物品卫生管理

月子中心应注意母婴服务区所提供的物品卫生要求，并做好相关物品卫生清洁消毒记录，具体包括：

- a) 保持居室和功能活动区的物品设施清洁，定期对相关物品设施进行湿拭，且每日不少于 1 次；
- b) 床单、枕套、枕巾、被套等床上用品应做到定期更换、清洗和消毒，且每周不少于 1 次，并确保新客入住前有更换和清洗；
- c) 产妇间接接触的被芯、枕芯、褥子、床垫等应定期消毒；
- d) 婴儿使用的衣服、小毛巾应保持柔软清洁，至少每日更换，随脏随换；
- e) 毛巾、面盆等洗漱物品应个人专用，并经常清洗消毒；
- f) 坐便器、便盆用后应及时清洁消毒。

6.2.3 人员卫生管理

6.2.3.1 内部人员管理

月子中心应制定内部服务人员卫生守则，明确服务卫生管理要求，做好日常健康管理。服务人员进入服务区应进行体温测量，并穿戴专人专用的工作服饰和口罩。服务人员进行各种护理活动前后应清洁消毒双手，可使用流动清水洗净双手（七步洗手法），或使用手部消毒剂进行清洗消毒。

按照 GB 19085 的要求做好传染性疾病预防工作，服务人员如患有短期感染性疾病的应立即暂停服务，直至完全康复再恢复正常服务。

6.2.3.2 入住人员管理

月子中心不应接待处于传染病传染期的母婴。如发现服务客户为疑似传染病病人或者精神障碍患者，月子中心应依照传染病防治、精神卫生等相关法律法规的规定处理、上报。

6.2.3.3 陪护人员管理

月子中心应加强对陪护人员的健康登记管理。如需陪护的，应固定一位陪护家属，入住期间原则上不得随意更改及外出。在流行病流行期间，根据疫情防控需求，月子中心可实行封闭式管理，无必要不安排陪护。入住当天需遵循当时当地的防疫要求，采取相应的疫情防控措施。

6.2.3.4 探视人员管理

月子中心应加强对探视人员的登记和卫生防范管理。探视人员进门前宜进行洗手消毒或全身喷雾消杀，戴鞋套或对鞋底进行消毒。探视人员进入时应进行来访登记和测量体温，如出现体温异常或患有呼吸道、皮肤、消化道传染性疾病的，应拒绝探视。

疫情防控期间，月子中心应遵循当地疫情防控的相关要求，做好来访人员健康登记，必要时限制探视人数，限制每日探视时间。

6.2.3.5 其他人员管理

对其他来访人员，应参照探视人员进行来访登记和卫生防范管理。

月子中心不应允许推销人员随意进入产妇居室向产妇推销物品。

6.3 场所安全管理

6.3.1 消防安全管理

6.3.1.1 月子中心应制定消防安全管理制度，实行消防工作责任制，并确定相关直接责任人。

6.3.1.2 月子中心内应全面禁止吸烟，严禁在服务区内随意使用明火。

6.3.1.3 月子中心应定期检查维护电路、用电设备，监督工作人员安全使用电器设备，禁止乱拉乱接电线和使用大功率电器设备，确保用电消防安全。

6.3.1.4 内设厨房的月子中心应加强厨房内燃气设施设备的维护保养，定期排查整改厨房内的安全隐患，及时清理厨房内的易燃可燃物，规范厨房工作人员用气用火的操作。

6.3.2 区域安全管理

6.3.2.1 安全警示

根据实际需求，月子中心内可合理设置符合 GB 2894 规定的安全警示标志。针对容易出事故的重要地方（如扶梯、台阶、玻璃门等），要有明显的警示标志和提醒；室内使用的设施设备宜有相应的产品使用说明及风险提示，并对可能存在安全隐患的地方做出相关的安全警示和指引。

设置有儿童游乐区的，月子中心应设置醒目的安全警示，明确应在家长看护下使用。

6.3.2.2 安全措施

月子中心门店内主要服务区应采取必要的安全措施，以满足相关区域的安全管理要求，包括但不限于：

- a) 居室具有一定私密性和安全性，房门使用安全门锁，窗户安装防护栏，并在门口的醒目位置标注房间号、床号；
- b) 育婴室等婴儿活动的场所应设置全方位覆盖的摄像头，实现 24 小时监控及可录制回放功能，可回放时间不少于 7 天；
- c) 婴儿或其他儿童的活动区域不应放置如锐角玩具等危险物品，并适当安排专人负责看护；
- d) 走道地面应选用平整防滑材料，或采取相应的防滑措施（如使用防滑地垫）及安全提示；
- e) 儿童游乐区的游乐设施应符合 T/CPQS MBPAC008 的要求，不应有裸露的尖角、锐边等，地面应铺设地垫，以防儿童撞伤、刺伤或划伤。
- f) 在洗手间及特定公共场所宜酌情安装扶手。

6.4 突发事件管理

6.4.1 总体要求

月子中心应遵循“预防为主，层级负责”和“谁分管，谁负责”的原则，制定相应的突发事件应急预案和应急值班制度，成立突发事件处置小组，配备相应的应急值班人员。

6.4.2 基本原则

突发事件处理的基本原则是：

- 第一时间处置。在情况紧急时，现场人员应在第一时间作出反应，采取有效措施，积极救护；
- 及时报告。遭遇突发事件应迅速报告上级和救援部门，保持信息畅通；
- 分级响应。不同级别的突发事件，相应级别的管理人员应立即响应，部署处理措施。

6.4.3 分类处置

6.4.3.1 人身安全应急处置

月子中心应分别针对产妇和婴儿的人身安全突发事件制定相应的应急处置预案，具体包括产妇产后出血、频繁呕吐及抽搐，婴儿呛奶窒息、交叉感染、溺水、外伤等突发情况的处理流程、操作规范等。月子中心宜配备必要的急救医疗用品，就近与综合医院或专科医院的妇产科和婴儿科开通专属就医绿色通道。

6.4.3.2 消防安全应急处置

月子中心应建立应对漏电火灾等消防安全突发事件的处理机制，具体包括制定消防应急预案，明确管理职责，强化处置措施，配备消防应急救援物品，要求预案能随时启动有效行动。发生火灾时，月子中心的服务人员应遵循“顾客安全第一”的理念，保持冷静，按照疏散路线的指引，有序组织顾客安全脱离危险区域，危急时应及时报警求救。

6.4.3.3 食品安全应急处置

月子中心应建立完善的食品安全卫生应急预案，具体包括制定落实食品安全第一责任人制、突发事件逐级报告制、紧急救援及善后处置措施，做好食品留样和餐厨废弃物的处理记录，提高应对食物中毒突发事件的处置能力。

6.4.4 处理流程

6.4.4.1 一般事故处理

如遇一般突发事件，月子中心应立即启动相应的应急预案，由相应级别的管理人员统筹规划应急处置措施，依据应急条件和能力，在现场积极主动地采取必要的救护应对措施，及时解决处理好突发事件，并将相关处理情况上报给内部上级主管部门，获取相关处理意见反馈。

6.4.4.2 严重事故处理

出现人员重伤以上伤亡事故时，安全责任人应尽快收集伤亡人员的详尽资料，并通知其家属，做好善后工作；发生死亡、重大死亡等重大安全事故时，安全责任人应按照上报程序立即向中心主管部门、所在地政府相关部门报告，并协助相关部门做好调查和处理。

缺乏对应的应急预案的，应根据突发事件的性质和可能的损失程度，参考已有的预案采取同级别的应急处理措施。

6.4.5 应急演练

月子中心应加强全部员工应对人身安全、消防安全和食品安全等各类突发事件的知识技能培训，制定相应的应急演练和培训计划，并定期开展不同专题的突发事件应急演练。相关急救及应急的技能培训宜邀请相关的专业人士亲自，并做好相关培训记录。

6.4.6 总结改进

月子中心应针对每次突发事故进行原因分析和经验总结，提出相应的预防和改进措施，不断补充完善相关的应急预案；定期排查整改安全隐患，及时发现可能存在的安全问题，提高各类突发事故的处置能力。

6.5 其他安全管理

6.5.1 物资采购安全管理

月子中心宜对所需物资进行统一的集中采购，建立完善的进货台账登记制度。必要时，可对采购量大的物品进行抽样检测，确保采购物资的产品质量安全。

6.5.2 个人信息安全管理

月子中心应切实保障客户（包括产妇和婴儿）的个人隐私信息安全，确保接触相关信息的服务人员具备甄别客户隐私信息的能力，明确客户不应泄露的隐私信息的范围界定。客户信息资料、日常护理记录的查阅应有明确而严格的程序，授权范围应仅限工作必要。如有其他非相关工作人员需阅看客户信息资料的，应得到客户本人授权同意或通过合法合规的法律程序后，方可配合查询和检索工作。

注：将客户某些隐私信息透露给客户家属，可能也会构成隐私泄露，从而侵犯客户权益。

6.5.3 私人财物安全管理

月子中心应制定客户私人财物保管安全规范，服务过程中提醒客户注意个人财务安全。客户丢失行李、证件等贵重财物时，工作人员应详细了解情况，积极配合协助寻找，同时报告上级，必要时报案。

6.5.4 公众责任保险管理

月子中心宜投保公众责任保险，保障服务客户的人身财产安全，并降低运营风险。

7 服务管理要求

7.1 服务流程

7.1.1 一般流程

月子中心应建立服务流程制度，完善相关制度文件，开展全流程的服务追踪管理。一般服务流程包括售前咨询服务、签约预定、入住办理、照料护理、送离服务五个阶段。

7.1.2 咨询服务

门店客服应详实地向服务客户介绍月子中心的基本情况、服务内容和入住要求，并根据客户的需求特点，结合服务套餐等级和项目具体内容，推荐合适的服务方案，并维护好客户关系。客服在推销时不得对客户存在欺诈、隐瞒、诱导、强制消费等情况。

7.1.3 签约服务

月子中心门店在接收服务客户入住时，应在平等协商的基础上依法拟定服务合同，确保服务合同内容与介绍宣传内容的真实性与一致性，依据服务套餐等级和项目具体内容明码标价，依法维护产妇、婴儿和月子中心的合法权益。合同应至少明确下列主要条款：

- 接收条件和入住程序；
- 服务地点和设施；

- 服务套餐内容和质量标准；
- 服务收费标准和方式；
- 合同各方的权利和义务；
- 客户个人隐私信息的保密要求；
- 合同变更、解除与终止的条件；
- 违约责任、纠纷的解决方式与管辖及风险告知。

7.1.4 入住服务

7.1.4.1 入住前，月子中心门店应查阅产妇和婴儿出院诊断证明书，询问其生产过程中的具体情况，确定母婴健康情况正常，双方签字确认后，方可办理入住。

7.1.4.2 入住之初，月子中心门店应对产妇、婴儿采取相应的服务登记和人员保障，具体包括：

- a) 为婴儿佩戴标识，标识应注明母亲姓名、房间号、婴儿性别等信息。在相关服务操作前后，应进行身份核对；
- b) 每对产妇及婴儿的护理人员宜相对固定，并按照实际情况和需求合理安排对应的护理人员。

7.1.4.3 入住后，月子中心根据合同约定为母婴提供相应的服务。

7.1.5 送离服务

服务即将结束前，月子中心门店应对产妇和婴儿进行健康评估，并提前安排查房验收、物品清点、账目结算和确认离开时间等工作。办理好所有手续后，门店对产妇进行满意度调查，将产妇及其婴儿安排安全送离月子中心。

7.2 服务通用要求

7.2.1 服务理念

月子中心服务人员应切实落实顾客至上的服务理念，及时响应客户要求，尽可能满足客户提出的合理要求。在服务及时性、服务周到性、服务态度、服务效果上下功夫，最终让客户满意。

7.2.2 服务礼仪

月子中心服务人员服务礼仪应满足以下要求：

- 在工作期间着装整洁，穿统一制服，佩戴工牌；
- 注意个人卫生，指甲不留长不染色，不佩戴或携带可能影响工作的饰品饰物和随身物品；
- 熟练运用文明服务用语，用语恰当，语言亲切，语调柔和；
- 接待顾客微笑相迎，热忱相待，礼貌相送。

7.2.3 服务边界

月子中心对产妇进行护理及提供相关服务过程中，应谨守服务范围边界，确保具备相应服务资质，尽量避免直接涉及医药项目。具体要求包括但不限于：

- a) 不得擅自为产妇提供专业医学诊断、治疗的医疗技术服务；
- b) 需遵照医嘱处理的护理服务事项，应由具备资质的护士或护师按照相应操作规程来完成；
- c) 除遵医嘱或医生处方处理外，不得擅自给产妇提供中药泡脚、洗浴服务，不得擅自给产妇配制中药汤饮、药酒等，但以保健为目的，纳入《按照传统既是食品又是中药材的物质目录》的除外；
- d) 若向产妇及其家属销售中药药酒、中药汤饮或药包等，应确保事先取得相应销售资质。

7.3 产妇护理服务

7.3.1 总则

月子中心应建立并实施文件化的产妇照护服务制度。

7.3.2 生理护理

月子中心应制定科学的产妇生理评估制度，由妇产科医生对产妇的生理状态和恢复情况进行评估。护理人员应定期检查产妇身体及重点部位，查看伤口愈合和身体恢复情况，护理好伤口和重要部位。如有生理异常情况应及时向客户反映，并根据实际情况建议协助就医。

7.3.3 心理护理

月子中心宜针对产妇建立产后心理评估制度，可视情况安排心理咨询师提供专业的心理服务。如发现产妇有情绪低落或其他心理异常的，应主动及时给予心理健康疏导。

7.3.4 卫生护理

母婴护理师应协助产妇做好个人卫生护理，协助做好日常盥洗、沐浴等清洁卫生。

7.3.5 饮食护理

月子中心宜根据产妇身体状况和需求，安排营养师对产妇实施科学的营养评估。产妇的饮食服务宜参照中国营养学会《中国孕妇、乳母膳食指南》，制定合适的膳食营养方案。

7.3.6 哺乳护理

月子中心宜鼓励按需哺乳，帮助和指导产妇进行正确的母乳喂养，促进母乳喂养成功，提高纯母乳喂养率；帮助和指导产妇做好乳房护理，及时解决哺乳过程中的问题，防止乳汁淤积，预防乳腺炎的发生。

7.3.7 产后恢复

月子中心宜根据产妇身体情况，帮助产妇进行产褥操、保健操、推拿按摩等辅助的产后康复项目；为产妇制定个性化产后运动方案，指导产妇适当开展由弱到强、循序渐进的科学产后恢复训练。

7.3.8 记录

月子中心应对产妇每日生理情况、照护内容、饮食记录等进行规范化的记录和保存。

7.4 婴儿护理服务

7.4.1 总则

月子中心应建立并实施文件化的婴儿照护服务制度，实施专人护理，防止婴儿错抱、混淆或丢失。有条件的宜实施一名育婴师全程负责到底的护理制度，中途不更换育婴师。

7.4.2 生理护理

月子中心应制定并实施科学的婴儿生理评估制度。育婴师应掌握婴儿生理特点、常见病病征、预防和护理方法，能及时识别异常或潜在危险情况。育婴师应每日对婴儿的生理状态和生理指标进行观察记录，如有黄疸、鹅口疮、脐炎、腹泻、肠绞痛、呼吸道感染等异常，应及时向客户反映，并根据实际情况提醒协助送医。

7.4.3 喂养护理

育婴师可参照中国营养学会建议的《中国婴幼儿喂养指南》进行婴儿喂养，针对婴儿进食情况和产妇身体状况，宜指导产妇对婴儿进行纯母乳喂养，对于不宜纯母乳喂养的婴儿应严格添加奶粉，合理选用混合喂养或人工喂养，以满足婴儿的生长发育需求。

喂奶前，及时对喂养物品进行清洁消毒；喂奶后，及时指导给婴儿拍嗝并做好喂养记录。

7.4.4 卫生护理

月子中心应倡导在母婴护理师的帮助和指导下，产妇亲自进行亲子沐浴，给婴儿进行日常清洁护理。对婴儿的清洁护理可重点针对脐部、臀部、耳鼻、口腔等重要部位和皮肤，保持皮肤清洁、干爽。

7.4.5 锻炼护理

7.4.5.1 体操

育婴师应定期为婴儿提供被动操、排气操等必要的活动训练。

7.4.5.2 游泳

有条件的月子中心宜为婴儿提供适宜的游泳（玩水）活动。游泳应满足以下要求：

- 安排服务人员盯防，一名服务人员宜只盯防一名婴儿，随时防止婴儿溺水、呛水或其他意外情况；
- 泳池保持水温适宜（夏天宜 37℃~39℃，冬天宜 38℃~40℃），每次游泳后及时给泳池换水和消毒，避免交叉感染；
- 每次游泳不超过 15 分钟，若婴儿游泳时哭闹不止或一直有不安、不舒服表现，原则上应中止游泳；
- 室温应适宜，宝宝出水后尽快吸干水，预防婴儿着凉；
- 若使用水上辅助浮力器具，应选用设计安全合理的器具，避免使用可能导致婴儿呛水、呼吸道堵塞或脖颈拉伤的器具，确保其游泳安全。

7.4.6 记录

护理人员对婴儿每日生理情况、照护内容、饮食记录等进行规范化的记录和保存。

7.5 生育宣教服务

7.5.1 总则

月子中心应以月子中心为宣教基地，将孕产妇常识、育儿知识和技能教育培训列入月子中心服务范围，通过形式多样的宣教活动，积极推广“健康母婴，科学养育”相关理念和做法。

客户入住期间，育婴师等服务人员应结合育儿实践及孕妇需求，指导孕妇掌握育儿的必要知识和操作技能，普及常见的育儿误区及产康相应知识，协助新手妈妈快速掌握必要的育儿技能。

7.5.2 孕期课程

月子中心应对签约预定服务的孕妇开展孕期知识讲座或推送相关课程和知识，提供孕期信息咨询提醒等相关服务。

7.5.3 育儿指导

育婴师帮助和指导产妇正确使用适宜的婴儿纸尿裤、衣物等婴儿物品，纠正产妇及家属一些不合理的做法，确保婴儿健康舒适。

示例 1：当产妇对婴儿穿衣包裹过紧或使用布条捆绑时，育婴师及时予以纠正和指导。

示例 2：育婴师指导产妇及时观察纸尿裤吸水线是否变色，让产妇掌握纸尿裤更换标准。

示例 3：当婴儿大便后，育婴师指导产妇清洗婴儿肛门及臀部，擦或吸干水后，适当在空气中进一步晾干，并根据需要涂抹预防红臀、尿布疹的药物或护肤品。

7.5.4 哺乳宣教

月子中心应鼓励适宜母乳喂养的产妇进行纯母乳喂养，积极倡导“母婴同室”的护理理念，并指导产妇选择采用母乳喂养、混合喂养或人工喂养等恰当的方式养育婴儿。

7.5.5 母婴保健讲座

月子中心宜针对产妇的产后及育儿需求，定期或不定期开设专门的产后健康和育儿知识的讲座，增加产妇日常基本的健康护理和育儿常识。

有条件的月子中心宜每月开展两次专题讲座，确保所有入住客人至少能参加一次讲座。

7.5.6 保健操宣教

育婴师宜帮助和指导产妇每日在居室内亲自进行婴儿抚触按摩、被动操或排气操等促进婴儿生长发育的保健活动。适宜时，操作过程可结合音乐播放，与婴儿进行语言及表情交流，增进婴儿心理情感发育。

7.5.7 接种宣教

月子中心应指导或提醒产妇及其家属按照国家计划免疫程序，定期做好婴儿预防接种工作。

7.6 延伸合作服务

7.6.1 总则

有条件的月子中心可结合自身资源优势，与相关合法合规的医疗机构和产康机构合作，为客户提供相应的延伸合作服务，提供服务时应遵循以下要求：

- a) 提供合作服务前明确告知消费者月子中心并非医疗技术服务主体，仅提供相应服务的推介和联系等服务；
- b) 确保客户对相关延伸服务有充分的知情权和选择权，不应强制消费或强制捆绑消费；
- c) 如需提供专业的医疗诊治服务的，原则上协助客户前往专业的医疗服务场所（如医院等专业医疗机构）进行。

7.6.2 服务项目

月子中心可与有相关医疗服务资质的专业医疗机构或产康机构合作，向客户提供专业医生查房、客户问诊、中医体质辨证和诊断、中药处方、针灸治疗、产康医疗技术服务等延伸服务项目。

8 评价与改进

8.1 总则

月子中心应制定和实施文件化的安全与服务管理质量监督、考核评价规定，内容至少应包括服务的

安全、卫生、专业、舒适和顾客满意度等方面的内容，并制定纠正、预防和持续改进措施。

8.2 监督、考核和评价

8.2.1 月子中心应建立对服务过程的内部监督与考核程序，规定监督的频次、方式、人员以及考核方法，并及时保存监督考核记录。

8.2.2 月子中心应制定客户回访及满意度测评管理制度，定期对入住的产妇及家属进行客户回访和满意度调查。

8.2.3 月子中心应积极配合政府相关监管部门及行业协会的检查工作，及时发现问题并按要求进行整改。

8.2.4 月子中心应公开接受新闻媒体的报道与监督，定期主动收集来自有关媒体及互联网公布的问题信息，积极组织对照检查，优化管理与服务。

8.2.5 月子中心宜组织或委托第三方，对内部安全管理和质量管理体系的有效性、实施情况及效果进行评价，根据评价结果查找问题并采取改进措施。

8.2.6 月子中心宜参与政府或政府认可的机构开展的信用评价或质量信用分类评价，以评价促提升。

8.3 投诉与争议处理

8.3.1 月子中心应依据 GB/T 19012 的要求建立客户投诉与争议管理制度和操作流程，责任到人，并保留相关记录。

8.3.2 月子中心应在门店内显眼位置设立意见投诉信箱，公开门店投诉电话（热线），在官方网页、公众号设立投诉链接界面，公布投诉电话。投诉电话（热线）应 24 小时可接通。客户投诉应进行详细记录，24 小时内开始处理，48 小时内给客户第一次反馈处理进度或结果。

8.3.3 如遇客户投诉与争议纠纷，月子中心宜优先通过协商方式恰当即时处理服务过程中发生的争议，协商不成的可申请行业协会、消费者保护组织或行政部门进行调解。

8.4 纠正、预防和持续改进

8.4.1 总则

月子中心应结合安全与服务管理方针目标和日常安全与服务管理监督，快速识别安全管理和服务质量问题，及时采取纠正和预防措施，持续改进管理体系的有效性。

8.4.2 纠正和纠正措施

月子中心应建立广泛多样的途径识别安全与服务管理中存在的问题，建立快速反应的问题纠正处置机制；总结分析问题原因，对问题产生的原因采取必要可行的纠正措施。

8.4.3 预防措施

月子中心在日常管理中应及时发现潜在问题，并采取措施解除潜在隐患，预防安全事故和不合格服务的发生。保持预防措施的相关记录，并形成制度性文件。

8.4.4 持续改进

月子中心应利用检查、内部评审、顾客满意度调查或服务评价，以及不合格服务处置、争议和投诉的结果来持续改进服务水平，保持服务改进措施的相关记录。

参 考 文 献

- [1] 中国孕妇、乳母膳食指南. 中国营养学会. 2022-08
 - [2] 中国婴幼儿喂养指南. 中国营养学会. 2022-06
-

全国团体标准信息平台