

T/CS

团 体 标 准

T/CS XXX—2025

易敏儿童健康咨询服务规范

Specification for health consulting services for
allergy-prone children

（征求意见稿）

2025 – XX – XX 发布

2025 – XX – XX 实施

中国商品学会 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 基本要求 1

5 从业人员 2

6 服务环境 3

7 咨询服务内容 3

8 咨询服务流程 4

9 服务评价与改进 6

附录 A（资料性） 设施设备配备要求..... 8

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。

本文件由森宝（杭州）品牌运营有限公司提出。

本文件由中国商品学会归口。

本文件起草单位：……

本文件主要起草人：……

易敏儿童健康咨询服务规范

1 范围

本文件规定了易敏儿童健康咨询服务（以下简称“咨询服务”）的基本要求、从业人员、服务环境、咨询服务内容、咨询服务流程、服务评价与改进。

本文件适用于健康管理机构提供的易敏儿童健康咨询服务。

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 3096 声环境质量标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB/T 36733 服务质量评价通则

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

GB 50642 无障碍设施竣工验收及维护规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

4.1 服务原则

4.1.1 儿童友好原则

服务过程中充分考虑儿童心理与生理特点，采用温和、非侵入性沟通方式，避免造成儿童紧张或抗拒。

4.1.2 科学原则

咨询服务的开展遵循相关理论和原则，由接受过专业培训并具备咨询服务资格的咨询师在特定场所，运用咨询服务的技术和方法实施。

4.1.3 连续原则

同一案例的咨询服务宜由同一咨询师完成，如因特殊原因确需更换的，应提前告知服务对象。

4.1.4 保密原则

咨询服务机构应告知服务对象保密原则及非保密范围，并指导其签署知情同意书。在服务过程中需要录音、录像时，咨询服务机构应提前告知服务对象并在知情同意书中体现相关内容。

4.2 服务对象

4.2.1 年龄范围

0岁～14岁存在过敏症状或过敏风险的儿童。

4.2.2 适用人群

4.2.2.1 已确诊食物过敏、环境过敏或特应性皮炎的儿童。

4.2.2.2 有过敏家族史或免疫系统发育异常的儿童。

4.2.2.3 需进行过敏原筛查及健康干预的儿童。

4.3 机构管理

4.3.1 咨询服务机构应建立各项管理制度，制度应包括但不限于：

- 安全管理制度；
- 人员管理制度；
- 应急管理制度；
- 档案管理制度；
- 保密管理制度。

4.3.2 应根据咨询服务需要配备相应的咨询服务人员、设施设备、服务用品及场地。

4.3.3 应在服务场所显著位置公示服务信息，包括但不限于：

- 经营资质；
- 服务项目；
- 收费标准；
- 监督投诉电话。

5 从业人员

5.1 基本要求

从业人员应符合以下基本要求：

- 接受入职及继续教育培训，且考评合格；
- 尊重顾客的宗教信仰和风俗习惯；
- 着装规范，统一标识，穿戴整洁；
- 与服务对象保持良好的目光接触和交流，并使用必要的肢体语言；
- 保持个人卫生，不佩戴影响工作或潜在伤害隐患的物品。

5.2 职业素质

提供咨询服务的人员应具备以下职业素质。

- 医学专业知识：
 - 掌握儿童过敏性疾病的发病机制、临床表现及诊断标准，熟悉过敏原分类与交叉反应原理。
 - 了解不同年龄段儿童免疫系统发育规律，掌握过敏症状与生长发育障碍的关联性分析。
- 专业技术能力：

- 熟练操作过敏原检测，掌握营养风险评估工具。
- 设计过敏原规避方案，制定环境过敏原控制方案。
- 掌握过敏性休克急救流程，熟悉过敏性急性发作的分级处理方案。

——沟通协调能力：

- 熟练采用儿童友好型沟通方式，掌握家庭系统评估方法。
- 与营养师、护理团队建立标准化转诊机制。
- 解读实验室检查结果并制定联合干预方案。

6 服务环境

6.1 场所布局

6.1.1 咨询服务场所总占地面积宜不小于 150 m²，服务场所应包括但不限于预约等候区、独立咨询区、膳食分析区、健康宣教区、档案存放区。不同功能区应有明确的标识，标识符号应符合 GB/T 10001.1 的规定。

6.1.2 咨询服务场所周边声环境应符合 GB 3096 的规定。服务场所周边 50 m 内应无粉尘、强光等污染源。

6.1.3 咨询服务场所应设置无障碍设施，无障碍设施应符合 GB 50642 的规定，无障碍设施符号应符合 GB/T 10001.9 的规定。

6.2 设施设备

室内应配备必要的沙发、办公桌椅、电脑、饮水设备以及相应的过敏测量工具。各功能区的通用设施设备见附录A。

6.3 服务场所安全

6.3.1 防火安全

咨询服务场所建筑的防火安全应符合GB 50016的规定，内部装修设计防火安全应符合GB 50222的规定。

6.3.2 安全管理制度

咨询服务场所应具有识别、防范风险的相应制度，包括但不限于：

- 设置警示标志、风险提示；
- 岗位安全管理制度；
- 消防安全管理制度；
- 制定应急处置预案。

6.3.3 安全标识

6.3.3.1 建筑面积大于 400 m² 的咨询服务场所的疏散指示标志，应保证其指向最近的疏散出口，并使人员在走道上任何位置保持视觉连续。

6.3.3.2 咨询服务场所的安全出口、疏散门或设置门禁系统的疏散门，应保证火灾时能从内部直接向外推开，并应在门上设置“紧急出口”标识和使用提示。

7 咨询服务内容

咨询服务内容包括但不限于以下方面：

- 过敏原检测与分析；
- 营养指导；
- 环境控制建议；
- 疾病管理；
- 心理支持；
- 健康教育；
- 个性化服务方案制定。

8 咨询服务流程

8.1 服务流程

实施咨询服务的流程见图1。

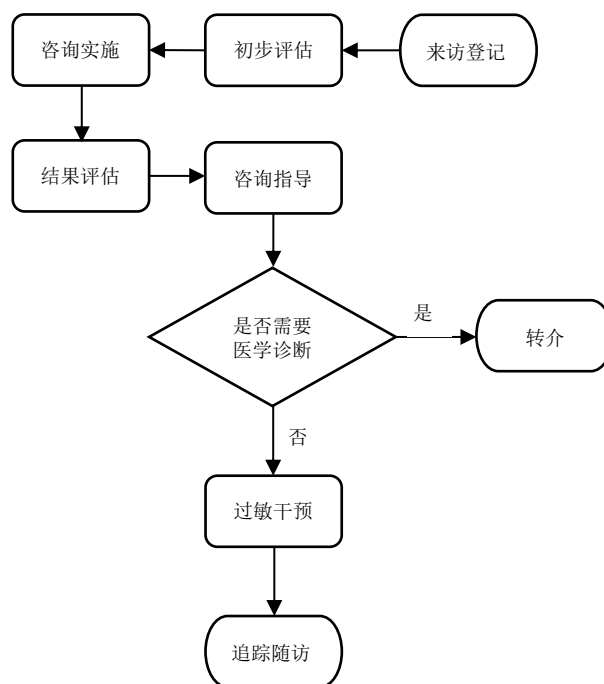


图1 易敏儿童健康咨询服务流程图

8.2 来访登记

8.2.1 应配备专人或专门设备为服务对象提供预约服务，并有专人负责接待。

8.2.2 预约服务应包含下列内容：

- 询问、记录服务对象及其家庭基本信息、既往过敏史等；
- 向服务对象及照护者介绍服务内容、服务流程、咨询师等基本信息；
- 告知服务对象及照护者保密原则、变更或取消服务等相关事宜；
- 登记服务对象及照护者信息，了解服务对象的需求；
- 告知服务对象及照护者服务费用及缴纳方式。

8.2.3 登记后，应提供符合服务对象年龄特点的健康教育材料，内容应包括卫生健康、膳食营养、食物过敏基本知识等。

8.3 初步评估

8.3.1 健康状况评估

通过询问病史、体格检查等方式，全面评估服务对象的健康状况，重点关注过敏相关症状和体征。

8.3.2 过敏风险评估

根据服务对象的家族过敏史、既往过敏史等因素，评估服务对象的过敏风险。

8.3.3 心理状态评估

观察服务对象及照护者的心理状态，了解对过敏的认知和态度，评估是否存在心理压力或焦虑情绪。

8.3.4 环境因素评估

了解服务对象生活环境中的潜在过敏原，如室内装修材料、宠物、尘螨等，评估环境对服务对象过敏的影响。

8.4 咨询实施

8.4.1 过敏原检测

应根据初步评估的结果，选择合适的过敏原检测方法，如皮肤点刺试验、血清特异性IgE检测等，进一步确定服务对象的过敏原。

8.4.2 膳食营养咨询

应对服务对象的饮食情况进行评估，分析营养摄入情况，根据过敏情况制定个性化的营养方案，指导照护者合理安排服务对象的饮食。

8.4.3 环境控制咨询

应针对服务对象长期暴露环境的过敏原提供具体的控制措施，包括定期清洁、使用特定清除过敏原产品、改善通风条件等行为，减少过敏原暴露。

8.4.4 过敏性疾病管理

对于已确诊的过敏性疾病的服务对象，应提供治疗建议和疾病管理方案，比如药物使用方法、剂量、疗程，以及症状监测和应急处理措施。

8.4.5 心理支持与辅导

应关注服务对象及照护者的心理状态，提供心理支持和辅导，缓解焦虑情绪，树立正确的疾病观念和积极的应对心态。

8.5 结果评估

8.5.1 咨询效果评估

应通过对比咨询前后的服务对象健康状况、过敏症状改善情况等指标，评估咨询服务的效果，判断是否达到预期目标。

8.5.2 服务满意度评估

应收集服务对象及照护者对咨询服务的满意度反馈，包括服务内容、服务质量、咨询师专业水平等方面的评价。

8.5.3 咨询问题识别

应分析评估结果，识别咨询服务过程中存在的问题，包括服务流程、咨询内容、咨询建议等，为服务改进提供依据。

8.6 咨询指导

8.6.1 制定指导方案

应根据结果评估的情况，再结合服务对象的实际需求，制定个性化的咨询指导方案，明确下一步咨询重点和干预措施。

8.6.2 提供咨询建议

应向服务对象及照护者提供详细的咨询建议，包括生活方式调整、饮食注意事项、过敏原回避方法等。

8.6.3 培养自我管理能力和

应教授服务对象及照护者必要的自我管理技能，包括正确使用药物、观察和记录过敏症状、应对过敏发作的措施等。

8.7 过敏干预

8.7.1 制定干预方案

对于需要干预的服务对象，应根据其过敏类型、严重程度等因素，制定综合的干预方案，包括药物治疗、免疫治疗、环境干预等多种措施。

8.7.2 实施干预措施

应按照干预方案，有计划地实施各项干预措施，包括安排服务对象进行药物治疗、指导照护者改善生活环境等，并密切监测干预过程中的反应和效果。

8.8 追踪随访

8.8.1 咨询师应制定随访计划，适时评估服务对象执行计划的进展，应通过电话、邮箱等方式对服务对象提供追踪随访服务。

8.8.2 应定期监测服务对象过敏情况及疾病转归情况，对干预效果进行评价，对后续随访提供建议。

8.9 转介

服务过程中，对需要进一步医学检查、评估、诊断和干预的服务对象，应及时转介。

9 服务评价与改进

9.1 服务评价

- 9.1.1 咨询服务机构开展服务评价应符合 GB/T 36733 的规定。
- 9.1.2 咨询服务机构应建立服务质量跟踪与投诉渠道，开通咨询电话、平台或设立意见簿，广泛收集反馈信息。
- 9.1.3 依据咨询服务机构内部制定的管理制度、岗位职责及质量记录、不良事件的发生率和服务对象、家属、员工的满意度及投诉情况组织质量检查考核。
- 9.1.4 咨询服务机构可通过第三方组织开展满意度测评并进行质量监督。

9.2 服务改进

- 9.2.1 咨询服务机构应及时纠正满意度评估、检查和内部审查中发现的问题。
- 9.2.2 咨询服务机构应查找问题、分析原因、制定改进措施并监督整改效果。
- 9.2.3 咨询服务机构应定期组织人员培训，服务人员每年应至少接受一次外部培训。

附录 A
(资料性)
设施设备配备要求

各功能区的通用设施设备配备要求见表A. 1。

表A. 1 设施设备配备要求

功能区域	设备名称	设备数量
预约等候区	计算机	1台
	打印复印一体机	1台
	钟表	1块
	饮水机	1台
	空调	按面积确定
	办公桌椅	1套
	沙发	1套
	茶几	1个
	杂志架	1个
独立咨询区	皮肤点刺试验装置	1套
	血清特异性IgE检测装置	1套
	计算机	1台
	录音笔	1支
	钟表	1块
	空调	按面积确定
	办公桌椅	1套
	沙发	1套
膳食分析区	通用食物模型	1套
	计算机	1台
	钟表	1块
	空调	按面积确定
	办公桌椅	1套
	沙发	1套
健康宣教区	钟表	1块
	空调	按面积确定
	办公桌椅	1套
	沙发	1套
	杂志架	1个
档案存放区	档案存放架	4个
	空调	按面积确定