

解
读

GB/T 33855-2017 《母婴保健服务场所通用要求》

文 / 刘玲 王建芝 魏永学 张磊





2016年1月1日我国全面二孩政策正式落地，一定程度上刺激了新生儿数量的加速增长。婴儿出生数量的增加，再加上家庭结构改变、生活观念和社会需求的变化，促使母婴保健服务市场蓬勃发展。其实《中华人民共和国母婴保健法》早已明确要求：建立保健工作规范，配套实施的《中华人民共和国母婴保健法实施办法》中也明确要求：制定母婴保健法及本办法的配套规章和技术规范，还有其他相关法律法规，都曾多次提到要规范发展母婴照料服务行业。而实现母婴照料行业的规范化发展的前提就是要制定出相关标准规范。

经调研，关于母婴相关服务的各级标准并不少见，但由于各级标准化主管部门的领域不同，标准的侧重点也不同，难免让企业无所适从，而且仔细分析后发现，众多“标准”中唯独缺少适合目前庞大的非医疗性机构群体的能覆盖母婴保健服务全领域（月子会所、产后康复、婴儿早教、产前教育）的国家级标准。这对推动行业整体健康可持续发展，十分不利。

GB/T 33855—2017《母婴保健服务场所通用要求》是全国保健服务标准化技术委员会提出并归口的目前唯一适用于所有提供非医疗性母婴保健服务机构的国家级标准。服务种类涉及从备孕保健、孕期保健、产后保健、婴幼儿保健等母婴保健服务的所有阶段，覆盖面广。本标准的制定具有诸多重要意义：

填补行业空白 达到国内先进水平

此前的国家、行业及地方标准多局限于家庭范围，多以技术性标准为主，注重技术操作，不涉及或较少涉及机构管理。本标准填补了在母婴保健服务机构层面的，能覆盖管理、技术、软硬件等方面的国家标准的空白，且具有国内先进水平。

响应国家政策 回应行业呼声

本标准是依据国家政策法规提出的规范母婴服务行业发展的标准，专门针对社会上的游离于医疗机构之外的大批母婴保健服务组织。它的出现不仅有力地支持了相关法律法规、政策规划的有效实施，更对行业发展起到了前所未有的规范和引导作用。

与认证结合 多方获益

本标准可直接或部分作为第三方机构对母婴保健服务机构实施达标认证的依据。而达标、认证的过程和结果，不仅是对参评企业的服务、管理、信誉的提升，而且是对其他未参评企业的示范、激励、吸引或者是淘汰，进而可以带动行业整体服务水平的提高。同时，达标认证传递的是信任，增加消费者对企业和服务的信任，带动就业、推动经济发展。另外，作为市场监管方，也可以通过采信达标认证的方式，减少重复管理，节约管理成本，提升管理效率和水平。

适用范围

本标准适用于为顾客提供非医疗性服务的母婴保健服

务机构及其场所，包括场所的设施、环境、卫生、服务、安全等方面的通用要求。本标准可作为母婴保健服务质量合格评定的参考依据。明确了本标准的对象是为顾客提供非医疗性服务的母婴保健服务机构及其经营场所，即非医疗性、服务场所，标准对场所的设施、环境、卫生、服务和安全等方面给出具体要求。

术语和定义

本标准给出了“母婴保健服务”“母婴保健服务场所”“不合格服务”和“检查”的具体定义，本文涉及的其他术语和定义可参考GB/T 30443和GB/T 30444界定的术语和定义。

其中“母婴保健服务：在机构及其经营场所内，由技能人员为备孕者、母婴群体提供的，以优生优育、增强体质、恢复体能、促进身心健康为目的的专项技术保健服务。”其中“技能人员”按照GB/T 30444—2014《保健服务业分类》中3.6条对保健服务技能人员的定义，保健服务技能人员应是具备国家有关部门认可的资质、能向消费者提供保健服务的专业工作人员。特别需要注意，对于技能人员从业资格（如月嫂证）的真伪，用人机构也要仔细甄别，去伪存真，更不能明知有问题还继续使用；“不合格服务：为满足规定要求的母婴保健服务”，定义中不仅包括本标准要求的，也包括母婴保健服务机构公开的服务承诺，以及母婴保健服务机构制定的各项与服务有关的规章制度（如操作流程）或约定（如合同）等。

分类

服务种类按服务对象所处阶段可分为：备孕保健、孕期保健、产后保健、婴幼儿保健及其他。本条列出了母婴在各个阶段可能涉及的各种保健服务项目，尽管本标准未对这些服务项目的技术内容做更为细致的规定，但凡涉及其中服务

项目的母婴保健机构仍可执行本标准的规定。

技能人员按专业与级别可分为：技能管理人员、专业技能人员、一般技能人员。本条列出了母婴保健服务机构可能涉及的各种技能人员，并且按照专业和级别对他们进行了划分。母婴保健服务机构应根据各自岗位的需要，对相关从业人员的资格资质（包括真伪性、权威性）、业务能力等，进行必要的审查、培训和考评。

场所基本要求


本章内容规定了场所的基本要求，合法经营、组织结构清晰，管理职责明确、有正式的对外服务承诺、机构应进行经营过程的风险识别，并提出必要的防范和应急处置措施，需要顾客配合的，要让顾客充分了解，有可操作性，同时应按计划组织演练。由于母婴群体的特殊性，对于提供住宿的组织及其服务场所，要求实施24小时值班制，以确保服务安全，特别是夜间服务的安全。

场所基础设施

本章从设施设备、用品器具、环境卫生三方面对组织基础设施提出要求，结构型式和主要内容力争与其他机构管理类标准保持一致，其中在设施设备中特别增加配餐区的功能区域划分要求，主要也是考虑到作为母婴保健服务的重要组成部分“月子会所”配置了这项服务。同时，由于母婴群体的特殊性，在环境卫生中特别强调“应对场所的卫生、消毒进行严格管理，防止交叉感染”。

场所工作人员要求

本章从管理制度、技能人员、培训三方面对人员做出了明确规定。首先要建立人力资源的管理制度，根据规模和发展配备足够的服务人员。技能人员要求通过入职培训或取得相关资质。培训包含两个方面内容，一是保健服务机构应当保持



对技能人员的内部培训及外部培训（委托第三方培训机构进行）的持续，以达到不断提高技能人员服务技能的目的；二是应当建立培训档案，保存技能培训的记录及相关文件。

场所服务提供

本章从服务礼仪、服务流程、顾客信息3个方面对服务做出了明确规定。其中，考虑到母婴群体的特殊性，对个人卫生提出了具体的要求，如无异常体味（如口腔、腋下等），头发整洁，不留长指甲，不涂指甲等，以及不得佩戴、携带影响工作的饰品和随身物品。另外，服务流程特别强调应制定文件化的服务规范和流程，同时在正式进行服务前应对服务对象做出全面评估并记录，并根据服务规范和流程、评估结果及顾客需求，由技能人员制定母婴保健服务方案，经顾客确认后实施，做好服务记录。

场所专业服务技术

本章仅保留了母婴保健服务的几个基本要点，如循序渐进、量力而行，以顾客能接受、不感到过度疲劳。密切关注顾客状况，发现异常应科学判断，必要时就医等。

场所文件和记录

本章对文件控制、记录控制给出明确要求。机构应对服务提供过程涉及的文件进行管理，必要时进行修改补充，并及时通知相关部门和使用文件的人员，做到使用的文件与归档文件一致，作废文件进行标识处理，对外来文件按需求进行使用或转化使用等。同时要求任何管理、服务都要留有记录，明确记录的标识贮存、保护、检索、保存期限等，鼓励采用电子办公系统，以便后期使用。

场所检查与服务质量评价

本章要求机构应采取各种方法对服务过程进行监督，对出现的问题及时纠正，对可能的风险及时预警，采取预防措施，防患于未然。同时，这些工作也要留有记录，以便随时查验。机构需要制定与安全、卫生、专业及舒适相关的服务评价文件，对顾客的满意度进行评价分析，并根据文件要求定期进行内部审查，保存相关记录，将评价结果用于改进服务。

场所不合格服务的处置和服务改进

本章规定机构发现不合格服务时，明确职责和权限，同时做相应的纠正措施，如赔礼道歉、消除危险、恢复原状、赔偿损失、支付违约金、消除影响等。机构通过多种检查、内部审查等方式提出改进服务时，应做好改进记录。

场所争议和投诉

本章中的争议，是指顾客认为服务场所提供的服务全部或部份未能满足服务承诺的要求而引起的服务纠纷。规定机构应该编制包含争议的处理及有关职责和权限的文件化的管理规定，应该通过协商方式即时处理服务过程中发生的争议，消除误解和化解矛盾。该部分条款是对组织和其经营场所有关服务投诉方面的要求，规定其应该编制包含投诉的处理及有关职责和权限的文件化的管理规定，规定投诉方式及处理时效等，并做投诉记录。有效措施是指能够对顾客的投诉进行原因分析、制定相对应的纠正措施，及时处置顾客投诉，解决顾客投诉的事件，达到顾客满意。有效投诉指确实因公司人员或管理方面造成的顾客不满意进行的投诉，顾客的恶意投诉不属于有效投诉。❶