

ICS

点击此处添加中国标准文献分类号

DB36

江西省地方标准

DB 36/ XXXXX—XXXX

## 产后康复师服务质量规范

Postpartum therapists service as quality standards

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

江西省市场监督管理局 发布

# 目 次

前言.....	II
引言.....	III
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.....	2
5 服务内容.....	5
6 服务流程.....	7
7 服务质量投诉处理.....	8
8 产后康复师等级划分.....	8
9 产后康复师等级评定规则.....	9
附录 A （资料性） 产后康复师信息登记表.....	11
附录 B （规范性） 服务人员拜师实习证明.....	12
附录 C （资料性） 客户信息(新客户咨询)登记表.....	13
附录 D （资料性） 服务质量回访满意度调查表.....	14
附录 E （资料性） 服务质量投诉处理意见表.....	15
附录 F （规范性） 产后康复师技能等级申请(备案)表.....	16

## 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》编写。

本文件由江西省商务厅、江西省人力资源和社会保障厅共同提出并归口。

本文件起草单位：江西省家庭服务业协会。

本文件主要起草人：

## 引 言

近几年，我国产后康复已呈井喷式发展态势，每年需要产后康复的女性高达1亿多，市场潜力超千亿元规模！目前已拥有近百个产后康复品牌，服务机构分为两种性质：一是取得了医疗机构执业许可证、可以正常开展诊疗行为的机构，另一种是在市场监管部门注册的服务范围系保健性的健康咨询服务机构。因医疗机构中的产后康复资源短缺，由此催生了家庭服务行业中的母婴护理等相关企业迅速涌入且普遍生意红火，在满足孕产妇需求、吸纳就业、拉动消费等方面发挥了应有作用。但因国家还未将产后康复列入职业范围，我国和各省市均未出台产后康复服务质量标准。产后康复在快速发展中，缺乏系统的质量标准和专业规范的技能培训，各个服务机构提供的服务内容千差万别，服务人员的技能、知识、素质参差不齐，服务机构之间对服务内容、服务方式、服务结果评价等方面的认识不一致，导致服务过程中的问题、纠纷不断。

本文件对产后康复师服务涉及到的6个术语和定义，进行了专业科学的界定；提出了服务机构应当具备的13项基本条件、档案管理应满足的5项内容、管理人员应具备的7项条件、培训产后康复师应当符合的8大方面共17项要求，服务人员应具备的6项基本条件、应做到的5项职业守责、应掌握的6大方面共19项专业知识和6大类实操基本功，以及要在参加初级产后康复师培训、取得人社部门颁发的产后康复《专项职业能力证书》后，还要拜师及跟随中级及以上产后康复师实习满2个月、实习成绩达到本文件8.2.2中初级产后康复师应掌握的知识与技能，并取得拜师实习证明后才能成为初级产后康复师正式上岗的要求；规定了产后康复师服务的5大类和8个方面的内容，并明确了“应针对产妇不同时期提供产康服务”“应针对产妇不同体质提供产康服务”“产康服务按摩时，应根据不同情况使用不同的介质”“产康服务应有功效”“产康服务应禁忌”的5个方面共44项规范产后康复的条文；描述了产后康复服务的接待沟通、签订服务合同、实施服务、服务质量评价4个方面共24项服务流程；给出了处理投诉问题的程序和解决争议的途径，提出了产后康复师等级划分和评定规则，提供了规范管理的2项规范性和4项资料性附录。具有一定的科学性、先进性和可操作性。

本文件为形成产后康复服务发展的制度环境、提高产后康复师的综合素质、指导产后康复服务机构采用标准化管理、为消费者提供产后康复服务的一致性标准、为行业监管提供评判产后康复服务质量的依据，促进我省产后康复服务健康发展为目的，根据这个业态和市场的发展需要而制定。

本文件的推出，填补我国产后康复服务质量规范从无到有的空白，规范产后康复服务业态，推进产后康复服务业态安全、稳健发展。

# 产后康复师服务质量规范

## 1 范围

本文件界定了产后康复师服务的术语和定义，提出了服务机构的基本要求，规定了产后康复师的服务内容，描述了产后康复服务流程，给出了服务质量投诉处理方法，提出了产后康复师等级划分和评定规则，提供了规范性和资料性附录（即：规范管理产后康复服务的文式和表格）。

本文件适用于产后康复服务企业的服务质量要求。

本文件不适用于医疗机构的产后康复服务质量要求。

## 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/T 10001.1 公共信息图形符号第1部分:通用符号

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 50034 建筑照明设计标准

WS 205 公共场所用品卫生标准

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**产妇** Puerpera

分娩期或产褥期（产后42至56天内）的妇女。

### 3.2

**产后康复** postpartum therapy

又称产后修复、产后恢复。是在科学健康理念指导下，利用传统中医及现代科技相结合的手段和方法，针对妇女产后特殊时期的心理和生理变化，进行主动、系统的调理和训练的保健服务，也可延伸到产前准备工作。以下简称“产康服务”。

### 3.3

**产后康复服务机构** service agency of postpartum therapy

依法设立的提供产康服务的企业。以下简称“服务机构”。

## 3.4

**产后康复服务对象** clients of postpartum therapy

主要是足月产后0~24个月以及小产后需要产康服务的产妇。以下简称“客户”。

## 3.5

**产后康复师** postpartum therapists

具备相关知识和专业操作技能、取得相关资格证书、为服务对象提供产康服务的专业人员。以下简称“服务人员”。服务人员的服务场所可以是服务机构，也可以是客户的家里（即：上门服务）。

## 3.6

**产后康复服务方法** service methods of postpartum therapy

以中医脏腑、经络学说为理论基础，运用专业的推拿按摩、中药熏蒸与敷贴、艾灸、刮痧、拔罐、运动（如瑜伽、凯格尔训练、健身操等）和饮食调理、产品外用等，配合相关仪器、设备，通过疏通经络、改善血液循环、促进新陈代谢来增强产妇的体质，从而有效缓解产后不适症状，促进产后各系统、器官尽快恢复。

**4 基本要求**

## 4.1 服务机构

## 4.1.1 基本条件应满足：

- a) 有合法的经营资质，且通过相关部门年检；
- b) 在醒目位置悬挂营业执照、卫生许可证等，明示所有服务项目（每个项目注明：适应对象、针对症状、主要功效、服务周期）、收费标准、服务人员技能等级、投诉监督电话等；
- c) 具有与经营需要相配套的营业面积，内设接待区、服务区和用于熬煮茶水、清洗、消毒、整理重复使用物品的工作区和独立的卫生间；
- d) 服务所用设施（如各种保健仪器、消毒柜、按摩床、操作推车等）系正规厂家生产、有产品合格证书，相关用品（如美肤用品、洗涤用品、一次性用品和保健工具等）应符合WS205标准；
- e) 公共标识符合GB/T10001.1的规定、室内空气质量符合GB/T 18883表1中标准值的要求、灯光符合GB 50034中医疗建筑照明标准值的要求；
- f) 有与经营规模相适应的管理人员和服务人员，并参照附录A登记个人信息和签订劳动或劳务派遣合同；
- g) 制定规章管理制度和服务技术操作规程，对服务人员实行分级管理；
- h) 统一制服和服务胸牌，制服上印制本机构标识，服务胸牌上明示服务人员姓名、技能等级等；
- i) 服务人员经专业培训、取得人社部门颁发的产后康复《专项职业能力证书》后，拜师及跟随中级及以上产后康复师实习满2个月、实习成绩达到本文件8.2.2点中初级产后康复师应掌握的知识与技能、取得《服务人员拜师实习证明》（见附录B）后才能上岗；
- j) 向客户提供真实的服务信息，严禁以低级别充当高级别服务人员提供服务；
- k) 服务人员进行体检，体检周期为一年；
- l) 制定事故处置应急预案并定期演练，做好发生事故立即启动应急预案的准备；
- m) 自觉履行社会责任，维护和保障服务人员 and 客户的合法权益。

#### 4.1.2 档案管理应满足：

- a) 将相关文件、服务人员和客户信息、各类合同、实施服务的记录、服务质量回访满意度、服务质量投诉处理、服务总结等材料建档备案；
- b) 登记记录的文档内容翔实，文字简洁；
- c) 不同文档分类汇总，装订成册，确保可追溯性；
- d) 保护客户所有个人信息，未经允许，不得外泄；
- e) 建档备案材料的保存期不少于2年。

#### 4.1.3 管理人员应具备：

- a) 执行相关政策和推广本文件；
- b) 熟悉产康服务业务与管理；
- c) 具有制定和实施企业经营计划的能力；
- d) 掌握广告宣传与促销活动策划的知识；
- e) 熟练管理企业运行中的各项事务；
- f) 能妥善处理经营中遇到的各种问题；
- g) 勇于担当与开拓进取。

#### 4.1.4 培训服务人员应满足：

4.1.4.1 培训场所：采光好、通风，有窗户，配备桌、椅、电脑、投影仪、空调、按摩床、乳胶人体模特、相关设备等教具，实操模拟场地布局合理。

4.1.4.2 培训教材：图文并茂、通俗易懂，并发给学员纸质教材，便于培训后温习。

4.1.4.3 培训方式：有PPT演示、情景模拟的课堂讲授，有实操示范、观摩和实操练习。

4.1.4.4 培训课程：根据本文件第4.2.3点中的专业条件和第8点中的初、中、高级产后康复师应掌握的知识与技能设置，并宣讲本文件、《中华人民共和国劳动法》《消费者权益保护法》和职业道德。

#### 4.1.4.5 培训课时：

- a) 初级不少于160标准学时，其中：理论64标准学时、实际操作96标准学时；
- b) 中、高级均不少于40标准学时，其中：理论16标准学时、实际操作24标准学时。

#### 4.1.4.6 培训对象：

- a) 初级可以是零基础人员，但应为符合本文件4.2.1中基本条件的从业人员；
- b) 中级不能是零基础人员，应为取得产后康复《专项职业能力证书》后从事产康服务工作满2年的初级产后康复师，或医学相关专业的大专及以上学历人员；
- c) 高级应为取得全省全行业统一的《产后康复师技能等级（中级）证书》后，从事产康服务工作满3年的中级产后康复师。

#### 4.1.4.7 培训认证：

- a) 初级培训课程完成后，应组织学员参加人社部门职业技能鉴定中心的鉴定考试，获取产后康复《专项职业能力证书》；
- b) 中级培训课程完成后，应组织学员参加考试，获取全省全行业统一的《产后康复师技能等级（中级）证书》；
- c) 高级培训课程完成后，应组织学员参加考试，获取全省全行业统一的《产后康复师技能等级（高级）证书》；
- d) 在本文件出台之前，已从事产康服务工作满2年或5年且服务满意率超过85%和无投诉者，可在参加人社部门职业技能鉴定中心的鉴定考试、获取产后康复《专项职业能力证书》的同时，

经考试考核合格、可获取全省全行业统一的《产后康复师技能等级（中级）证书》或《产后康复师技能等级（高级）证书》。

#### 4.1.4.8 培训教师：

- a) 理论培训教师：应具备医学相关专业大专及以上学历、取得相关职业高级资格证书并从事产康服务工作满 5 年；
- b) 初级技能操作培训教师：应具备医学相关专业大专及以上学历、取得相关职业中级资格证并从事产康服务工作满 3 年；
- c) 中级技能操作培训教师：应具备医学相关专业大专及以上学历、取得相关职业高级资格证书并从事产康服务工作满 5 年；
- d) 高级技能操作培训教师：应具备医学相关专业大专及以上学历、取得相关职业高级资格证书并从事产康工作满 8 年，或担任中级产康技能操作培训工作满 3 年。

## 4.2 服务人员

### 4.2.1 基本条件应具备：

- a) 女性，年龄在 18 岁~60 岁；
- b) 遵章守法、恪守职业道德；
- c) 高中毕业及以上文化，医学相关专业更佳；
- d) 有一定学习和理解能力，有很好的动手操作能力；
- e) 善于倾听和沟通，语言表达清楚，有亲和力；
- f) 有下列情形之一者，不得从事产康服务工作：
  - 1) 手脚部有残疾；
  - 2) 身体和口腔有异味；
  - 3) 有精神病史和传染病；
  - 4) 有刑事犯罪记录。

### 4.2.2 职业守责应做到：

- a) 让客户明确每项产康服务的针对症状及主要功效；
- b) 尊重客户的自主性，遵守知情同意原则；
- c) 对客户个人信息保密，保护客户合法权益；
- d) 服务过程中，应把产妇安全放在第一位，以客户满意为准则；
- e) 禁止夸大产康服务功效，杜绝过度修复和营销骗局。

### 4.2.3 专业条件

#### 4.2.3.1 专业知识应具备：

- a) 中医学的基础理论知识
  - 1) 阴阳、五行、脏器、气血津液学说；
  - 2) 人体五脏六腑的生理结构、功能；
  - 3) 经络的组成、命名和走向、交接规律；
  - 4) 奇经八脉生理特点；
  - 5) 中医的“望、闻、问、切”诊断内容和方法；
  - 6) 中医保健疗法中的推拿按摩、中药熏蒸与敷贴、艾灸、刮痧、拔罐的适应症及禁忌证等。
- b) 相关穴位知识



- 1) 经穴、奇穴、阿是穴的概念;
  - 2) 头颈部的“百会、神庭、太阳、耳门、睛明、人中、哑门、风池、人迎、风门、肩井”，胸腹部的“膻中、鸠尾、巨阙、神阙、气海、关元、中极、中脘、曲骨、膻窗、乳中、乳根、期门、章门、商曲、带脉、上腕、乳根”，背腰骶部的“肺腧、阙阴腧、心腧、肾腧、命门、气海俞、八髎、龟尾”，上肢与下肢的“极泉、曲池、合谷、少泽、云门、神门、太渊、足三里、三阴交、涌泉、行间、太冲”等常见穴位的正确位置;
  - 3) 推拿按摩、艾灸、刮痧、拔罐的作用原理;
  - 4) 推拿按摩、艾灸、刮痧、拔罐相关穴、脉、经络的功效、注意事项及禁忌。
- c) 解剖学理论和乳房、生殖系统生理结构及常见疾病知识
- 1) 乳房外部“乳头、乳晕、乳房体”和乳房内部“腺体、输乳管和脂肪、血管、神经、淋巴、肌肉、纤维组织”的位置、功能、性状;
  - 2) 外生殖器中“阴阜、阴蒂、大小阴唇、尿道外口、阴道口”内生殖器中“阴道、子宫、卵巢、输卵管”的位置、功能、性状;
  - 3) 孕产期母体变化、产后常见月子病症状知识。
- d) 产后膳食营养知识
- 1) 产后膳食补养规律、调养进食准则和食物禁忌;
  - 2) 顺产与剖宫产产妇膳食的合理搭配;
  - 3) 不同体质产妇的特点和饮食调理;
  - 4) 失眠、发热、食欲不振、贫血、多汗、便秘等病症的食疗方法。
- e) 产后常见心理疾病与预防、严重抑郁表现等知识。
- f) 产康服务中常用的检测仪类、灸疗热类、胸部保健类、面部护理类、其他类仪器的功能与使用知识。

#### 4.2.3.2 实操基本功应掌握:

- a) 运用中医的“望、闻、问、切”方法诊察疾病;
- b) 推拿按摩的“推、按、点、压、拿、掐、捏、摩、滚、擦、搓、捻、振、梳、揉、拍、叩、啄、抖、击、屈、摇、拔”等经络手法、应用技巧和操作要点;
- c) 产后康复各项目重点穴位、经络的准确位置;
- d) 推拿按摩、中药熏蒸与敷贴、艾灸、刮痧、拔罐等的常用操作方法及注意事项;
- e) 烹制产后营养膳食的洗、切、配、炒、煮、蒸、炖、焖、煲、烩等技法;
- f) 产后乳房、生殖系统的卫生护理和保健方法。

## 5 服务内容

5.1 产康服务应有 5 大类: 产后体质体形调理、胸部护理、生殖器官恢复、受损肤质修复、心理调适。

5.2 产康服务应包含以下方面:

- a) 根据产妇的体质对症调理身体;
- b) 帮助产妇预防和护理眼痛、头痛、头晕、肢体麻木酸胀、腰酸背痛等月子病;
- c) 帮助产妇催乳、通乳、回奶、修复乳头皲裂, 指导产妇哺乳, 进行乳房康复保健;
- d) 帮助产妇淡化面部妊娠斑和腹部妊娠纹, 对剖宫产切口瘢痕组织进行软化保健;
- e) 帮助产妇对会阴、盆底肌、腹直肌、子宫等生殖器官组织进行康复保健;
- f) 指导不同体质、处于产后不同阶段的产妇选择适合的营养膳食;
- g) 为产妇提供心理康复和人文关怀服务, 帮助调适心理。

h) 促进产妇相关系统、器官尽快恢复。

### 5.3 应针对产妇不同时期提供产康服务：

- a) 产后 1 至 14 天，是利水消肿的最佳时期，适宜对眼、面、颈、手等部位进行调理；
- b) 产后 15 至 22 天，是排恶露的最佳时期，适宜对子宫、腹部进行调理；
- c) 产后 23 至 30 天，是腹部、骨盆等相关部位开始自我修复的最佳时期，适宜对腹部肌肉和骨盆肌肉等相关部位进行调理；
- d) 产后 2 至 6 个月内，是清除身体残留毒素、恢复气血的最佳时期，适宜对肩颈腰背、肢体、乳房、生殖系统等各部进行调理；
- e) 产后 6 个月至 1 年半内，是恢复体形的最佳时期，适宜对身体体重、形体等进行调理。

### 5.4 应针对产妇不同体质提供产康服务：

- a) 平和体质的产妇身心比较健康，宜以补虚、平衡阴阳为主，调动机体自身潜能；
- b) 气虚体质的产妇肾、脾、肺之气不足等，宜以补元气、健脾为重心；
- c) 阳虚体质的产妇怕冷、手脚冰凉、易感冒等，宜循序渐进地调肝、补肾、健脾、温补等；
- d) 阴虚体质的产妇口燥咽干、手足心热、失眠、便秘、耐冬不耐夏等，宜以滋养肝肾为重点，补阴清热；
- e) 痰湿体质的产妇脾胃功能、内分泌失调，形体肥胖等，宜运用中医五行平衡法重点调理与痰湿之生关系最为密切的肺脾肾三脏；
- f) 湿热体质的产妇湿热内蕴、心烦急躁、口苦口干、身重困倦、大便黏滞不畅或燥结、小便短黄、带下增多等，宜重点调理与消化功能密切相关的脾脏与肝脏；
- g) 血瘀体质的产妇血液郁滞，肤色晦黯、色素沉着、口唇黯淡、易烦、健忘等，宜以活血祛瘀、疏经通络为重点；
- h) 气郁体质的产妇肝失条达、疏泄失常而情感脆弱、心情烦闷等，宜重点疏肝行气，开其郁结；
- i) 特禀体质的产妇常表现为适应能力差，以过敏反应为主要特征，主要成因是肺、肾、脾三脏的气血功能失调，宜重点益气固表、养血消风、培补元阴元阳。

### 5.5 产康服务按摩时，应针根据不同情况使用不同的介质：

- a) 白酒能止痛通络，多用于跌打损伤按摩；
- b) 红花油能活血止痛，多用于关节、肌肉扭伤按摩；
- c) 香油能活血补益，用于对体弱者按摩；
- d) 滑石粉能养肤，多用于夏天出汗或汗多时按摩；
- e) 按摩膏能润滑肌肤，多用于对皮肤干燥者按摩；
- f) 生姜汁、葱姜汁能祛除寒气，除湿气，多用于风寒者按摩；
- g) 鸡蛋清能滋养肌肤，多用于美容按摩。

### 5.6 产康服务应有功效：

- a) 预防和减轻产妇的月子病症；
- b) 帮助产妇恢复体力、消除疲劳；
- c) 帮助产妇美肤、美体、美胸；
- d) 预防和减轻产后痔疮、便秘；
- e) 预防产后耻骨联合分离症、缺乳；
- f) 预防产后尿闭、尿潴留、尿失禁；
- g) 预防产后泌尿系统感染；
- h) 帮助产妇恢复阴道紧缩度；

i) 防止产后慢性病症。

#### 5.7 产康服务应禁忌：

- a) 不得给产妇打针、吃药、手术、涉及医疗；
- b) 不得给产妇实施创伤性和侵入性操作；
- c) 不得给骨髓灰质炎患者、白血病患者、孕妇、骨盆受过严重创伤者、月经期内、严重疾病、心脏病、脑出血的产妇使用骨盆修复仪；
- d) 不得给阴道出血、阴道炎、泌尿系感染的产妇做盆底肌修复，应建议就医；
- e) 不得给急性乳腺炎化脓期产妇的乳房进行护理，应建议就医；
- f) 不得给体虚、贫血或患有高血压等病症的产妇做产后发汗；
- g) 不得给孕妇指压合谷、三阴交、至阴及腰骶部、腹部穴位；
- h) 不得给孕妇和月经期妇女按摩腹部和肩颈；
- i) 不得给有下列病症的产妇做推拿按摩和刮痧：
  - 1) 有急性传染病、急性炎症和所有腹痛的；
  - 2) 有皮肤病、急性类风湿性脊椎炎的；
  - 3) 有严重肺病、心脏病、肝、肾病的；
  - 4) 有糖尿病、肺结核、血友病等疾病，容易引起出血性疾患的；
  - 5) 有恶性贫血、产后恶露未净或久病体弱的；
  - 6) 有各种肿瘤疾病和体内有金属固定的。

## 6 服务流程

### 6.1 接待沟通

6.1.1 应倾听客户需求和解答疑问，并进行详细而专业的产康服务讲解。

6.1.2 应询问客户的基本情况，包括但不限于客户的姓名、生日、职业、胎育次数、宝宝生日、生产医院、身份证号、家庭住址和身体的一般情况、压力指数、能量指数、排毒指数、生活习惯及急需改善的问题、可用于做产后康复的时间等。

6.1.3 应通过下列途径全面了解客户的身体状况：

- a) 查阅出院诊断证明书；
- b) 产后已满 42 天的，还应查阅产后复查诊断报告；
- c) 查阅客户其他合法、有效的健康体检数据；
- d) 采取中医的“望、闻、问、切”诊断和亚健康检测仪检测等方法检查身体；

6.1.4 应在科学评估客户身体情况后，提出专业、适宜、有针对性的产康服务项目。

6.1.5 应将客户的基本信息、身体状况和服务机构推荐的产后康复项目、首次成交项目及金额等情况，参见附录 C 认真做好记录。

### 6.2 签订服务

6.2.1 服务机构应在与客户达成统一意见后，签订产后康复服务合同、收取服务定金。

6.2.2 服务合同中应明确但不限于服务项目、服务疗程、服务时间、服务地点、服务人员的技能等级、费用总额、收费方式、双方的权力与义务、违约及纠纷处理等。

### 6.3 服务实施

6.3.1 服务机构应认真履行产后康复服务合同。

6.3.2 服务实施时，应满足：

- a) 与客户接触的用品器具应一客、一用、一消毒；
- b) 服务工具及仪器在使用前要检测好坏，接触客户的部位用 75%的酒精或消毒液进行消毒；
- c) 服务室温为 22℃~26℃、相对湿度 55%~65%，室内整洁、安静、舒适、安全、光线良好；
- d) 服务人员不佩戴首饰、不留长指甲、不化妆、沐浴和保持手的温度；
- e) 服务人员的头发整齐，前不过眉，后不过肩，散发及过肩长发必须戴发网；
- f) 服务人员穿着整洁干净的制服，佩戴服务胸牌，与客户沟通时温和、礼貌；
- g) 服务人员的手机设置成静音或振动状态，服务实施时不接听电话；
- h) 服务人员严格按本机构服务技术操作规程服务；
- i) 服务过程中细心观察功效，介绍产康服务方法、作用及注意事项，不断了解客户身体感受和心里反应，一旦出现异常，立即停止操作，并按相关规定及时处置；
- j) 当日认真填写服务实施记录单，服记录单包括但不限于操作流程、客户满意度、服务过程是否正常、有无突发事件、如何处置突发事件等，并有服务人员和客户的签字。

#### 6.4 服务质量评价

6.4.1 应通过对比服务实施前后的客户情况进行服务效果评价。

6.4.2 应参见附录 D 定期对客户进行回访和服务满意度调查，并依据调查结果，制定整改措施，不断改进服务质量。

6.4.3 应对服务实施情况进行认真总结，同时给客户合理建议，包括自我康复锻炼、膳食营养结构、产后避孕方式、健康调理方式等，形成总结材料归档，并进行后续跟踪服务。

### 7 服务质量投诉处理

7.1 出现客户投诉情况，服务机构的主管应在 12 小时内到达现场：

- a) 常规性问题应随问随答并及时解决；
- b) 较复杂的问题应在 24 小时内答复或解决；
- c) 已经证实的投诉，应及时协商解决；
- d) 一时解决不了的问题，应在 28 小时内提出解决方案；
- e) 服务质量投诉处理情况，应参见附录 E 建档备案。

7.2 解决争议的途径可参照 GB/T 17242《投诉处理指南》第 7 部分规定。

### 8 产后康复师等级划分

#### 8.1 总则

依据产后康复师所具备的任职条件和技能高低不同，划分为初级、中级、高级三个等级。

#### 8.2 初级产后康复师

8.2.1 任职条件应满足：

- a) 参加了本文件规定的初级产后康复师的培训；
- b) 取得了人社部门颁发的产后康复《专项能力职业证书》；
- c) 拜师及跟随中级及以上产后康复师实习满 2 个月且取得拜师实习证明。

8.2.2 知识与技能应具备：

- a) 本文件 4.2.3 中要求的专业条件；
- b) 能够介绍产后康复不及时的危害；
- c) 能指导不同体质的产妇在不同阶段正确搭配饮食；

- d) 能指导产后做相应的保健操、瑜伽、凯格尔训练;
- e) 能给产妇做头、面、手、腿部护理保健;
- f) 能给产妇做中药熏蒸和相关部位进行敷贴保健;
- g) 能帮助产妇清除产后恶露;
- h) 能指导产妇进行产后检查;
- i) 能进行母乳喂养指导;
- j) 能操作检测类仪器。

### 8.3 中级产后康复师

#### 8.3.1 任职条件应满足:

- a) 从事产康服务工作满2年、服务对象满意率超过85%且无被投诉;
- b) 参加了本文件规定的中级产后康复师的提升培训;
- c) 取得了本文件规定的《产后康复师技能等级(中级)证书》。

#### 8.3.2 知识与技能要求应具备:

- a) 熟练掌握初级产后恢复师的相关知识和实操技能;
- b) 能针对产妇不同体质给出科学的调养、护理和锻炼方案;
- c) 能及时发现产妇是否出现常见病症,并能进行妥善处理;
- d) 能指导产妇进行产后乳房、子宫、腹直肌和盆底肌恢复保健;
- e) 能指导产妇进行适当的美肤护理或修复;
- f) 能为产妇身体相关部位康复进行推拿按摩和必要部位进行艾灸、刮痧、拔罐保健;
- g) 实操技能手法娴熟、流畅,相关各部位衔接合理、自然。
- h) 熟练操作使用各类仪器设备。

### 8.4 高级产后康复师

#### 8.4.1 任职条件应满足:

- a) 从事产康服务工作满5年、服务对象满意率超过85%且无被投诉;
- b) 参加了本文件规定的高级产后康复师的提升培训;
- c) 取得了本文件规定的《产后康复师技能等级(高级)证书》。

#### 8.4.2 知识与技能要求应具备:

- a) 熟练掌握中级产后康复师的相关知识和实操技能;
- b) 掌握妇幼医学原理、心理学基础知识、人文知识;
- c) 掌握产后常见疾病的起因、判定,并能指导产妇进行预防与调理;
- d) 能够精准熟练地为产妇各部位康复进行推拿按摩;
- e) 能给产妇提供最佳的美肤护理或修复指导;
- f) 能有针对性地对产妇进行心理疏导,助产妇恢复到最佳的身心状态;
- g) 能在实践中发现问题、解决问题并找到解决问题的理论依据。

## 9 产后康复师等级评定规则

### 9.1 组织实施

#### 9.1.1 设立评定委员会:

设立江西省产后康复师等级评定委员会，由相关专家组成，开展全省中、高级产后康复师等级评定和颁发证书工作。初级已有人社部门颁发产后康复《专项职业能力证书》。

#### 9.1.2 建立工作机构：

江西省产后康复师等级评定委员会办公室设在江西省家庭服务业协会，应承担发布评定信息、收集和整理相关材料、建立评审档案、发布证书查询信息、制作和寄送证书等事务性工作。

#### 9.1.3 统一证书管理：

产后康复师经评定等级后，应颁发全省全行业统一规范的《产后康复师技能等级（中级或高级）证书》。

#### 9.1.4 组织实施终止：

应在人社部门或人社部门认定的第三方机构对产后康复师进行中、高级职业鉴定、颁发中、高级职业资格证书时，江西省产后康复师等级评定委员会终止工作。

### 9.2 等级申请

#### 9.2.1 由服务机构申请：

凡满足本文件等级要求的中级或高级产后康复师，应由服务机构向江西省产后康复师等级评定委员会办公室提交申请表和有关材料，不接受个人申请。

#### 9.2.2 不得重复申请：

每个产后康复师应通过一家服务机构申请评定等级。

### 9.3 评定程序

#### 9.3.1 受理申请：

收到《产后康复师技能等级申请(备案)表》(附录 F)后，江西省产后康复师等级评定委员会办公室应在核实申请材料的基础上，于 7 个工作日内作出受理与否的答复。

#### 9.3.2 评定等级：

- a) 申请评定等级满 30 人后，江西省产后康复师等级评定委员会进行评定工作；
- b) 对未能通过申请等级评定者，服务机构应加强指导，待改进后可重新申请，再次进行评定。

#### 9.3.3 评定依据：

- a) 本文件 8 中产后康复师等级划分要求；
- b) 服务机构提交的《产后康复师技能等级申请(备案)表》；
- c) 江西省产后康复师等级评定委员会办公室及评审专家了解和掌握的实情。

### 9.4 复核年审及处理

#### 9.4.1 每年进行审核：

- a) 江西省产后康复师等级评定委员会办公室应统一领导全省中、高级产后康复师的年审工作；
- b) 服务机构应根据本文件要求，每年对中、高产后康复师进行复核年审，对达到相应等级标准无明显过失者，应继续保留相应等级；
- c) 复核方法应为定期明查和不定期暗访检查相结合。

#### 9.4.2 对年审不合格的处理：

- a) 对发生重大责任事故、造成恶劣影响的中、高级产后康复师，江西省产后康复师等级评定委员会办公室有权降低或取消其等级并进行通报。
- b) 凡经降低或取消等级的产后康复师，应将原技能等级证书交还授予机构。

## 附录 A (资料性附录) 产后康复师信息登记表

档案编号：

登记时间： 年 月 日

姓名		性 别		出生日期		贴照片处
民 族		学 历		联系电话		
产后康复师技能等级	初级 <input type="checkbox"/>	中级 <input type="checkbox"/>	高级 <input type="checkbox"/>	毕业学校及专业		
身 高		身份证号码				
户口所在地		现在住址				
从事过的职业	月嫂 <input type="checkbox"/> 按摩 <input type="checkbox"/> 母乳喂养指导（催乳） <input type="checkbox"/> 其他（用文字表述）：					
擅长技能	月嫂 <input type="checkbox"/> 按摩 <input type="checkbox"/> 母乳喂养指导（催乳） <input type="checkbox"/> 其他（用文字表述）：					
提供证件	身份证 <input type="checkbox"/> 学历证 <input type="checkbox"/> 身体检查健康证明 <input type="checkbox"/> 拜师实习证明 <input type="checkbox"/> 其他（用文字表述）：					
工作经历						
家庭主要成员	称谓	姓名	年龄	工作单位	联系电话	
培训纪录	时间	课程			成绩	
奖惩纪录	时间	奖惩情况纪录				
服务好坏记录	时间	服务中客户的评价	服务结束后客户的评价结果			
说明	1、表中可选项请在“ <input type="checkbox"/> ”中打“√”； 2、服务机构应当查看产后康复师提供证件的原件，并将证件和证明的复印件附在本登记表后面存档。					

经办人：

经办人电话：

**附 录 B**  
**(规范性)**  
**服务人员拜师实习证明**

档案编号:

\_\_\_\_\_同志拜 \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_级产后康复师)

为师，并于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日在我  
单位实习满 2 个月，且实习成绩已经达到江西省地方标准《产后  
康复师服务质量规范》8.2.2 点中初级产后康复师应掌握的知  
识与技能。

特此证明！

所拜师傅签名：

所在实习单位盖章（公章）：

\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日



## 附录 C (资料性) 客户信息(新客户咨询)登记表

档案编号:

登记日期: 年 月 日

客户姓名:	年龄:	电话号码:	家庭住址:							
胎育次数:	最小宝宝生日:	分娩医院:	最小宝宝胎数: 单胎 <input type="checkbox"/> 双胎 <input type="checkbox"/>							
<b>产后身体基本检测(人体成份分析检测):</b>										
身高 (cm)	体重 (kg)	脂肪 含量	内脏 指数	基础 代谢	BMI 指数	体脂 脂肪率	水份 含量	骨骼 含量	代谢 年龄	建议 减重
<p><b>一般情况:</b> 过敏: 金属<input type="checkbox"/> 化妆品<input type="checkbox"/> 无<input type="checkbox"/> 其他_____。</p> <p>体重: 孕前__ 孕高峰__ 现在__ 孕前后体重差__; 生产: 顺产<input type="checkbox"/> 难产<input type="checkbox"/> 剖腹产<input type="checkbox"/> 大出血<input type="checkbox"/>。</p> <p>哺乳: 在哺乳<input type="checkbox"/> 日哺乳次数__ 乳房有无硬结__ 预计停乳时间__; 未哺乳<input type="checkbox"/> 停乳时间__ 回乳方式__。</p> <p>恶露: 结束时间_____; 子宫复旧情况: 良好<input type="checkbox"/> 好<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 有积液<input type="checkbox"/> 有残留<input type="checkbox"/>。</p> <p>盆底肌: 筛查 有<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/>; 评分: _____。</p> <p>月经: 孕期月经周期__ 颜色__ 量__ 伴随症状__; 产后月经: 复潮 是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/> 复潮后变化__。</p> <p>病史: 高血压<input type="checkbox"/> 心脏病<input type="checkbox"/> 肝病<input type="checkbox"/> 皮肤病<input type="checkbox"/> 肾病<input type="checkbox"/> 肠胃病<input type="checkbox"/> 妇科炎症<input type="checkbox"/> 其它疾病_____。</p> <p>瘦身历史: 专业产后恢复<input type="checkbox"/> 美容院<input type="checkbox"/> 运动瘦身<input type="checkbox"/> 瑜伽<input type="checkbox"/>。</p> <p>手段与方法: 药物<input type="checkbox"/> 手术<input type="checkbox"/> 理疗<input type="checkbox"/> 节食<input type="checkbox"/> 运动<input type="checkbox"/> 体雕衣<input type="checkbox"/>。</p> <p><b>压力指数:</b> 每周工作时间__ 劳动强度__ 每天睡眠时间__ 睡眠质量__。</p> <p>心理: 抑郁<input type="checkbox"/> 焦虑<input type="checkbox"/> 自卑<input type="checkbox"/> 自闭<input type="checkbox"/> 烦躁<input type="checkbox"/> 易怒<input type="checkbox"/> 健忘<input type="checkbox"/> 多思多虑<input type="checkbox"/>。</p> <p><b>能量指数:</b> 易疲劳<input type="checkbox"/> 嗜睡<input type="checkbox"/> 贫血<input type="checkbox"/> 怕冷<input type="checkbox"/>; 是否常服用保健品\营养品: 类别__ 常用品牌__。</p> <p><b>排毒指数:</b> 便秘<input type="checkbox"/> 每天排便__次 每天排尿__次; 易热出汗<input type="checkbox"/> 睡前虚汗<input type="checkbox"/> 醒后盗汗<input type="checkbox"/> 不易出汗<input type="checkbox"/>。</p> <p><b>生活习惯:</b> 养生保健: 皮肤护理<input type="checkbox"/> 按摩<input type="checkbox"/> 熏蒸<input type="checkbox"/> 艾灸<input type="checkbox"/> 足疗<input type="checkbox"/> 保健品<input type="checkbox"/> 其他_____。</p> <p>主要运动方式: 健身<input type="checkbox"/> 瑜伽<input type="checkbox"/> 游泳<input type="checkbox"/> 步行<input type="checkbox"/> 其它__ 每日运动量__小时。</p> <p>一日三餐: 规律<input type="checkbox"/> 偶尔不规律<input type="checkbox"/> 经常不规律<input type="checkbox"/>; 加餐: <input type="checkbox"/>无 <input type="checkbox"/>下午 <input type="checkbox"/>晚上。</p> <p>其他嗜好: 吸烟<input type="checkbox"/> 习惯性饮酒<input type="checkbox"/> 经常喝咖啡<input type="checkbox"/> 经常可乐<input type="checkbox"/> 经常含糖饮料<input type="checkbox"/>。</p> <p>主要是谁照顾宝宝: 自己<input type="checkbox"/> 丈夫<input type="checkbox"/> 长辈<input type="checkbox"/> 保姆<input type="checkbox"/>; 每天与宝宝相处时间__ 宝宝夜哭使你每晚醒__次。</p> <p>与丈夫互动障碍: 交流<input type="checkbox"/> 照顾宝宝<input type="checkbox"/> 性<input type="checkbox"/> 家务责任<input type="checkbox"/>。</p>										
<b>客户急需改善:</b>										
产后体质问题 <input type="checkbox"/> 肥胖问题 <input type="checkbox"/> 体型问题 <input type="checkbox"/> 松弛问题 <input type="checkbox"/> 脱发问题 <input type="checkbox"/> 乳房问题 <input type="checkbox"/> 母乳喂养 <input type="checkbox"/> 妊娠纹 <input type="checkbox"/> 剖腹产疤痕 <input type="checkbox"/> 面部皮肤 <input type="checkbox"/> 产道松弛问题 <input type="checkbox"/> 骨盆问题 <input type="checkbox"/> 腰痛问题 <input type="checkbox"/> 睡眠问题 <input type="checkbox"/> 盆底肌与腹直肌问题 <input type="checkbox"/> 肩颈酸痛 <input type="checkbox"/> 畏寒 <input type="checkbox"/> 便秘 <input type="checkbox"/> 妇科炎症 <input type="checkbox"/> 关节疼痛 <input type="checkbox"/>										
<b>客户可到店配合时间:</b> 每天 1 次 <input type="checkbox"/> 每周 2-3 次 <input type="checkbox"/> 每周一次 <input type="checkbox"/> 2 周 1 次 <input type="checkbox"/> 时间不固定 <input type="checkbox"/> 。										
<b>服务机构推荐的产后康复项目:</b>										
<b>首次成交项目及金额:</b>										

经办人:

经办人电话:

**附录D**  
**(资料性)**  
**服务质量回访满意度调查表**

档案编号：\_\_\_\_\_ 回访登记时间：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

客户姓名		客户联系电话			
服务人员姓名		服务地点			
服务内容		服务时间			
服务合同编号		回访方式			
评价 项目	满意度评价				
	很满意	满意	一般	不满意	很不满意
仪容仪表					
职业道德					
服务态度					
服务技能					
安全卫生					
服务功效					
其他意见或建议：					
如您还需要服务，是否会继续选择这位产后康复师？ 会 <input type="checkbox"/> 不会 <input type="checkbox"/> 看情况 <input type="checkbox"/>					
是否会向他人推荐这位产后康复师？ 会 <input type="checkbox"/> 不会 <input type="checkbox"/>					
是否会向他人推荐本服务机构？ 会 <input type="checkbox"/> 不会 <input type="checkbox"/>					
注：表中满意度评价请在选项里打“√”，可选项请在“□”中打“√”					

回访人姓名：\_\_\_\_\_

回访人电话：\_\_\_\_\_

## 附录 E (资料性) 服务质量投诉处理意见表

档案编号：

投 诉 人	姓 名	性 别	年 龄	联系电话	投诉时间	
	投诉对象:产后康复师 <input type="checkbox"/> 服务机构 <input type="checkbox"/>			投诉方式: <input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 面谈 <input type="checkbox"/> 微信 <input type="checkbox"/> 其他:		
	住址:					
	投诉内容:					
服 务 机 构	服务合编号:		被投诉人姓名:			
	调 查 纪 录: 投 诉 资 料 : 附信件 <input type="checkbox"/> 附实物 <input type="checkbox"/> 口头 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> ; 投诉事项情况: 真 实 <input type="checkbox"/> 基本真实 <input type="checkbox"/> 不真实 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> (文字表述如下):					
	经办人签名: 日期:    年    月    日					
	处理建议:					
	经办人签名: 日期:    年    月    日					
负责人批示:						
签字: 日期:    年    月    日						
回复投诉人时间				回复人员签名		

注：表中可选项请在“□”中间打“√”。

**附录 F**  
**(规范性)**  
**产后康复师技能等级申请（备案）表**

档案编号：\_\_\_\_\_ 填表时间：\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

申报单位名称：		经办人姓名、联系电话：		贴 照 片 处
姓名：	文化程度：	出生年月：		
何年何月开始从产康服务工作：		联系电话：		
申 请 人 基 本 情 况	已经取得的与产后康复师服务技能有关的证书：			
	1、人社部门职业鉴定中心颁发的按摩师职业资格证书 初级 <input type="checkbox"/> 中级 <input type="checkbox"/> 高级 <input type="checkbox"/> 2、人社部门职业鉴定中心颁发的产后康复《专项职业能力证书》（初级） <input type="checkbox"/> 3、本文件规定的全省全行业统一的《产后康复师技能等级（中级）证书》 <input type="checkbox"/> 4、其他相关职业资格或技能等级证书（用文字表述如下）：			
1、何年何月在何地何单位参加了产后康复师专业培训： 参加培训时间：_____年_____月_____日至_____年_____月_____日；培训课时：_____标准学时； 参加培训的课程：_____； 培训单位名称：_____。 2、申报单位对申请人掌握产后康复师申报等级应有“知识与技能”情况的总评分为_____分。				
申报考核评定技能等级：初级 <input type="checkbox"/> 中级 <input type="checkbox"/> 高级 <input type="checkbox"/>				
申报单位意见：          <div style="text-align: right;">           负责人签名：            申报单位盖章：            _____年 _____ 月 _____ 日         </div>				
专家审定意见：      <div style="text-align: right;">           负责人签名：            发证单位盖章：            _____年 _____ 月 _____ 日         </div>			发证书时间	
			证书编号	
填 表 说 明	1、随表需提交身份证和已经取得相关证书的复印件； 2、一寸正面免冠照片 2 张（1 张贴本表、1 张用于证书）； 3、为了节省填表时间，请在表中适合的内容 <input type="checkbox"/> 里打“√”。			

## 参考文献

- [1] GB/T 20647.8—2006 社区服务指南—第8部分
  - [2] GB/T 30443—2013 保健服务通用要求
  - [3] 保健按摩师国家职业标准
-