

团体标准

T/GDBJ0001-2022

月子保健机构等级评定规范

Specification of evaluation for postpartum service organizations

2022年06月15日发布

2022年06月15日实施

广东省保健协会 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语与定义.....	1
4 评定原则.....	1
4.1 公正性.....	1
4.2 持续改进.....	2
5 评定指标.....	2
5.1 基本要求.....	2
5.2 内控管理.....	2
5.3 服务管理.....	2
5.4 质量管理.....	3
6 评定方法.....	3
6.1 基本要求.....	3
6.2 评分.....	3
附录 A（规范性） 评定文件.....	5
参考文献.....	12

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这些专利的责任。

本文件由广东省保健协会提出并归口。

本文件起草单位：广州市巧禧家政服务有限公司、广州市多宝宝母婴健康管理有限公司、广东新乐园护理管理集团有限公司、广东崇恩大健康产业有限公司、珠海慈心园健康咨询有限公司、广东客天下母婴健康产业发展有限公司、佛山市雪梅月子健康管理有限公司、广州市祈福母婴护理服务有限公司、广州润生经济发展有限公司、广州市慧慈母婴护理服务有限公司、佛山市优月月子健康管理公司、广州市得宝母婴护理服务有限公司、广州贝深增悦母婴护理有限公司、广州市好宝贝母婴护理有限公司、清远市福馨母婴保健服务有限公司、珠海馨雅母婴护理服务有限公司、广东萌蕊健康管理有限公司、广州方心母婴护理有限责任公司、广州市盛爱家庭服务有限公司、广东省保健协会、上道质量标准检测技术服务(广东)事务所(普通合伙)、上道标准技术服务(深圳)有限公司、盟标国际认证有限公司。

本文件主要起草人：欧增健、邱隽熹、雷贤师、赖洪毅、陈坚、蔡雪花、韦雪梅、杜静、周兵、钟德华、陈洁珍、黄伟泉、潘谦、胡富南、王俊、毛萍、杨伟坤、刘建宏、高琴琴、马丽、崔艳柔、倪艺瑾、李鹏超、刘剑娜。

本文件首次发布。

月子保健机构等级评定规范

1 范围

本文件规定了月子保健机构等级评定规范的基本要素，包括评定原则、评定指标、评定方法。本文件适用于组织内部和外部对月子保健机构服务能力等级评定。

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/T 15496-2017 企业标准体系 要求
GB/T 1549-2017 企业标准体系 产品实现
GB/T 15498-2017 企业标准体系 基础保障
GB/T 17242-1998 投诉处理指南
GB/T 18883-2002 室内空气质量标准
GB/T 19011-2013 管理体系审核指南
GB/T 24620-2009 服务标准制定导则 考虑消费者需求
GB/T 31592-2015 消防安全工程 总则
GB/T 31771-2015 家政服务 母婴生活护理服务质量规范
GB/T 33855-2017 母婴保健服务场所通用要求
GB/T 35778-2017 企业标准化工作 指南
GB/T 40248-2021 人员密集场所消防安全管理
SB/T 10409-2007 商业服务业顾客满意度测评规范
SB/T 10984-2013 家庭母婴护理服务规范
DB44/T 2279-2021 母婴室安全技术规范

3 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

月子保健机构 *postpartum service organizations*
为产褥期产妇及新生儿提供食宿等各类生活照料服务的机构。

4 评定原则

4.1 公正性

评定应公平、公正，遵守 GB/T 19011—2013 中第 4 章的要求。

4.2 持续改进

月子保健机构等级评定应该是持续性的，应按年度至少监督评定（包括顾客、第三方的监督）一次，每三年重新评定一次，达到保持和改进。

5 评定指标

5.1 基本要求

5.1.1 月子保健机构基本要求评定依据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国母婴保健法》、《GB/T 33855 母婴保健服务场所通用要求》、《GB/T 18883 室内空气质量标准》、《GB/T 40248-2021 人员密集场所消防安全管理》、《GB/T 31592-2015 消防安全工程 总则》和《DB44/T 2279-2021 母婴室安全技术规范》执行。

5.1.2 经营许可：市场监督管理局，消防局。

5.1.3 环境：选址、室内环境、室外环境、装修、装饰。

5.1.4 安全：服务安全、工程安全、消防安全、信息安全、应急管理、安全管理。

5.1.5 设备设施：场所规划、采购、存放、配备、维修。

5.1.6 卫生：清洁；消毒；消杀。

5.1.7 资质要求

月子保健机构具体资质要求如下：

- 应依法注册并在合法营业范围内开展生产经营活动；
- 应有业务范围相适应的固定经营场所、管理人员及设施；
- 应符合三年内未发生重大质量、安全、环境保护等事故的要求；
- 应有相关经营资质；
- 工作人员应具备相关资格证书。

5.2 内控管理

5.2.1 月子保健机构内控要求评定依据《GB/T 35778 企业标准化工作 指南》、《GB/T 15496 企业标准体系 要求》、《GB/T 15497 企业标准体系 产品实现》和《GB/T 15498 企业标准体系 基础保障》执行。

5.2.2 行政管理：证照、服务项目、投诉监督流程、基础信息公示等制度。

5.2.3 人事管理：员工行为规范、员工培训等制度。

5.2.4 财务管理：收费标准、退费流程等制度。

5.2.5 应急管理：各种风险的应急管理制度。

5.2.6 服务管理：服务流程、服务要求、话术、着装等制度。

5.2.7 客户管理：客户档案、售后服务、客情维护等制度。

5.3 服务管理

5.3.1 月子保健机构服务管理要求评定依据《中华人民共和国母婴保健法》、《中国哺乳期妇女膳食指南》、《GB/T 31771-2015 家政服务 母婴生活护理服务质量规范》和《SB/T 10984-2013 家庭母婴护理服务规范》执行。

5.3.2 前期服务：咨询接待、孕期服务、合同管理、入院评估、服务方案。

- 5.3.3 服务要求：服务礼仪、服务规范。
- 5.3.4 服务人员：个人素质、健康保证、法律道德、个人行为、沟通能力。
- 5.3.5 产妇护理：常规监测、身体清洁、生殖系统护理、乳房护理、伤口护理、哺乳指导、心理保健、餐饮管理、产后恢复、应急处理。
- 5.3.6 新生儿护理：常规监测、衣物管理、身体清洁、常规护理、哺乳管理、排泄管理、睡眠管理、抚触服务、疫苗管理、营养补充、新生儿游泳、情感管理、生长监测、应急处理。
- 5.3.7 客户服务：客户档案、服务质量收费监督、客情维护、投诉处理、纠纷处理。

5.4 质量管理

- 5.4.1 月子保健机构质量管理要求评定依据《GB/T 17242 投诉处理指南》和《GB/T 24620-2009 服务标准制定导则 考虑消费者需求》执行。
- 5.4.2 合规管理：识别月子保健机构相关法律法规。
- 5.4.3 制度管理：建立健全的管理制度。
- 5.4.4 工作检查：各部门依据制度检查部门工作。
- 5.4.5 工作监督：监督部门根据相关制度要求，进行工作监督。
- 5.4.6 客户满意度：收集客户满意度调查表，进行整理分析。

6 评定方法

6.1 基本要求

- 6.1.1 月子保健机构自身的架构合理程度、资质的完善程度及人员配置的合理性。
- 6.1.2 月子保健机构在资源配置满足服务能力要求的合理程度和完善程度。
- 6.1.3 月子保健机构服务能力与服务客户数量的合理程度。
- 6.1.4 月子保健机构在保健服务的规划与实施方面的合理和完善程度。
- 6.1.5 月子保健机构在应急保障方面的合理和完善程度。

6.2 评分

6.2.1 评分原则

在确定分数的过程中应遵循以下原则。

- 应当评审评分项中的所有方面，特别是对机构具有重要性的方面，即：应考虑在保健服务等级评定的过程中对关键因素的重要度。
- 给一个评分项评分时，首先应判定哪个分数范围总体上“最适合”机构在本评分项达到的等级。总体上“最适合”并不要求与评分范围内的每一句话完全一致，允许在个别要素上有所差距。
- 月子保健机构服务能力等级是依据对评定准则中所有要素的综合评定的结果，并不是专门针对某一个要素进行评定或对每一个要素评定后进行平均的结果。
- 在适合的范围内，实际分数根据月子保健机构服务能力等级与评分要求相接近的程度来判定。
- 加分项是鼓励组织在管理创新和技术创新方面所取得的成绩，旨在推动组织持续发展。

6.2.2 评定结果

评定结果的等级和表述方式如下。

- 基本评分 800 分以上或基本评分 780 分以上，加分项 55 分以上为五星级机构。
- 基本评分 780 分以上或基本评分 750 分以上，加分项 45 分以上为四星级机构。
- 基本评分 740 分以上或基本评分 700 分以上，加分项 30 分以上为三星级机构。

- 基本评分 650 分以上为二星级机构。
- 基本评分 600 分以上为一星级机构。

全国团体标准信息平台

附录 A
(规范性)
评定文件

评分表见表A.1。

表 A.1 评分表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要求
5.1 基本要求	5.1.1 经营许可	市场监管局	3	在执业场所醒目位置悬挂营业证照或证照复印件得 3 分，证照齐全但未悬挂得 1 分，无证照取消评定资格。
		市场监管局	3	在执业场所醒目位置悬挂许可证照或证照复印件得 3 分，证照齐全但未悬挂得 1 分，无证照取消评定资格。
		消防局	3	在执业场所醒目位置悬挂证照或证照复印件得 3 分，证照齐全但未悬挂得 1 分，无证照取消评定资格。
	5.1.2 环境	选址	5	依据相关国家标准制定企业制度并按制度实施，并提供租赁合同或产权证明等相关证明文件。缺少制度扣 2 分，无法提供证明文件扣 3 分。
		室内环境	5	依据国家相关管理规定制定企业制度并按制度实施，并提供证明文件。缺少制度扣 2 分，无法提供证明文件扣 3 分。
		室外环境	5	依据国家相关管理规定制定企业制度并按制度实施，并提供证明文件。缺少制度扣 2 分，无法提供证明文件扣 3 分。
		装修	5	依据国家相关管理规定制定企业制度并按制度实施，并提供证明文件。缺少制度扣 2 分，无法提供证明文件扣 3 分。
		装饰	5	依据国家相关管理规定制定企业制度并按制度实施，并提供证明文件。缺少制度扣 2 分，无法提供证明文件扣 3 分。
	5.1 基本要求	5.1.3 安全	服务安全	10
工程安全			10	制定制度，明确工程安全范围、相应措施，形成检查记录等实施文件，发现有缺陷的一处扣 1 分，扣完为止。
消防安全			10	制定制度，明确消防安全保障措施，形成检查记录等实施文件，发现有缺陷的一处扣 1 分，扣完为止。
信息安全			10	制定制度，明确信息安全范围及相应措施、责任人，形成检查记录等实施文件，发现有缺陷的一处扣 1 分，扣完为止。
应急管理			10	制定制度，明确应急事件范围、不同事件的应急措施、实施人员，形成检查记录等实施文件，发现有缺陷的一处扣 1 分，扣完为止。
安全管理			10	制定制度，明确安全管理原则、相应措施，形成检查记录等实施文件，缺少 1 项扣 1 分，扣完为止。

表 A.1 评分表（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要求
5.1 基本要求	5.1.4 设备设施	场所规划	5	依据国家相关管理规定进行场所规划，并提供证明文件。发现有缺陷的一处扣1分，扣完为止。
		采购	5	制定采购管理制度，明确供应商要求、运输要求等内容，形成采购记录，收集供应商资质文件。发现有缺陷的一处扣1分，扣完为止。
		存放	5	制定相关制度，明确设施设备存放要求及出入库管理，提供实施文件。发现有缺陷的一处扣1分，扣完为止。
		配备	5	制定相关制度，绘制各场所设施设备配备图及配备清单，提供证明文件。发现有缺陷的一处扣1分，扣完为止。
		维修	4	制定报修、维修制度，明确相关程序，提供实施记录。发现有缺陷的一处扣1分，扣完为止。
	5.1.5 卫生	清洁	10	制定不同场所的卫生清洁制度，明确使用用品、清洁时间、清洁程序等内容，提供清洁记录。发现有缺陷的一处扣1分，扣完为止。
		消毒	10	制定不同场所、设施设备、备品、客户用品等消毒制度，明确使用用品、消毒时间等内容，提供消毒记录。发现有缺陷的一处扣1分，扣完为止。
		消杀	10	制定不同场所的卫生清洁制度，明确使用用品、清洁时间、清洁程序等内容，提供清洁记录。发现有缺陷的一处扣1分，扣完为止。
5.2 内控管理	5.2.1 运营管理	企业文化	5	有企业文化，内容合理全面，员工熟悉了解，并在执业场所显著位置公示。发现有缺陷的一处扣1分，扣完为止。
		品牌建设	5	有相关方案，并根据方案制定了执行计划，提供执行计划的证明文件。发现有缺陷的一处扣1分，扣完为止。
		规划计划	10	针对规划、计划制定了相关制度，包括编制、调整、执行、监督，提供证明文件。发现有缺陷的一处扣1分，扣完为止。
		企业宣传	3	制定相关制度，包括宣传方式、宣传内容等，提供证明文件。发现有缺陷的一处扣1分，扣完为止。
		VI系统	10	制定相关管理制度，包括装修、装饰、布局、配色、商标管理等，执业场所有明显体现。发现有缺陷的一处扣1分，扣完为止。
	5.2.2 行政	法务管理	3	制定相关制度，包括法律顾问聘请、法律案件处理程序等内容，提供证明文件。发现有缺陷的一处扣1分，扣完为止。
		证照管理	6	制定相关制度，包括清单统计、定期审核等内容，提供记录表单的等相关证明文件。发现有缺陷的一处扣1分，扣完为止。
		印鉴管理	8	制定相关制度，包括清单统计、定期审核、换章要求、印鉴保管等内容，提供记录表单的等相关证明文件。发现有缺陷的一处扣1分，扣完为止。
		档案管理	10	制定管理制度，包括档案收集、整理、录入、存放、借阅、销毁，提供记录文件。发现有缺陷的一处扣1分，扣完为止。

表 A.1 评分表（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要求
5.2 内控管理	5.2.2 行政	文件管理	10	制定管理制度，包括文件收集、文件统计、文件审批流程等内容，提供记录文件。发现有缺陷的一处扣1分，扣完为止。
		信息管理	10	制定管理制度，包括信息收集、信息回馈、信息整理、信息保密等内容，提供证明文件。发现有缺陷的一处扣1分，扣完为止。
		信息公示	10	将证照、收费标准、主营业务、员工证件、监督电话等主要内容在执业场所明显位置进行公示。发现有缺陷的一处扣1分，扣完为止。
		后勤管理	10	制定相应管理制度，包括厨房管理、餐厅管理、车辆管理等内容，提供证明文件。发现有缺陷的一处扣1分，扣完为止。
		治安保卫	10	制定相应管理制度，包括安全管理、来访登记、监控布置、监控管理等内容，提供证明文件。发现有缺陷的一处扣1分，扣完为止。
	5.2.3 人事	劳动组织	10	制定管理制度，包括机构管理、岗位管理、权力责任、岗位要求等内容，提供组织架构图等证明文件。发现有缺陷的一处扣1分，扣完为止。
		劳动关系	30	制定相关管理制度，包括员工招聘、离职、员工档案管理、员工证件管理、员工技能管理、诚信服务管理等内容，提供证明文件。发现有缺陷的一处扣2-5分，扣完为止。
		绩效管理	10	构建绩效管理制度，包括绩效计划、绩效沟通、绩效考评、结果应用等内容，提供证明文件。发现有缺陷的一处扣1分，扣完为止。
		薪酬福利	10	制定薪酬福利管理制度，包括工资管理、工资发放、保险缴纳、节日福利等内容，提供保险缴纳清单、发放记录、工资表等证明文件。发现有缺陷的一处扣2-4分，扣完为止。
		人才培养	20	建立员工培训体系制度，包括员工入职培训、员工技能培训、员工外出培训、培训教师管理等内容，提供培训记录等证明文件。发现有缺陷的一处扣2-4分，扣完为止。
	5.2.4 财务	预算决算	10	制定相关管理制度，包括预算编制方法、财务指标、预算执行、决算分析等内容，提供预算表、决算表等证明文件。发现有缺陷的一处扣3分，扣完为止。
		核算	10	制定相关会计管理制度，包括会计信息化、财务报告编制要求等内容，提供相关证明文件。发现有缺陷的一处扣1分，扣完为止。
		成本管理	10	制定相关管理制度，包括管理费用、销售费用、人工成本、费用审批程序等内容，提供审批报告等相关证明文件。发现有缺陷的一处扣1分，扣完为止。
		资金管理	20	制定相关管理制度，包括收费、退费、费用审批、费用报销、监督检查等内容，提供收据、合同等相关证明文件。发现有缺陷的一处扣2-5分，扣完为止。
		资产管理	10	制定相关管理制度，包括固定资产盘点、无形资产管理、资产处理等内容，提供固定资产盘点表等相关证明文件。发现有缺陷的一处扣1分，扣完为止。

表 A.1 评分表（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要求
5.2 内控管理	5.2.4 财务	税务管理	20	依据国家税务局的相关规定,制定税务管理制度,包括税务申报、税务票据管理、发票管理等内容,提供合同、发票等证明文件。发现有缺陷的一处扣5分,扣完为止。
5.3 服务管理	5.3.1 前期服务	咨询接待	5	制定相关管理制度,培训接待流程,进行检查监督,提供相关证明文件。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
		孕期服务	5	制定相关管理制度,明确责任人、服务事项及服务原则,提供沟通记录等相关证明文件。发现有缺陷的一处扣1-2分,扣完为止。
		合同管理	5	制定合同管理制度,明确合同内容、合同签订流程、合同保管要求等,提供空白合同文本等相关证明文件。发现有缺陷的一处扣1-2分,扣完为止。
		入院评估	5	制定评估标准,明确责任人及评估流程,规范评估结果应用,提供证明文件。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
		服务方案	5	制定相关管理制度,内容包括方案制定的内容、制定的依据、制定的流程及责任人。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
	5.3.2 服务要求	服务礼仪	5	制定相关管理制度,明确着装、术语、行为等内容,针对内容进行员工培训,提供培训记录等证明文件。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
		服务规范	5	制定管理制度,明确提供服务的清单、定价及适用人群。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
	5.3.3 服务人员	个人素质	2	制定相关制度文件,内容身体素质、文化素质及个人形象。发现有缺陷的一处扣0.5分,扣完为止。
		健康保证	5	制定关于员工健康管理制,包括员工体检、遗传病、传染病管理等内容,发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
		法律道德	5	制定相关管理制度,明确遵纪守法、爱岗敬业、诚实守信、公正奉献、尊重隐私等等要求。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
		个人行为	5	制定相关管理制度,规范工作、待人、勤俭、安全、个人卫生等员工的个人行为。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
		沟通能力	5	制定相关管理制度,明确员工应具备的沟通能力,包括与客户沟通、与客户亲属沟通、与同事沟通、与领导沟通等内容。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
	5.3.4 产妇产妇护理	常规监测	10	制定相关管理制度,规范员工为产妇进行常规监测工作的流程及要求,提供监测记录等证明文件。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
		身体清洁	10	制定相关管理制度,规范员工为产妇进行身体清洁工作的流程及要求,提供清洁记录等证明文件。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。

表 A.1 评分表（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要求
5.3 服务管理	5.3.4 产妇护理	生殖系统护理	10	制定相关管理制度,规范员工为产妇进行生殖系统护理工作的流程及要求,提供护理记录等证明文件。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
		乳房护理	10	制定相关管理制度,规范员工为产妇进行乳房护理工作的流程及要求,提供护理记录等证明文件。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
		伤口护理	10	制定相关管理制度,规范员工为产妇进行伤口护理工作的流程及要求,提供护理记录等证明文件。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
		哺乳指导	10	制定相关管理制度,规范员工为产妇提供哺乳指导工作的流程及要求,提供证明文件。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
		心理保健	10	制定相关管理制度,规范员工为产妇进行心理保健工作的流程及要求,提供服务记录等证明文件。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
		餐饮管理	10	制定相关管理制度,规范员工为产妇提供月子餐服务工作的流程及要求,提供食谱、营养配比等证明文件。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
		产后恢复	10	制定相关管理制度,规范员工为产妇提供产后恢复指导工作的流程及要求,提供证明文件。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
		应急处理	20	制定相关管理制度体系,规范员工对产妇突发状况进行应急处理的流程及要求,提供证明文件。发现有缺陷的一处扣2-5分,扣完为止。
	5.3.5 新生儿护理	常规监测	10	制定相关管理制度,规范员工为新生儿进行常规监测工作的流程及要求,提供监测记录等证明文件。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
		衣物管理	10	制定相关管理制度,规范对新生儿衣物选择、穿脱流程、消毒等工作的流程及要求,提供监测记录等证明文件。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
		身体清洁	10	制定相关管理制度,规范员工为新生儿进行身体清洁工作的流程及要求,提供清洁记录等证明文件。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
		常规护理	10	制定相关管理制度,规范员工为新生儿进行常规护理工作的流程及要求,提供护理记录等证明文件。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。

表 A.1 评分表（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要求
5.3 服务管理	5.3.5 新生儿护理	哺乳管理	10	制定相关管理制度,规范员工进行新生儿哺乳护理的工作流程、要求及技术要点,提供证明文件。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
		排泄管理	10	制定相关管理制度,规范员工对新生儿排泄状况观测、结果评估、结果反馈、处理等内容,提供记录文件等证明文件。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
		睡眠管理	10	制定相关管理制度,规范员工帮助新生儿自主入睡、培养健康睡眠习惯等工作的流程及技术要点,提供证明文件。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
		抚触服务	10	制定相关管理制度,规范员工为新生儿提供抚触服务的流程及相关要求,提供服务记录等证明文件。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
		疫苗管理	10	制定相关管理制度,规范员工为新生儿父母提供疫苗接种个指导的流程及要求,提供证明文件。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
		营养补充	10	制定相关管理制度,规范员工为新生儿进行营养添加工作的流程、要求,包括医院证明、检查记录、家长同意书等内容。提供相应证明文件。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
		新生儿游泳	10	制定相关管理制度,规范员工为新生儿提供游泳服务的流程及要求,提供游泳记录等证明文件。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
		情感管理	10	制定相关管理制度,规范员工为新生儿进行情感培养工作的流程及要求,提供证明文件。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
		生长监测	10	制定相关管理制度,规范新生儿生长监测标准、分析方法及处理内容,提供监测报告等证明文件。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
	应急处理	20	制定相关管理制度体系,规范员工对新生儿突发状况进行应急处理的流程及要求,提供证明文件。发现有缺陷的一处扣2-5分,扣完为止。	
	5.3.6 客户服务	客户档案	5	建立客户档案保管制度,包括保管内容、保管要求、保密要求、使用要求等内容,提供相关证明文件。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
		服务质量	5	建立服务质量管理制度,并对相关要求在执业场所公示。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。
		收费监督	5	明确收费标准,并对相关内容在执业场所公示。发现有缺陷的一处扣1分,扣完为止。

表 A.1 评分表（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要求
5.3 服务管理	5.3.6 客户服务	客情维护	10	制定客情维护管理制度，包括方式、方法、责任人、方案等内容，提供证明文件。发现有缺陷的一处扣 2-5 分，扣完为止。
		投诉处理	10	制定投诉处理制度，包括责任人、处理流程、结果反馈等内容，提供证明材料。发现有缺陷的一处扣 2-5 分，扣完为止。
		纠纷处理	10	制定纠纷处理制度，包括责任人、处理流程、结果反馈等内容，提供证明材料。发现有缺陷的一处扣 2-5 分，扣完为止。
5.4 质量管理	5.4.1 基本控制	合规管理	10	识别月子保健机构相关法律法规，制定管理制度及监督机制，提供证明材料。发现有缺陷的一处扣 2-5 分，扣完为止。
		制度管理	10	建立完善的管理制度体系，提供证明材料。发现有缺陷的一处扣 1 分，扣完为止。
	5.4.2 质量提升	工作检查	5	制定工作检查制度，提供检查记录。发现有缺陷的一处扣 1 分，扣完为止。
		工作监督	5	制定监督检查制度，提供监督记录。发现有缺陷的一处扣 1 分，扣完为止。
		客户满意度	5	制定客户满意度调查制度，包括满意度调查范围、调查时间、调查结果处理等内容，提供证明文件。发现有缺陷的一处扣 1 分，扣完为止。
		自我评定	5	制定自我评定制度，明确评定流程、评定要求及评定结果处理等，提供证明文件。发现有缺陷的一处扣 1 分，扣完为止。
持续改进	5	制定持续改进制度，明确改进依据、改进方式及改进结果等内容，提供证明文件。发现有缺陷的一处扣 1 分，扣完为止。		
5.5 加分项	荣誉奖项	---	20	获得市级奖项加 3 分；获得省级奖项加 5 分；获得国家级奖项加 10 分。20 分封顶。
	行业贡献	---	30	参与或制定团体标准加 3 分；地方标准加 5 分；行业标准加 8 分；国家标准 15 分。30 分封顶。
	企标管理	标准制定	20	建立企业标准体系，制定企业标准加 20 分。
		标准公示	5	企业标准完成自我公开声明每项加 1 分。封顶 5 分。
		标准实施	5	完整实施企业标准体系加 5 分。
	第三方认证	---	20	获得国家认监委批准的认证机构颁发的认证证书每项加 5 分。封顶 20 分。
	技术创新	---	10	拥有技术创新专利等知识产权，每项加 5 分。封顶 10 分。
数字化办公	---	10	实施数字化办公加 10 分。	

参考文献

- [1] 中华人民共和国公司法
 - [2] 中华人民共和国母婴保健法
 - [3] 中国哺乳期妇女膳食指南
-