



中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 307—2017

保健服务组织认证要求

Certification requirements for healthcare service organization

2017-07-25 发布

2018-03-01 实施

中国国家认证认可监督管理委员会 发布

中华人民共和国认证认可
行 业 标 准
保健服务组织认证要求
RB/T 307—2017

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 1 字数 25 千字
2017 年 10 月第一版 2017 年 10 月第一次印刷

*

书号: 155066·2-32187 定价 18.00 元

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本标准起草单位：国家认证认可监督管理委员会认证认可技术研究所、中健标(北京)认证服务有限公司、北京国康健康服务研究院、北京生熉橄榄企业管理有限公司、中国保健协会休闲保健专业委员会、北京市五指生足部反射区保健中心有限公司、深圳市中航健身时尚股份有限公司。

本标准主要起草人：刘宗德、刘玲、刘克、杨泽慧、杨乙楠、刘岩、崔永慧、郝静、刘冰、魏永学、王毓慧、孙春艳、刘佳豪、徐娜、张磊、孙敏杰、樊光琳、郭石泉、田清、王岚。

引 言

全球经济结构由“工业经济”向“服务经济”转型,第三产业在国民经济中的占比越来越高,传统养生保健行业发展迅速。国务院《服务业发展“十二五”规划》中明确指出“要积极促进健康检测、卫生保健、康复护理等健康服务业发展”,同时国务院《中医药健康服务发展规划(2015—2020 年)》明确提出在中医药健康服务领域引入认证制度。

保健行业的快速发展,导致行业不规范、市场混乱等现象突出,为了保健服务业标准化、专业化、提高服务质量和服务水平的发展需要,使保健服务组织达到符合我国法律法规、相关标准的要求,满足顾客需求,促进保健服务行业健康可持续发展,特制定本标准。

本标准结合我国保健服务行业的特点在保健服务安全、卫生、专业和舒适四个方面提出了要求,从服务环境、服务设施、服务提供、顾客感知、服务评价和服务改进等方面规定保健服务组织的认证要求。

本标准可作为保健服务质量合格评定的依据。

保健服务组织认证要求

1 范围

本标准给出了保健服务组织及其经营场所为顾客提供保健服务的术语和定义、服务认证要求、管理认证要求及服务评价。

本标准适用于认证机构对保健服务组织及其经营场所为顾客提供的调理保健服务、美容保健服务等保健服务满足要求的符合性判定,以及保健服务组织的自我改进。

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 13495 消防安全标志
- GB/T 30444—2013 保健服务业分类
- 《特种设备安全监察条例》(国务院令 第 549 号)

3 术语和定义

GB/T 30444—2013 界定的以及下述术语和定义适用于本文件。

3.1

保健服务 healthcare service

在保健服务经营场所,由保健服务技能人员通过非医疗目的方式,运用技术、手法、产品、知识等手段,为顾客提供的以保养身心、改善体质、预防疾病、促进康复为目的的服务。

[GB/T 30444—2013,定义 2.1]

3.2

保健服务组织 healthcare service organization

提供保健服务的企业或团体。

3.3

调理保健服务 processing healthcare service

用专业技术或物质、器具直接作用于顾客的保健服务。

[GB/T 30444—2013,定义 2.7]

3.4

美容保健服务 beauty healthcare service

使顾客容貌变得美丽、健康的保健服务。

3.5

保健服务项目 healthcare service item

保健服务组织为满足顾客需求所提供的保健服务内容。

[GB/T 30444—2013,定义 2.4]

RB/T 307—2017

3.6

保健服务经营场所 **premises of healthcare service**

保健服务组织提供保健服务等相关经营活动的固定场所。

3.7

保健服务区域 **healthcare service area**

保健服务组织在保健服务经营场所内,实施保健服务项目的具体区域。

注:保健服务区域包括服务项目操作房间、顾客接受服务后休息区域等。

3.8

保健服务技能人员 **healthcare service personnel**

具备国家相关部门或行业认可的职业技能资格、有能力向顾客提供保健服务的专业工作人员。

注:改写 GB/T 30444—2013,定义 2.6。

3.9

保健服务器具 **healthcare related appliance**

在保健服务中所使用的器材、器械。

3.10

保健服务用品 **healthcare related product**

在保健服务中所使用的物品、产品。

3.11

不合格服务 **unqualified service**

未满足规定要求的服务。

3.12

内部审查 **internal inspection**

由保健服务组织内部人员按策划的时间间隔对组织运作满足规定要求的符合性验证活动。

3.13

内部审查员 **internal inspector**

保健服务组织实施内部审查的人员。

3.14

检查 **inspection**

保健服务组织内部针对经营服务活动进行的日常监督和巡视活动。

3.15

顾客满意 **customer satisfaction**

顾客对其要求已被满足程度的感受。

3.16

服务评价 **service evaluation**

服务认证中的选取功能和确定功能的组合活动。

注 1:服务评价可包括服务技术特性评价、服务管理特性评价和服务管理审查等方面。

注 2:服务技术特性也称服务接触特性,可从功能性、安全性、时间性、舒适性、经济性、生态性等方面提出。

注 3:服务管理特性包括管理绩效参数、顾客满意特性、服务补救特性等。

3.17

储存间 **store room**

保健服务组织及保健服务经营场所存放保健服务器具、用品等的房间。

3.18

消毒间 **disinfect room**

保健服务经营场所内进行物品消毒的房间。

注:物品包括餐饮具、布草类、蔬菜水果、保健服务器具、保健服务用品等。

4 服务认证要求

4.1 总则

4.1.1 认证机构应按照本标准要求对保健服务组织(以下简称组织)和保健服务经营场所(以下简称经营场所)进行认证。

4.1.2 组织和其经营场所应关注顾客感受,保证服务过程满足但不限于安全、卫生、专业 and 舒适的要求:

- a) 安全
组织和其经营场所提供的保健服务项目(以下简称服务项目)应保证顾客的消费安全。
- b) 卫生
组织和其经营场所应按相关法律、法规的要求,保持场所、人员、设备、设施、器具及用品的卫生。
- c) 专业
组织和其经营场所应建立健全服务保障机制,为顾客提供其承诺的服务项目。
- d) 舒适
组织和其经营场所提供的服务项目和服务环境应为顾客带来舒适感。

4.1.3 本标准将各条款服务控制点划分为 3 个等级,并遵循表 1 的原则。控制点等级见各条款后括号内的 1 级、2 级或 3 级标注,如(1 级)表示该条款为 1 级控制点。

表 1 控制点级别划分原则

等级	级别内容
1 级	基于保健服务提供的安全、卫生、专业的基本要求
2 级	基于 1 级控制点的安全、卫生、专业提高的要求
3 级	基于 1 级和 2 级控制点要求的专业和舒适的持续改善措施要求

4.2 服务环境

4.2.1 组织和其经营场所应制定并实施形成文件的卫生、环境管理规定。(2 级)

4.2.2 组织和其经营场所的营业面积、接待区面积应符合表 2 规定。(控制点级别见表 2)

表 2 营业面积、接待区面积要求 单位为平方米

保健服务类别	1 级	2 级	3 级	1 级	2 级	3 级
	营业面积≥			接待区面积≥		
调理保健服务	200	500	1 000	10	20	30
美容保健服务	200	300	500	10	15	20

4.2.3 组织和其经营场所应根据服务项目划分为接待区、服务区、休息区、卫生区等功能区,不同功能区应标识明确。(1 级)

4.2.4 组织和其经营场所应在相关区域设置中英文标识、适当的语言标识或图形符号。(2 级)

4.2.5 经营场所提供服务项目的房间单间面积应在 6 m²(含)以上。(1 级)

4.2.6 经营场所周边 50 m 内,应无射线、噪声、粉尘、强光等固定污染源。(1 级)

RB/T 307—2017

- 4.2.7 经营场所的保健服务区域(以下简称服务区域)内、外环境应整洁、美观。(1级)
- 4.2.8 服务区域内应有专人维护场所的卫生、消毒和环境管理。(1级)
- 4.2.9 服务区域内应保持空气流通,服务房间空气无毒、无害、无异味,密闭环境宜安装强制通风换气系统。(1级)
- 4.2.10 服务区域内应保持空气清新,密闭环境宜安装新风系统。(2级)
- 4.2.11 服务区域内空气中甲醛(HCHO)、苯(C₆H₆)、氡(²²²Rn)含量应符合表3要求。(3级)

表3 室内空气质量参数

序号	参数类别	参数	单位	最高限值	备注
1	化学性	甲醛 HCHO	mg/m ³	0.10	1 h 均值
2	化学性	苯 C ₆ H ₆	mg/m ³	0.11	1 h 均值
3	放射性	氡 ²²² Rn	Bq/m ³	400	年平均值(行动水平)
注:表中数据来自 GB/T 18883。					

- 4.2.12 服务区域内应在适宜位置布置室内绿化植物。(2级)
- 4.2.13 服务区域内的卫生间应无异味、消毒并保持清洁。(1级)
- 4.2.14 服务区域内卫生间若使用坐便器,宜使用一次性卫生坐垫(套、纸垫)。(3级)
- 4.2.15 服务区域内应有 6 m²(含)以上的独立消毒间,消毒间应有明显标志,设有上、下水设施;清洗设施应分开,室内地面应清洁、干燥,通风换气良好,无杂物存放。(1级)
- 4.2.16 服务房间内应使用普通照明设备,且在提供保健服务过程中不应关闭照明设备。(1级)
- 4.2.17 经营场所内公共卫生间应提供相应的洗涤和卫生用品。(1级)
- 4.2.18 经营场所内公共卫生间应配备镜子和梳子等理容用品。(3级)
- 4.2.19 经营场所应设置醒目的禁止吸烟警句和标志;工作人员不应在经营场所内吸烟。(1级)

4.3 服务设施、器具和用品

4.3.1 服务设施

- 4.3.1.1 组织和其经营场所应制定并实施形成文件的服务设施管理规定。(2级)
- 4.3.1.2 组织和其经营场所应有与经营范围内服务项目相匹配的符合国家卫生和产品质量标准要求的设施。(1级)
- 4.3.1.3 经营场所的服务房间不应有内锁,且门上设置有不小于 0.01 m² 的透视窗或可观察室内全景的门镜(美容、洗浴除外)。(1级)
- 4.3.1.4 经营场所应有用于监控公共区域的设施。(1级)
- 4.3.1.5 经营场所应配备必要的消防设施。(1级)
- 4.3.1.6 经营场所应配备顾客咨询、预约登记、结账等服务设施。(1级)
- 4.3.1.7 经营场所的接待区应有为顾客提供休息的设施。(1级)
- 4.3.1.8 组织和其经营场所应使用服务管理电子信息系统。(2级)
- 4.3.1.9 经营场所应提供网络服务。(2级)
- 4.3.1.10 经营场所应分设顾客和员工卫生间。(2级)
- 4.3.1.11 经营场所应分设客用通道和员工及进货通道。(3级)
- 4.3.1.12 经营场所应有为顾客存放保管私人物品的设施。(3级)
- 4.3.1.13 经营场所内设有特殊人群(老人、孕妇等行动不便人群)专用卫生设施。(3级)
- 4.3.1.14 组织和其经营场所应配备专业维护人员,按照要求维护保养服务设施。(2级)

4.3.1.15 组织和其经营场所应保存相关维护保养记录。(3级)

4.3.2 保健服务器具

4.3.2.1 组织和其经营场所应制定并实施形成文件的保健服务器具管理规定。(2级)

4.3.2.2 组织和其经营场所应配备和使用与经营范围内服务项目相匹配的符合国家卫生和质量标准要求的保健服务器具。(1级)

4.3.2.3 组织和其经营场所应配备专业维护人员,定期维护保养保健服务器具,确保状态良好。(2级)

4.3.2.4 组织和其经营场所应保存相关维护保养记录。(3级)

4.3.3 保健服务用品

4.3.3.1 组织和其经营场所应制定并实施形成文件的保健服务用品管理规定。(2级)

4.3.3.2 组织和其经营场所应使用与经营范围内服务项目相匹配的符合国家卫生和质量标准要求的保健服务用品。(1级)

4.3.3.3 组织和其经营场所使用的保健服务用品应定期检查,确保在有效期内使用,无安全和卫生隐患,并保存相关记录。(1级)

4.3.3.4 经营场所内的保健服务用品应分类存放并标识。(1级)

4.3.3.5 储存间应保持整洁卫生,不应放置无关物品。(1级)

4.3.3.6 用于美容保健服务的毛巾尺寸应不小于 300 mm×300 mm,质量不低于 45 g。(2级)

4.3.3.7 用于足疗保健服务的毛巾尺寸应不小于 350 mm×750 mm,质量不低于 120 g。(2级)

4.3.3.8 直接与皮肤接触的毛巾和服装应至少为全棉,无色差、不褪色、手感柔软,吸水性能好,无污渍,无明显破损性斑点。(3级)

4.3.3.9 公共用品在卫生消毒后应使用独立包装。(3级)

4.4 服务收费

4.4.1 组织和其经营场所应在显著位置公示服务项目及产品的收费标准。(1级)

4.4.2 工作人员应与顾客确认消费项目、产品和金额。(1级)

4.4.3 工作人员应出具消费明细清单,请顾客确认签字。(1级)

4.4.4 结算时,组织应提供合法票据。(1级)

4.4.5 组织和其经营场所应配备为顾客使用银行卡或其他电子消费支付的设备。(2级)

4.5 服务提供

4.5.1 服务关键环节控制

4.5.1.1 组织和其经营场所应根据其服务特点,采用风险评估的方法识别保健服务过程中影响服务质量的关键环节。(3级)

4.5.1.2 组织和其经营场所应采取有效措施控制服务的关键环节。(2级)

4.5.1.3 组织应对风险评估中识别的关键环节制定相应的控制措施,并定期进行分析和评估。(3级)

4.5.2 服务承诺

4.5.2.1 组织和其经营场所应在安全、卫生、专业等方面做出公开承诺。(1级)

4.5.2.2 组织和其经营场所不应进行超出经营范围的扩大宣传,误导顾客。(1级)

4.5.2.3 工作人员应理解组织的服务承诺,最大限度地满足顾客的舒适感。(2级)

4.5.2.4 组织的公开承诺应使顾客易于获知。(2级)

RB/T 307—2017

4.5.2.5 组织和其经营场所应跟踪和评价服务承诺实现的结果,并保存相关记录。(3级)

4.5.3 服务礼仪

4.5.3.1 基本内容

组织和其经营场所应制定并实施形成文件的服务礼仪规定,包括但不限于:仪容仪表、着装、服务用语、接待礼节。(1级)

4.5.3.2 仪容仪表

4.5.3.2.1 应提供微笑服务,应热情、主动服务顾客。(1级)

4.5.3.2.2 工作人员上岗时应注意个人卫生,保持身体和口腔无异味,不留长指甲。(1级)

4.5.3.2.3 女性工作人员上岗时宜化淡妆。(1级)

4.5.3.3 着装

4.5.3.3.1 工作人员应着整洁、合体的统一制服、工作鞋。(1级)

4.5.3.3.2 工作人员应按工作岗位佩戴工牌。(1级)

4.5.3.4 服务用语

4.5.3.4.1 工作人员应使用礼貌用语,清晰规范,易于理解。(1级)

4.5.3.4.2 对使用不同语种的顾客宜提供适宜的语言服务。(3级)

4.5.3.5 接待礼节

4.5.3.5.1 工作人员应合理表达对顾客的迎送、问候、接待、致歉等服务礼节。(1级)

4.5.3.5.2 应尊重顾客的宗教信仰和风俗习惯。(2级)

4.5.3.5.3 应尊重不同国家、地区和民族的礼节形式。(3级)

4.5.4 服务流程

4.5.4.1 制定文件

组织和其经营场所应制定并实施形成文件的服务流程。(1级)

4.5.4.2 顾客预约

4.5.4.2.1 组织和其经营场所应提供顾客预约服务。(1级)

4.5.4.2.2 应对顾客预约的信息形成相关记录。(2级)

4.5.4.3 顾客沟通

组织应对以下有关方面确定并实施与顾客沟通的有效安排:(1级)

- a) 服务项目信息;
- b) 顾客反馈,包括顾客抱怨。

4.5.4.4 准备

4.5.4.4.1 工作人员应做好服务前的准备工作,实施服务项目的保健服务技能人员(以下简称技能人员)与所开展的服务项目比例应不低于1:1。(1级)

4.5.4.4.2 技能人员在服务期间不应佩戴手表和手部配饰等物品。(1级)

4.5.4.4.3 应保持服务设施、器具和用品等的安全、卫生、完备和整洁。(1级)

4.5.4.4.4 经营场所应组织员工对每天提供的服务进行分析和总结。(3级)

4.5.4.5 迎宾

4.5.4.5.1 应设置迎宾人员,引导顾客至指定的服务区/位。(1级)

4.5.4.5.2 应设置咨询人员,接受顾客需求咨询,为顾客提供专业的服务建议。(2级)

4.5.4.5.3 应提供相应停车位和导车服务。(3级)

4.5.4.6 顾客财产

4.5.4.6.1 组织和其经营场所应制定并实施形成文件的顾客财产管理规定,对顾客财产及信息实施管理。(2级)

4.5.4.6.2 商业预付卡在约定期内应视为顾客财产,按照国家有关规定办理、使用和管理。(1级)

4.5.4.6.3 经营场所应提供顾客物品保管箱或保管室。(2级)

4.5.4.7 保健项目操作

4.5.4.7.1 组织和其经营场所应制定并实施形成文件的保健项目服务操作规定。(1级)

4.5.4.7.2 应根据顾客的需求选用保健方法、设备和用品,不应使用危及人身健康和安全的的方法或手段。(1级)

4.5.4.7.3 应根据顾客的身体状况和禁忌规定,指导并提供适宜的保健方法和服务。(2级)

4.5.4.7.4 应向顾客确认服务项目内容、价格后,按照保健项目服务操作规定进行服务。(1级)

4.5.4.7.5 应认真听取顾客反映的有关服务问题,并耐心给予解答。(1级)

4.5.4.7.6 服务项目结束后,应明确告知顾客。(1级)

4.5.4.7.7 宜提醒顾客接受服务后的注意事项。(2级)

4.5.4.7.8 可根据服务项目提供相应的增值服务。(3级)

4.5.4.7.9 宜对顾客提供全程服务。(3级)

4.5.4.8 送客

4.5.4.8.1 服务项目结束后,应将顾客领入指定的结账区域。(1级)

4.5.4.8.2 顾客离开时,应提醒顾客带好随身物品,并向顾客致谢道别。(1级)

4.5.4.8.3 服务项目结束后,应征询顾客满意程度。(2级)

4.6 争议和投诉

4.6.1 争议

4.6.1.1 组织和其经营场所应制定并实施形成文件的管理规定,包含争议的处理及有关职责和权限。(2级)

4.6.1.2 组织和其经营场所宜通过协商方式及时处理服务过程中发生的争议。(1级)

4.6.2 投诉

4.6.2.1 组织和其经营场所应制定并实施形成文件的管理规定,包含投诉的处理及有关职责和权限。(2级)

4.6.2.2 组织和其经营场所应在显著位置设立投诉电话、意见簿等记录投诉的方式,在24 h内受理投诉,并在5个工作日内采取有效措施处理顾客投诉。(1级)

4.6.2.3 组织和其经营场所应建立真实、准确、完整的投诉记录。(2级)

4.6.2.4 组织和其经营场所应设立服务监督电话。(3级)

5 管理认证要求

5.1 组织

5.1.1 组织应具有法人资格,且组织和其经营场所应具备合法、有效的经营资质,经营范围应符合国家有关规定。(1级)

5.1.2 组织和其经营场所应持有但不限于卫生许可证等有效证明文件。(1级)

5.1.3 组织和其经营场所应持有其他必要的资质/许可证明。(1级)

5.1.4 组织应建立组织架构图,相关人员的职责应在有关的文件中规定。(2级)

5.1.5 组织重视服务标准化工作,参与国家、行业有关标准的制修订工作。(3级)

5.1.6 组织的经营场所的从业时间2年以上(含2年)。(3级)

5.1.7 组织和其经营场所持有商标。(3级)

5.1.8 组织和其经营场所持有中国专利证书。(3级)

5.1.9 组织或其经营场所获得团体或个人地市级以上奖励。(3级)

5.2 工作人员

5.2.1 人力资源

5.2.1.1 组织应根据服务项目和经营规模的需要,配置相应的管理人员和技能人员等,并建立人员管理制度和员工档案。(1级)

5.2.1.2 组织宜制定人才发展规划,建立人员的绩效考核制度,并保存相关记录。(2级)

5.2.1.3 组织宜设立专职人力资源管理部门,制定人力资源规划及各项人力资源招聘、培训、考核、薪资福利、员工职业生涯发展等管理制度,并保存相关记录。(3级)

5.2.1.4 组织和其经营场所中专(含高中)以上学历占在册员工数量30%以上,本科以上学历占在册员工数量3%以上。(2级)

5.2.1.5 组织和其经营场所中专(含高中)以上学历占在册员工数量50%以上,本科以上学历占在册员工数量5%以上。(3级)

5.2.1.6 组织中拥有相当于研究生文化程度及以上的员工1名。(3级)

5.2.1.7 组织或其经营场所委派专业技术人员参加国内外相关的学术会议次数,每年不少于2人次。(3级)

5.2.1.8 组织或其经营场所人员在相关的正式出版物上发表论文(专业技术文章),每年不少于1篇。(3级)

5.2.2 管理人员

5.2.2.1 管理人员应有中专(含高中)以上学历或同等文化程度。(1级)

5.2.2.2 管理人员应具有从事本行业2年以上的工作经历。(1级)

5.2.2.3 管理人员应了解本组织和其经营场所提供的服务项目的有关知识,具有指导或解决管理过程中具体问题的能力。(1级)

5.2.2.4 管理人员应了解相关的国家法律法规和行业主管部门规章的要求。(1级)

5.2.2.5 管理人员中具备5年以上从业管理经验,或持有中级以上职称证书、国家相关高级职业资格证书,或大专以上学历者不低于在册管理人员总数的50%。(2级)

5.2.2.6 管理人员中具备 8 年以上从业管理经验,或持有中级以上职称证书、国家相关高级职业资格证书,或大专以上学历者不低于在册管理人员总数的 60%。(3 级)

5.2.3 技能人员

5.2.3.1 技能人员应有初中及以上学历或文化程度。(1 级)

5.2.3.2 技能人员应具备相关部门颁发的保健技能培训证书,或具有相应岗位的技能。(1 级)

5.2.3.2.1 技能人员持有中级职业资格证书 30%以上和高级职业资格证书 3%。(2 级)

5.2.3.2.2 技能人员持有中级职业资格证书 50%以上和高级职业资格证书 5%。(3 级)

5.2.3.3 技能人员应每年进行体检,取得健康合格证明。(1 级)

5.2.3.4 技能人员应掌握本岗位服务规范要求。(1 级)

5.2.3.5 技能人员应具备紧急救护基础知识。(1 级)

5.3 培训

5.3.1 组织和其经营场所应制定并实施形成文件的培训考核管理规定。(1 级)

5.3.2 培训内容至少包括:员工入职、专业技能、服务礼仪、职业道德、企业管理制度、安全知识、卫生知识。(1 级)

5.3.3 组织应每年对全体人员进行持续发展培训。(2 级)

5.3.4 组织应制定并实施年度培训计划、培训大纲。(2 级)

5.3.5 组织应保存培训教材及相关培训实施和考核记录。(1 级)

5.3.6 组织宜定期委派管理人员参加外部的职业技能培训并取得培训证明。(2 级)

5.3.7 组织内部培训教师应具备国家或行业的高级职业资格证书。(3 级)

5.4 文件和记录

5.4.1 文件控制

5.4.1.1 组织和其经营场所应制定并实施形成文件的文件管理规定,对文件予以控制。(1 级)

5.4.1.2 组织和其经营场所使用的文件应保持清晰、易于识别,并制定有效的文件目录。(1 级)

5.4.1.3 相关部门和人员使用的文件应与文件发布部门保存的有效文件一致。(1 级)

5.4.1.4 组织和其经营场所应保存文件的审批、更改、发放和接收记录。(1 级)

5.4.1.5 组织和其经营场所应对作废文件进行标识,防止非预期使用。(2 级)

5.4.1.6 外来文件应有渠道收集、识别、控制和转化。(3 级)

5.4.2 记录控制

5.4.2.1 组织和其经营场所应制定并实施形成文件的记录管理规定,以明确记录的标识、贮存、保护、检索、保存期限和处置所需的控制要求。(1 级)

5.4.2.2 组织和其经营场所宜设置保存文件和记录的专门场所或设施。(3 级)

5.5 采购管理

5.5.1 采购过程

5.5.1.1 组织和其经营场所应制定并实施形成文件的采购管理规定。(2 级)

5.5.1.2 组织和其经营场所应确保采购的产品符合安全、卫生和专业的要求。(1 级)

5.5.1.3 组织应根据供方提供产品的能力评价和选择供方,对供方及采购产品的控制类型和程度应取决于采购产品对随后的服务提供的影响。(2 级)

5.5.1.4 组织宜制定对供方选择、评价和再评价的管理规定。(3级)

5.5.1.5 评价的结果应予以记录并保持。(2级)

5.5.2 采购产品的验收

5.5.2.1 组织和其经营场所应制定形成文件的验收规定,以确保采购的产品满足要求。(2级)

5.5.2.2 组织和其经营场所应对采购的产品实施验收,并保存相关记录。(1级)

5.5.2.3 适用时,组织宜制定并实施产品抽样检测规定,以确保采购的产品满足安全、卫生和专业的要求。(3级)

5.5.3 外包管理

5.5.3.1 组织应识别确定为提供保健服务所需的外包活动,并制定评价和选择外包方的管理规定。(3级)

5.5.3.2 组织应按照规定选择具有合法资质的外包方,并签订外包合同,确保外包活动符合国家有关规定。(1级)

5.5.3.3 组织和其经营场所应对外包方的服务提供能力和结果进行监督和验收,并保存相关记录。(2级)

5.6 安全管理

5.6.1 组织和其经营场所应制定并实施形成文件的安全管理规定,包括人身、服务提供、设备设施等方面内容。(1级)

5.6.2 组织和其经营场所应明示服务禁忌对象,不宜为其提供保健服务。(1级)

5.6.3 组织和其经营场所应对老年人、未成年人、妊娠妇女等特殊群体顾客采取相应安全措施。(2级)

5.6.4 组织和其经营场所宜识别并管理服务场区域内的设施、设备、产品和服务提供过程中的其他危险源,保护人员的安全。(3级)

5.6.5 组织和其经营场所应制定火灾、停电、人身意外伤害等突发事件的应急预案,并定期演练。(2级)

5.6.6 组织和其经营场所应在公共区域设置危险警示标识(如地面防湿滑、防触电、防烫伤等)。(2级)

5.6.7 组织和其经营场所设置的消防标志应符合 GB 13495 的要求。(1级)

5.6.8 组织和其经营场所应配备专职或兼职安全管理人员,进行例行消防及治安安全检查,及时消除安全隐患。(1级)

5.6.9 适用时,组织和其经营场所工作人员需了解《特种设备安全监察条例》(国务院令第 549 号)和相关法规要求。(1级)

5.6.10 应根据需求配备适宜的急救用品。(1级)

5.6.11 组织和经营场所内应有备用照明设备或光源。(2级)

5.7 信息沟通

5.7.1 内部沟通

组织和其经营场所应建立适当的沟通过程,确保组织内信息有效沟通。(1级)

5.7.2 外部沟通

组织和其经营场所应建立、实施与外部相关方进行沟通的有效措施。(2级)

6 服务评价

6.1 检查

6.1.1 组织和其经营场所应采取适宜方法,对服务过程进行检查,当结果未能达到相关规定时,应采取适当措施。(1级)

6.1.2 组织和其经营场所应保存检查活动的相关记录。(2级)

6.1.3 组织和其经营场所宜设立服务检查部门,由专职人员负责检查活动。(2级)

6.2 顾客满意

6.2.1 组织和其经营场所应制定并实施形成文件的顾客满意调查规定,内容至少应包括但不限于卫生、安全、专业技术及舒适度。(1级)

6.2.2 每日进行顾客满意调查,并保存相关记录。(1级)

6.2.3 每月定期进行顾客满意分析和评价,并保存相关记录。(1级)

6.2.4 每两周定期进行顾客满意分析和评价,并保存相关记录。(2级)

6.2.5 每周定期进行顾客满意分析和评价,并保存相关记录。(3级)

6.3 内部审查

6.3.1 组织和其经营场所应按策划的时间间隔进行内部审查,每年至少1次,以确定服务提供符合组织的服务承诺、本标准要求以及组织所制定的管理要求,并得到有效实施与保持。(1级)

6.3.2 内部审查员应按照策划的审查计划实施内部审查。(1级)

6.3.3 内部审查员不应审查自己的工作,审查的实施应确保审查过程的客观性和公正性。(1级)

6.3.4 组织和其经营场所应保存内部审查记录。(1级)

6.3.5 被审查部门/区域的责任人及组织的管理者应确保及时采取必要措施,以消除所发现的不合格及其原因。(1级)

6.3.6 内部审查后续活动应包括对所采取措施的验证和验证结果的报告。(1级)

6.4 不合格服务的处置

6.4.1 组织和其经营场所应制定文件化的不合格服务处置的管理规定,对不合格服务进行处置。(2级)

6.4.2 组织和其经营场所可采取协商、道歉、赔付等服务补救措施,处置已发生的不合格服务。(1级)

6.4.3 组织和其经营场所采取服务补救措施应与不合格服务的影响和潜在影响相适应。(2级)

6.4.4 组织和其经营场所应保存相关的记录。(2级)

6.5 服务改进

6.5.1 组织和其经营场所应利用服务检查、顾客满意调查、不合格服务处置、争议和投诉的结果来改进服务。(1级)

6.5.2 组织和其经营场所应利用服务检查、内部审查、顾客满意调查、不合格服务处置、争议和投诉的结果来分析组织的服务绩效。(2级)

6.5.3 组织和其经营场所应保持服务分析和改进措施的相关记录。(3级)

参 考 文 献

- [1] GB/T 18883 室内空气质量标准
-



RB/T 307-2017

书号:155066 • 2-32187

定价: 18.00 元