

ICS 03.080.01

A 00



# 团 体 标 准

T/ SJXBZ 0004—2021

---

## 小儿推拿保健师服务质量规范

Child massage hygienist service as quality standards

2021-8-30 发布

2021-10-30 实施

江西省家庭服务业协会 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.....	6
7 服务质量投诉处理.....	7
8 小儿推拿保健师等级划分.....	7
9 小儿推拿保健师等级评定规则.....	8
附录 A （资料性） 小儿推拿保健师信息登记表.....	10
附录 B （规范性） 服务人员拜师实习证明.....	11
附录 C （资料性） 客户信息(新客户咨询)登记表.....	12
附录 D （资料性） 服务质量回访满意度调查表.....	13
附录 E （资料性） 服务质量投诉处理意见表.....	14
附录 F （规范性） 小儿推拿保健师技能等级申请(备案)表.....	15

## 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：张建华、阎锦秀、王芳、钟军英、高伍妹、杨艳琴、刘玉琴、赵华、俞依辰、  
闫晗。

## 引 言

我国滥用和过度使用抗生素问题已引起全社会高度重视，现在使用药物特别是对儿童更加慎重。小儿推拿系运用各种手法刺激穴位，使经络通畅、气血流通，以达到调整脏腑功能、治病保健目的的一种方法，因而备受家长追捧。据有关方面报道，我国目前需要小儿推拿保健师近 600 万人，但经过专业培训的不足 11 万人；我国 0-14 岁的儿童多达 2.53 亿人、每年新生儿 1200 余万人，庞大的市场需求催生小儿推拿迅速蓬勃发展。2013 年，小儿推拿被纳入“国家基本公共卫生服务项目”，因医疗机构中的小儿推拿资源短缺，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。目前我国小儿推拿机构分为两种性质：一种是取得了医疗机构执业许可证、可以开展诊疗行为的，另一种是在市场监管部门注册、不具备诊疗资质的。目前我省各地的大街小巷甚至居民小区内，都能看到保健服务性的小儿推拿门店，已经成为家庭服务行业中又一个新兴服务业态。但因国家还未将小儿推拿列入职业范围，我国和各省市均未出台小儿推拿服务质量标准。小儿推拿在快速发展中，缺乏系统的质量标准和规范专业的技能培训，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、方式、结果评价等方面的认识不一致，导致服务过程中的纠纷时有发生。

本文件对小儿推拿保健师服务涉及到的 5 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、培训小儿推拿保健师应当符合的 8 大方面共 17 项要求，服务人员应当具备的 6 项基本条件、应做到的 5 项职业守责、应掌握的 7 大方面的专业知识和 4 大类实操基本功，以及要在参加初级小儿推拿保健师培训、取得人社部门颁发的小儿推拿《专项职业能力证书》后，还要拜师及跟随中级及以上小儿推拿保健师实习满 2 个月、实习成绩达到本文件 8.2.2 中初级小儿推拿保健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小儿推拿保健师正式上岗的要求；规定了小儿推拿保健师服务的 8 个方面的内容，并明确了“应根据小儿年龄大小、体质强弱确定推拿时间和保健疗程”“应根据不同情况，选择适宜的按摩介质”“小儿推拿服务应禁忌”3 个方面共 25 项规范条文；描述了小儿推拿服务的接待沟通、签订服务合同、实施服务、服务质量评价 4 个方面共 33 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，提出了小儿推拿保健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。

本文件为形成保健性小儿推拿服务发展的制度环境、提高小儿推拿保健师的综合素质、指导保健性小儿推拿服务机构采用标准化管理、为消费者提供保健性小儿推拿服务的一致性标准、为行业监管提供评判保健性小儿推拿服务质量的依据，促进我省保健性小儿推拿服务安全、稳健发展为目的，根据这个业态和市场的发展需要而制定，填补我国保健性小儿推拿服务质量规范从无到有的空白。



# 小儿推拿保健师服务质量规范

## 1 范围

本文件界定了小儿推拿保健师服务的术语和定义，提出了服务机构的基本要求，规定了小儿推拿保健师的服务内容，描述了小儿推拿保健师的服务流程，给出了服务质量投诉处理方法，提出了小儿推拿保健师等级划分和评定规则，提供了规范性和资料性附录。

本文件适用于保健性小儿推拿服务机构的服务质量要求。

本文件不适用于医疗机构的小儿推拿服务质量要求。

## 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

**小儿推拿** child massage

又称小儿按摩，是运用各种手法刺激穴位，使经络通畅、气血流通，以达到调整脏腑功能、治病保健的一种方法，可分为治疗性小儿推拿和保健性小儿推拿。

### 3.2

**小儿推拿保健服务** child massage healthcare service

是在中医基本理论指导下，根据小儿的生理和病理特点，在小儿体表特定腧穴或部位施行独特推拿手法，调节脏腑、疏通经络、调和气血、平衡阴阳，来改善机体机能、提高机体免疫力、增强抗病能力、保健身体及防治小儿亚健康的一种养生保健方法。以下简称“小儿推拿服务”。

### 3.3

**小儿推拿保健服务对象** clients of child massage healthcare

0-14岁的儿童，尤其是0-6岁的婴幼儿。以下简称“小儿”。

### 3.4

#### 小儿推拿保健师 child massage hygienist

具备相关知识和专业操作技能、取得相关等级证书、为服务对象提供小儿推拿保健服务的专业人员。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）。

### 3.5

#### 小儿推拿保健服务机构 service agency of child massage healthcare

依法设立的提供小儿推拿服务的企业。以下简称“服务机构”。

## 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卫生间；
- d) 服务设施（如按摩床、消毒柜等）系正规厂家生产、有产品合格证书，相关用物应符合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小儿推拿《专项职业能力证书》后，拜师及跟随中级及以上小儿推拿保健师实习满2个月、实习成绩达到本文件(8.2.2)初级小儿推拿保健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和客户的合法权益。

#### 4.1.2 档案管理应满足：

- a) 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 培训服务人员应满足：



4.1.3.1 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。

4.1.3.2 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。

4.1.3.3 培训方式：分为PPT演示、情景模拟讲授，实操示范、观摩和实操练习。

4.1.3.4 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、高级小儿推拿保健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。

4.1.3.5 培训时间：

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) 中级高级均不少于40标准学时，其中：理论16标准学时、实际操作24标准学时。

4.1.3.6 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《小儿推拿专项能力证书》后从事小儿推拿服务工作满2年的初级小儿推拿保健师，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《小儿推拿保健师技能等级（中级）证书》后，从事小儿推拿服务工作满3年的中级小儿推拿保健师。

4.1.3.7 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小儿推拿工作满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小儿推拿工作满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小儿推拿工作满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小儿推拿工作满8年，或担任中级小儿推拿技能操作培训工作满3年。

4.1.3.8 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，获取小儿推拿《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《小儿推拿保健师技能等级（中级）证书》；

c) 中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《小儿推拿保健师技能等级（高级）证书》；

d) 在本文件出台之前，已从事小儿推拿保健服务工作满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、获取小儿推拿《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《小儿推拿保健师技能等级（中级）证书》或《小儿推拿保健师技能等级（高级）证书》。

## 4.2 服务人员

4.2.1 基本条件应具备：

a) 符合法定工作年龄，高中毕业及以上文化；

b) 遵章守法、心地善良，恪守职业道德；

c) 身体健康，细心，耐心，有爱心，无不良习惯；

d) 有一定的学习、理解和动手操作能力；

- e) 适合月嫂、育婴、婴儿游泳、产后康复等母婴服务人员和刮痧、理疗、艾灸等中医养生服务人员及成人按摩师从事，具有医学相关专业者更佳；
- f) 有下列情形之一者，不得从事小儿推拿手职业：
  - 1) 手部有残疾；
  - 2) 有精神病史和传染病；
  - 3) 有刑事犯罪记录。

#### 4.2.2 职业守责应做到：

- a) 让客户明确每项小儿推拿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，应把小儿安全放在第一位，以客户满意为准则；
- e) 禁止夸大小儿推拿功效，杜绝营销骗局。

#### 4.2.3 专业条件

##### 4.2.3.1 专业知识应掌握：

- a) 中医基础理论知识，包括：整体观念、辨证论治、阴阳五行、脏腑经络、卫气营血、藏象学说、病因学说；
- b) 小儿推拿基础知识，包括：小儿推拿发展简史、小儿推拿流派及作用原理、小儿的生理与病理特点、小儿推拿保健中医辨证分型方法、小儿各部位常用穴位、小儿推拿常用穴位功用分类、小儿推拿常用手法、小儿推拿主要禁忌等；
- c) 小儿疾病辨证概要，包括：八纲辨证、脏腑辨证、卫气营血辨证、六淫病因辨证、气血津液辨证等内容和方法；
- d) 小儿推拿的腧穴定位内容和方法，包括：体表解剖标志定位法、手指同身寸法、骨度分寸法、简便取穴法；
- e) 解剖学理论、儿科基础知识、儿科诊断基础知识；
- f) 中医四诊和运用阴、阳、表、里、寒、热、虚、实八个纲领对病情进行归纳分析和辨别知识；
- g) 小儿常见不适症的推拿等专业知识。

##### 4.2.3.2 实操基本功应掌握：

- a) 下列（但不限于）小儿推拿常用穴位和经络的准确位置及推拿按摩这些经络和穴位的功效：
  - 1) 头面、颈项部：攒竹（天门）、坎宫、太阳、山根、人中、承浆、迎香、颊车、囟门、百会、风府、风池、耳后高骨、天柱、桥弓；
  - 2) 腰腹部：天突、膻中、乳旁、乳根、肋肋、中脘、神阙、天枢、丹田、关元、气海、肚角；
  - 3) 腰背部：肩井、大椎、风门、肺腧、脾腧、肾腧、腰腧、脊柱、七节骨、龟尾、脊；
  - 4) 上部：十宣、四横纹、小横纹、板门、内劳宫、内八卦、小天心、总筋、大横纹、老龙、二扇门、上马、外劳宫、三关、六腑、天河水、一窝风、膊阳池、合谷、曲池；
  - 5) 下部：箕门、血海、膝眼、太溪、昆仑、百虫、足三里、前承山、丰隆、三阴交、解溪、委中、后承山、仆参、涌泉；
  - 6) 脾经、胃经、肝经、心经、肺经、肾经、大肠经；
- b) 小儿推拿服务手法的基本要求：均匀、柔和、轻快、平稳、着实；
- c) 小儿推拿服务常用手法“推、拿、按、摩、揉、运、掐、搓、捻、捣、擦、捏、挤、取痧、摇、振”等的应用技巧和操作要领；
- d) 小儿推拿服务常用的复式手法“黄蜂入洞、开璇玑、双凤展翅、猿猴摘果、揉耳摇头、按弦搓摩、揉脐及龟尾并擦七节骨法、水底捞月、打马过天河、二龙戏珠、取水天河、运土入水、运水入土、苍龙摆尾、开门见山、总收法”等的应用技巧和操作要领。

## 5 服务内容

### 5.1 小儿推拿服务的内容应包含：

- a) 通过对小儿捏脊推拿服务，衡阴阳、理气血、和脏腑、通经络，调理消化系统；
- b) 通过对小儿健脾推拿服务，健脾和胃、增强食欲、理气消食、导滞、调理小儿疳积、厌食、腹泻、便秘、呕吐；
- c) 通过对小儿保肺推拿服务，固卫抗邪、宣肺利窍、预防感冒；
- d) 通过对小儿健脑益智推拿服务，健脑、调理小儿“五迟”（即：立迟、行迟、发迟、齿迟、语迟）、“五软”（即：头颈软、口软、手软、足软、肌肉软）等发育障碍或发育迟缓问题；
- e) 通过对小儿安神推拿服务，改善睡眠、安定心神；
- f) 通过对小儿的手臂、腿部、胸腹部、背部按摩服务，改善血液循环、促进内脏及肢体发育、帮助消化、提高免疫力、增强感觉敏锐度；
- g) 通过对小儿明目推拿服务，改善视力、预防近视，缓解小儿用眼疲劳，明目亮眼；
- h) 通过对小儿鼻部推拿服务，改善和缓解小儿流鼻涕、鼻塞和预防鼻炎；
- i) 通过对小儿推拿服务，缓解小儿生病时的不适症状，缩短病程。

### 5.2 应根据小儿年龄大小、体质强弱确定推拿时间和保健疗程，一般情况下：

- a) 奶前、奶后 30 分钟不做推拿，通常每日或隔日推拿 1 次；
- b) 初生儿，每次推拿时间为 0.5-3 分钟，3-6 个月，每穴 1-4 分钟；6 个月-1 周岁的，每穴 1-5 分钟；1-3 岁或大于 3 岁的，每穴 3-7 分钟；年龄稍大者，时间可适当延长；
- c) 推拿速度每分钟以进行 200 次左右为宜。

### 5.3 应根据不同情况，选择适宜的按摩介质：

- a) 通过辨寒热、辨虚实选用介质：
  - 1) 小儿寒症，用有温经散寒作用的介质，如葱姜水、冬青膏等；
  - 2) 小儿热症，用具有清凉退热作用的介质，如凉水、医用乙醇等；
  - 3) 小儿虚症，用具有滋补作用的介质，如药酒、冬青膏等；
  - 4) 小儿实症，用具有清泻作用的介质，如蛋清、红花油、传导油等；
  - 5) 小儿其他症型，用一些中性介质，如滑石粉、爽身粉等，取其润滑皮肤的作用。
- b) 应根据不同目的选择介质：
  - 1) 保护皮肤多用油脂类，如芝麻油、猪油、凡士林、粉末类(滑石粉、爽身粉、痱子粉)等；
  - 2) 增强疗效多用各种汁类，如姜汁、葱汁、蒜汁、蛋清、水剂(凉水)和酒精等。
- c) 操作时应做到：
  - 1) 先头面，次上肢，再胸、腹、腰、背，最后是下肢；
  - 2) 先重点，后一般；先主穴，后配穴；
  - 3) 拿、掐、捏、捣等强刺激手法，一般放在最后操作；
  - 4) 根据手法要求和腧穴部位的不同，正确运用手法和介质，用力均匀，禁用暴力，推拿时间合理。

### 5.4 小儿推拿服务应禁忌：

- a) 不得给小儿打针、吃药、手术等，不得进行疾病干预；
- b) 不得给小儿实施放血、针刺等创伤性和侵入性操作；
- c) 不得给骨折（包括骨折恢复期）、急性外科手术的小儿做推拿；
- d) 不得给患有各种传染性疾病（包括：肺结核、强红热、水痘、病毒性肝炎、梅毒等）的小儿做推拿；

- e) 不得给有出血倾向疾病（包括：血小板减少性紫癜、白血病、血友病、再生障碍性贫血、过敏性紫癜、出血或内出血）的小儿做推拿；
- f) 不得给皮肤有伤（包括：烧伤、擦伤、烫伤、裂伤、疥疮、皮肤炎症、脓肿、不明肿块等）的小儿做推拿；
- g) 不得给感染性疾病（包括：骨髓炎、骨结核、蜂窝组织炎、丹毒等）的小儿做推拿；
- h) 不得给恶性肿瘤、较严重的心脏病或精神病的小儿做推拿；
- i) 不得给心、肝、肾脏衰竭，高热、哮喘发作期，昏厥、休克的小儿做推拿；
- j) 不得给未经医院诊断的患儿做推拿（应建议先到正规医院就医，明确诊断，再根据医嘱选择是否推拿，以免延误病情）；
- k) 不得给有严重症状而诊断不明确的小儿做推拿。

## 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小儿推拿服务的讲解。
- 6.1.2 应询问客户的基本情况，包括但不限于小儿家长的姓名、联系电话、家庭住址，小儿的姓名、生日、生活习惯、急需改善的问题、可用于做小儿推拿服务的时间等。
- 6.1.3 应运用下列方法和途径全面了解小儿的身体状况：
  - a) 运用“望、闻、问、切”方法，诊察小儿的病情：
    - 1) 望，即：望神色、望形态、察苗窍、察二便、察指纹；
    - 2) 闻，即：闻声、闻气味；
    - 3) 问，即：问年龄、问病情（寒热、饮食、睡眠、出汗、二便等）、问个人史（出生史、喂养史、生长发育史、预防接种史、遗传病史、过敏史等）；
    - 4) 切，即：切诊，包括脉诊（主要有浮、沉、迟、数、有力、无力六种基本脉）和按诊（包括按压、触摸头凶、四肢、皮肤、胸腹等）。
  - b) 运用阴、阳、表、里、寒、热、虚、实八个纲领对病情进行归纳分析和辨别；
  - c) 查阅小儿在医院检查的诊断报告；
  - d) 查阅小儿其他合法、有效的健康体检数据。
- 6.1.4 应在明确小儿病情诊断、确定小儿身体适合做推拿后，提出专业、适宜、有针对性的小儿推拿服务项目。
- 6.1.5 每次给小儿推拿应针对一种症状，保健目的不宜太多、推拿穴位不宜太杂。
- 6.1.6 应将客户的基本信息、小儿身体状况和服务机构推荐的小儿推拿服务项目、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 签订服务合同

- 6.2.1 服务机构应在与客户达成统一意见后，签订小儿推拿服务合同，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小儿推拿服务合同。
- 6.3.2 实施服务时，应满足：
  - a) 与小儿接触的用品器具应一客、一用、一消毒；
  - b) 服务用具在使用前认真检查，接触小儿部位用 75% 的酒精或消毒液进行消毒；
  - c) 治疗盘、治疗巾、纱布、介质、消毒用品等摆放到按摩床边备用；
  - d) 服务室温 22℃～26℃、相对湿度 50%～60%，室内整洁、安静、舒适、安全、光线良好；

- e) 服务人员不佩戴首饰、不留长指甲、不化妆、保持手的温度；
- f) 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；
- g) 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；
- h) 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；
- i) 服务人员严格按本机构服务技术操作规程，规范、微笑、礼貌、耐心服务：
  - 1) 施行手法前，清洗双手、认真查看小儿皮肤是否有损伤、注意体位姿势、使推拿部位充分暴露和保持皮肤清洁干净、安抚小儿情绪；
  - 2) 推拿时，要调整气息、精神专注，心神合一；
  - 3) 服务全过程细心观察小儿反应，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，并有服务人员和小儿家长的签字。

#### 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，同时交待家长在小儿推拿后要注意避风，饮食忌生冷等，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 小儿推拿保健师等级划分

#### 8.1 总则

依据小儿推拿保健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 初级小儿推拿保健师

##### 8.2.1 任职条件应满足：

- a) 参加了本文件规定的初级小儿推拿保健师的培训；
- b) 取得了人社部门颁发的小儿推拿《专项职业能力证书》；
- c) 拜师及跟随中级及以上小儿推拿保健师实习满 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) 知晓小儿推拿服务的全部流程；
- c) 具有动手操作能力和小儿按摩功底；
- d) 能对小儿常见问题实施推拿服务。

#### 8.3 中级小儿推拿保健师

### 8.3.1 任职条件应满足：

- a) 从事小儿推拿服务工作满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小儿推拿保健师的提升培训；
- c) 取得了本文件规定的《小儿推拿保健师技能等级（中级）证书》。

### 8.3.2 知识与技能要求应具备：

- a) 熟练掌握初级小儿推拿保健师的相关知识和实操技能；
- b) 具有一定的小儿推拿服务实践经验；
- c) 具备对小儿常见疾病的观察能力；
- d) 熟练小儿推拿服务各项岗位技能；
- e) 能独立处理小儿常见问题；
- f) 能根据小儿状况，辨证并提供有针对性的康复训练指导；
- g) 能手法、动作娴熟，取穴精准地为小儿实施推拿服务。

## 8.4 高级小儿推拿保健师

### 8.4.1 任职条件应满足：

- a) 从事小儿推拿服务工作满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小儿推拿保健师的提升培训后；
- c) 取得了本文件规定的《小儿推拿保健师技能等级（高级）证书》。

### 8.4.2 知识与技能要求应具备：

- a) 熟练掌握中级小儿推拿保健师的相关知识和实操技能；
- b) 具有丰富的小儿推拿保健实践经验；
- c) 熟练掌握中医按摩学相关康复方法；
- d) 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 小儿推拿保健师等级评定规则

### 9.1 组织实施

#### 9.1.1 设立评定委员会：

设立江西省小儿推拿保健师等级评定委员会，由相关专家组成，开展全省中、高级小儿推拿保健师等级评定和颁发证书工作（初级已有我省人社部门职业鉴定中心进行鉴定考试后，颁发专项职业能力证书）。

#### 9.1.2 建立工作机构：

江西省小儿推拿保健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：

小儿推拿保健师经评定等级后，应颁发全省全行业统一规范的《小儿推拿保健师技能等级（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小儿推拿保健师进行中、高级职业鉴定、颁发中、高级职业资格证书时，江西省小儿推拿保健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小儿推拿保健师,应由服务机构向江西省小儿推拿保健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:

每个小儿推拿保健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《小儿推拿保健师技能等级申请(备案)表》(附录 E)后,江西省小儿推拿保健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,江西省小儿推拿保健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 中小儿推拿保健师等级划分要求;
- b) 服务机构提交的《小儿推拿保健师技能等级申请(备案)表》;
- c) 江西省小儿推拿保健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) 江西省小儿推拿保健师等级评定委员会办公室应统一领导全省中、高级小儿推拿保健师的年审工作;
- b) 服务机构应根据本文件要求,每年对中、高小儿推拿保健师进行复核年审,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、高级小儿推拿保健师,江西省小儿推拿保健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小儿推拿保健师,应将原技能等级证书交还授予机构。

## 附录 A (资料性) 小儿推拿保健师信息登记表

档案编号：

填表时间： 年 月 日

姓名		性别		出生日期		贴照片处
民族		学历		联系电话		
小儿推拿保健师技能等级		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"/> 母乳喂养指导(催乳) <input type="checkbox"/> 按摩 <input type="checkbox"/> 养生 <input type="checkbox"/> 其他(用文字表述)：					
擅长技能	月嫂 <input type="checkbox"/> 母乳喂养指导(催乳) <input type="checkbox"/> 按摩 <input type="checkbox"/> 养生 <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"/> 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				
服务好坏纪录	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、服务机构应查看小儿推拿保健师提供证件的原件，并将证件的复印件附在本登记表后面存档。					

经办人：

登记时间： 年 月 日



**附录 B**  
**(规范性)**  
**服务人员拜师实习证明**

档案编号:

\_\_\_\_\_同志拜 \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_级小儿推拿保健师)

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《小儿推

拿保健师服务质量规范》(8.2.2)中初级小儿推拿保健师应掌握的知

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

带小儿来咨询的 家长信息	小儿的：爸爸 <input type="checkbox"/> 妈妈 <input type="checkbox"/> 爷爷 <input type="checkbox"/> 奶奶 <input type="checkbox"/> 其他人（用文字表述）：			姓名：
	联系电话：		家庭住址：	
小 儿 的 信 息	小儿姓名：	性别：	出生日期：	
	食欲情况：	睡眠情况：	精神状态：	
	生活习惯：			
	既往病史：			
	生长发育：			
	医院诊断结果及医嘱：			
	<b>家长急需改善：</b>			
	调理消化系统，增强食欲 <input type="checkbox"/> 固卫抗邪，预防感冒 <input type="checkbox"/> 调理小儿的“五迟” <input type="checkbox"/> 肩关节稳定性，防止脱臼 <input type="checkbox"/> 改善睡眠，安定心神 <input type="checkbox"/> 促进内脏及肢体发育 <input type="checkbox"/> 缓解小儿生病时的不适症状，缩短病程 <input type="checkbox"/> 其他：用文字表述：			
<b>家长可带小儿可到店推拿的时间：</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>服务机构推荐的小儿推拿服务项目：</b>				
<b>首次成交项目及金额：</b>				
注：表中可选项请在“ <input type="checkbox"/> ”中间打“√”				

经办人姓名：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

**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					
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小儿推拿保健师？ 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小儿推拿保健师？ 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：小儿推拿保健师 <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) 小儿推拿保健师技能等级申请(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: 经办人电话:		贴 照 片 处
姓名:	文化程度:	出生年月:		
何年何月开始从小儿推拿保健服务工作:		联系电话:		
3	<p>已经取得的与小儿推拿保健师服务技能有关的证书情况:</p> <p>1、人社部门职业鉴定中心颁发的小儿推拿《专项职业能力证书》(初级) <input type="checkbox"/></p> <p>2、本文件规定的全省全行业统一的《小儿推拿保健师技能等级(中级)证书》 <input type="checkbox"/></p> <p>3、人社部门认定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"/></p> <p>4、人社部门认定颁发的育婴师职业资格证书 初级<input type="checkbox"/> 中级<input type="checkbox"/> 高级<input type="checkbox"/></p> <p>5、其他相关职业资格或技能等级证书(用文字表述如下):</p>			
<p>1、何年何月在何地何单位参加了小儿推拿保健师专业培训:          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: _____。</p> <p>2、申报单位对照本文件小儿推拿保健师等级划分规范, 给申请人“技能要求”的总评分为____分。</p>				
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:			发证书时间	
			证书编号	
负责人签名: 发证单位盖章: 年 月 日				
填表说明	<p>1、随表需提交身份证和已经取得的相关证书的复印件;</p> <p>2、一寸正面免冠照片 2 张(1 张贴表格, 1 张用于证书);</p> <p>3、为了节省填表时间, 请在表中适合的内容<input type="checkbox"/>里打“√”。</p>			



## 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
-