

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 67—2020
代替DBJ440100/T 236—2015

疗养院疗养服务规范

Convalescent service standard of sanatorium

2020-06-08 发布

2020-07-01 实施

广州市市场监督管理局 发布

目 次

前言..... III

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 2

4 基本要求..... 2

5 服务环境..... 2

 5.1 布局..... 2

 5.2 标志标识..... 2

 5.3 绿化景观..... 2

 5.4 环境条件..... 3

6 服务质量管理..... 3

7 服务设施..... 3

 7.1 体检设施..... 3

 7.2 辅助治疗设施..... 4

 7.3 客房设施..... 4

 7.4 餐饮设施..... 4

 7.5 康体娱乐设施..... 4

 7.6 购物设施..... 5

 7.7 服务总台及商务设施..... 5

 7.8 交通设施..... 5

 7.9 公共卫生设施..... 6

8 服务规范..... 6

 8.1 服务总则..... 6

 8.2 服务礼仪..... 6

 8.3 接待服务..... 6

 8.4 客房服务..... 7

 8.5 餐饮服务..... 7

 8.6 康体娱乐服务..... 8

 8.7 体检服务..... 8

 8.8 辅助治疗服务..... 8

 8.9 购物服务..... 9

 8.10 服务总台及商务服务..... 9

 8.11 结账服务..... 9

 8.12 互联网及通讯服务..... 9

 8.13 交通服务..... 9

8.14 保险服务.....9

9 服务安全和卫生.....9

9.1 服务安全.....9

9.2 服务卫生.....10

10 服务监督和持续改进.....10

10.1 服务监督.....10

10.2 满意度调查.....10

10.3 投诉处理.....10

10.4 持续改进.....11

前 言

本标准依据 GB/T 1.1—2009 的规定进行编制。

本标准由 DBJ440100/T 236—2015《疗养院疗养服务规范》转化确认而来，并代替 DBJ440100/T 236—2015《疗养院疗养服务规范》。

本标准与 DBJ440100/T 236—2015 相比，除编辑性修改外主要技术变化如下：

——更新了规范性引用文件；

——细化了 8.12 互联网及通讯服务相关要求。

本标准由广州市总工会提出及归口。

本标准起草单位：广州市第二工人疗养院、广州市标准化协会、广州市花都质量技术监督检测所。

本标准主要起草人：韩彩金、吴志强、陈淑宜、刘宏科、何惠娟、张世英、黄顺好、林桂珊、罗继华。

DBJ440100/T 236—2015 于 2015 年 7 月 3 日首次发布。

疗养院疗养服务规范

1 范围

本标准规定了疗养院疗养服务的术语和定义、基本要求、服务环境、服务质量管理、服务设施、服务规范、服务安全和卫生、服务监督和持续改进。

本标准适用于广州市行政区域内疗养院的疗养服务管理，可作为行业监督检查依据。

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（包括所有的修订单）适用于本文件。

- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB 3095 环境空气质量标准
- GB 3096 声环境质量标准
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 5768.1 道路交通标志和标线 第1部分：总则
- GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志
- GB 5768.3 道路交通标志和标线 第3部分：道路交通标线
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
- GB/T 10001.4 标志用公共信息图形符号 第4部分：运动健身符号
- GB/T 10001.5 标志用公共信息图形符号 第5部分：购物符号
- GB/T 10001.6 标志用公共信息图形符号 第6部分：医疗保健符号
- GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
- GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
- GB/T 15566.6 公共信息导向系统 设置原则与要求 第6部分：医疗场所
- GB/T 15566.7 公共信息导向系统 设置原则与要求 第7部分：运动场所
- GB/T 15566.8 公共信息导向系统 设置原则与要求 第8部分：宾馆和饭店
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB 15982 医院消毒卫生标准
- GB 18483 饮食业油烟排放标准（试行）
- GB/T 20501(所有部分) 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB 37489.1 公共场所卫生设计规范 第1部分：总则
- JGJ 40 疗养院建筑设计规范
- WS/T 313 医务人员手卫生规范
- DB44/T 603 公共标志英文译法规范

DB44/T 795 住宿业服务质量要求

DB44/T 1022 度假村服务质量规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

疗养 *convalesce*

治疗、休养以恢复人们身心健康的过程。

3.2

疗养院 *sanatorium*

供服务对象进行以体检、休养为主，辅助治疗和休闲度假的场所，多设在风景区、度假区或环境良好的地方。

3.3

健康体检 *physical examination*

通过医学手段和方法对受检者进行身体检查，了解受检者健康状况，以发现疾病线索和健康隐患的诊疗行为。

4 基本要求

4.1 应按规定办理相关证照，依法持证、亮证经营。

4.2 应依照国家、行业、地方等有关法律、法规、规章和相关标准从事经营活动。

4.3 应配备合格资质的从业人员和设备设施，按规定开设体检科目。

4.4 各项经营活动应符合质量、卫生和安全的相关规定，接受社会监督。

5 服务环境

5.1 布局

疗养院建筑设计应符合JGJ 40相关要求，布局合理，区域功能划分清晰，餐厅、客房、体检以及各项配套设施分布应适应疗养度假使用并符合安全要求。

5.2 标志标识

5.2.1 应按GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.4、GB/T 10001.5、GB/T 10001.6、GB/T 10001.9、GB/T 15566.1、GB/T 15566.6、GB/T 15566.7、GB/T 15566.8、GB/T 20501和DB44/T 603等规定设置公共信息标志和导向标识，做到清楚醒目，指示明确，与整体环境相协调。

5.2.2 疗养院出入口、交叉路口和服务场所应设置交通指引和引导标识，设置疗养院全景图或线路分布图。道路交通标志和标线应符合GB 5768.1、GB 5768.2和GB 5768.3的要求。有条件的宜将交通指引延伸至周边干道和路口。

5.2.3 在险要路段等可能产生危险的区域应设置醒目的安全警示标识，安全标志应符合GB 2894的规定。有工程施工的，应标有明显的施工安全提示标志，并采取有效的防护隔离措施。

5.2.4 户外设立的吸烟区应标志清晰、引导明显，各禁烟区域应在明显位置标示禁烟标志。

5.2.5 消防安全标志应符合GB 13495.1和GB 15630的要求。

5.3 绿化景观

- 5.3.1 宜具备良好的生态环境，应根据疗养院的地形、气候环境、建筑群布局进行绿化、美化设计，为疗养者提供安全、舒适的休闲环境。
- 5.3.2 宜采用适宜本地气候的原生植物进行绿化，合理搭配植物，注重景观效果，兼顾有利于疗养者的健康疗养的功能性需要。
- 5.3.3 宜保持疗养院内四季常绿，花草树木应保持无病虫害，乔、灌木形态优美，绿篱完整并修整成型，草坪平整。

5.4 环境条件

5.4.1 空气质量

应保持空气清新，环境空气质量应达到 GB 3095 规定的一级标准。

5.4.2 通风、光线

服务场所应自然通风，采光良好。

5.4.3 温度、湿度

应配备足够设施设备，使室内环境温度、湿度保持在让顾客感觉舒适的范围。

5.4.4 环境噪音

疗养院及周边噪声质量应符合 GB 3096 规定的 0 类要求。

5.4.5 环境氛围

应营造优美、舒适、安静、整洁、方便、愉快、健康的适宜疗养、休闲、康复的环境氛围。

5.4.6 控烟要求

疗养院室内应整体禁烟。户外宜设置吸烟区并提倡禁烟。

6 服务质量管理

- 6.1 应按照相关行政部门的有关规定加强体检、治疗、保健质量管理，建立疗养服务质量管理体系，制定服务质量手册，明确服务质量方针和目标，并制定实现服务质量目标的相应措施，确保体检、治疗、保健安全和服务质量。
- 6.2 应建立服务质量管理组织架构，明确各部门的职责和权限。
- 6.3 应制定和完善各岗位作业指导书，明确服务流程规范。
- 6.4 应制定员工培训和考核制度，对从业人员的服务及相关内容进行培训和考核，应有记录并存档。
- 6.5 应建立并执行从业人员健康检查制度和健康档案的制度。

7 服务设施

7.1 体检设施

- 7.1.1 疗养院内应设有体检中心，并应具有相对独立的健康体检场所及候检场所，建筑总面积应不少于 400 m²，每个独立的检查室使用面积应不少于 6 m²。
- 7.1.2 体检中心应具有符合开展健康体检、疾病预测等服务的设施，设备设施应符合相关标准和规范要求并按规定进行周期检定。

7.2 辅助治疗设施

7.2.1 应按开展的诊疗科目、康体服务项目配备相应的医疗设备、设施。

7.2.2 医疗废物处理设施应符合有关规定。

7.3 客房设施

7.3.1 应设有客房，提供床位数应与疗养院接待能力相匹配，最低应不少于 50 个床位，客房标准间使用面积（不含卫生间）应不低于 14 m²。

7.3.2 客房区域宜设置服务前台，负责客房服务。规模较少的疗养院可将服务前台与服务总台合并设置，要求参照本标准 7.7。

7.3.3 客房内应布局合理、通风良好。床垫、床单、被子、枕头等卧具应齐备、洁净且铺叠整齐；配有服务指南、住宿须知等参阅资料，房内客用品应符合 DB44/T 795 和 DB44/T 1022 的相关要求。应配备必要饮具并能保障 24 小时提供饮用热水。

7.3.4 客房卫生间地面应平整，采取有效防滑措施；应配备有抽水设施的厕位、面盘、镜子、抽风和沐浴设施；保持 24 小时供水，且热、冷标识清晰和标明热水供应时间；提供的浴巾、毛巾应干净、无破损且叠放整齐。

7.3.5 应在显著位置设置应急疏散图，按规定配备有效应急照明等逃生器材和使用说明。

7.3.6 应配备符合安全要求的电器设备。

7.3.7 客房内宜提供宽带接口或无线网络覆盖，并提供使用说明。

7.3.8 客房场所宜设有晾晒衣服区域，配置有晾衣杆（绳）和衣架。

7.3.9 客房门宜设有防盗设施或装置。

7.4 餐饮设施

7.4.1 应设有餐厅（餐饮服务场所），其餐位数量应与疗养院接待能力相匹配，最低不少于 50 个。

7.4.2 餐厅应合理划分就餐区间，如大厅、单房、厨房、收银台、酒吧等；餐厅环境卫生应符合 GB 37487、GB 37488、GB 37489.1 的要求。

7.4.3 餐厅用餐区及休闲区应备置有空调、抽风机、电视机等电器设备。

7.4.4 厨房应配置有制作各类菜（饮）品相应的餐饮厨具设备。应按照生鲜和熟食进行区域划分，防止交叉污染。

7.4.5 餐厅应在显著位置设置服务台，提供问询、引导、结算以及相关的侍应服务。宜设有低位服务设施。

7.4.6 餐厅应配备菜单、酒水单且明码标价，做到诚信经营。

7.4.7 餐桌上应配备洁净的桌布、骨碟、饭碗、汤碗、筷子、纸巾、牙签等必备的餐具用品，且摆放整齐、方便使用。

7.4.8 餐厅应设置公共卫生间，且应采取必要防滑措施，宜配备残疾人专用卫生间。有条件的餐厅宜配备员工专用卫生间。

7.4.9 餐厅应配备供就餐者使用的专用洗手设施，以及洗手液等清洁用品。

7.4.10 配置相关设施，做好废水、废物、废油、油烟处理工作，排放标准、废弃物处理应符合国家和地方要求。

7.5 康体娱乐设施

7.5.1 应根据自身类型和特色，提供相应的特色康体、娱乐设施。

7.5.2 疗养院提供的特色康体、娱乐设施应不少于以下项目中的五种：

a) 温泉；

- b) 室内外游泳池或海滨游泳场；
- c) 歌舞厅或卡拉 OK 房；
- d) 棋牌室；
- e) 漂流及配套更衣沐浴设施；
- f) 茶艺厅（室）；
- g) 可遮阳和挡雨的游览步道及观景台或观景亭；
- h) 特色果园、茶园或菜园；
- i) 体验式钓鱼、捕鱼设施；
- j) 烧烤、露营等场地设施；
- k) 种摘菜、烹饪等设施；
- l) 养生打坐、讲座等学习体验设施场所；
- m) 设有不少于两种运动器材设施的室内健身场所；
- n) 保龄球、乒乓球、羽毛球、篮球、网球等运动场馆；
- o) 桑拿或保健按摩等康乐设施；
- p) 其他特色运动或休闲服务设施设备。

7.6 购物设施

7.6.1 应根据自身功能区分和规模，设置自助购物商场、小卖部、购物展台等购物点，提供日常洗漱用品、清洁用品、食品、应急用品、具地方特色的特产、小商品等产品。

7.6.2 购物点宜设在出入口或者服务中心、服务总台、接待大堂附近明显位置，方便顾客购物。

7.7 服务总台及商务设施

7.7.1 应在显著位置设立服务总台，提供服务价目表、报纸及书刊等资料；宜配备沙发、座椅等设施，宜设有低位服务设施。

7.7.2 宜提供商务服务项目，配有可上网电脑、扫描仪、打印机、复印机、传真机、临时办公区及办公用品，设置多时区时钟，提供代理收件、问询等服务。有条件的疗养院可设独立的商务服务中心。

7.7.3 应设置信息公告栏，介绍疗养院和服务项目，相关宣传资料齐全，图文规范。

7.7.4 应提供吹风机、熨斗、充电器、多孔插座、插座转换器等物品供有需要的顾客使用。

7.8 交通设施

7.8.1 停车场

疗养院应设置与自身接待相匹配的停车场，停车场分设出入口，视野和光线应良好，地面平整、不积水，有明显的指示标志标识，并视条件宜提供专人看管或配置摄像头监控。

7.8.2 道路

7.8.2.1 疗养院内道路应按不同的功能需求划分为机动车道、非机动车道和游步道。道路布局和选线不应破坏自然景观和生态环境。

7.8.2.2 交通主干车道以及往来疗养院的干线道路应达到Ⅲ级道路标准，路面宽度达不到Ⅲ级道路标准的支线道路应设有单行线标识。

7.8.2.3 游步道应设计合理，符合人体工学和景观美学原理，与疗养院整体环境相协调，无安全隐患。

7.8.2.4 应设置盲人道、残疾人道等无障碍通道。

7.8.3 交通工具

宜根据实际情况为顾客提供外出接送或内部使用的交通工具，如旅游大巴、面包车、电瓶车、自行车等。提供定时定线路电瓶车穿梭接送的，应在明显位置设置起点和终点标志及相关信息牌。

7.9 公共卫生设施

7.9.1 应设置公用卫生间、分类垃圾箱等卫生设施。

7.9.2 公用卫生间应布局合理，标识醒目美观，建筑造型与景观环境相协调。应配备水冲、盥洗、通风设施和采用必要防滑措施。卫生间数量和接待游客数量相匹配，有条件的应配置残疾人专用卫生间。

8 服务规范

8.1 服务总则

8.1.1 疗养院各项服务应以人为本，以顾客满意为目标，力求提供有特色、高质量的疗养度假服务，持续满足顾客合理合法、大众化或个性化的需求。

8.1.2 服务过程中应以顾客的合理需求为先，注重效率，不应让顾客久等久候。

8.1.3 如发现顾客有遗留物品时，应及时通知顾客，将物品归还或寄还给顾客，并做好相关登记。如暂时无法与顾客取得联系的，应替顾客保管三个月（易腐物的除外），过期仍无人认领的，按拾遗物处理。

8.1.4 服务人员应遵守法律法规和疗养院各项制度，信守承诺，遵守社会公德；对顾客一视同仁，尊重顾客的风俗习惯和宗教信仰；维护顾客合法权益，营造文明、和谐、舒适的疗养度假环境。

8.2 服务礼仪

8.2.1 服务人员应按规定着装，服装应整洁美观，宜体现当地或疗养院特色。

8.2.2 服务人员应规范佩戴胸卡，胸卡应整洁且信息清晰。

8.2.3 微笑服务、文明待客，应用规范服务用语，语调平和、口齿清楚，表情自然，举止大方得体，并合理使用肢体语言。

8.2.4 服务过程中若不慎影响顾客，应立即道歉。如需与同事等交流，应以不影响顾客为宜。

8.3 接待服务

8.3.1 电话接听

服务人员应及时接听电话并使用礼貌用语，语调柔和，语言简洁，表述准确，耐心倾听。通话结束，应让对方先挂断电话，再轻轻放下挂断。

8.3.2 来访接待

8.3.2.1 接待顾客时应主动、热情、大方。

8.3.2.2 回答顾客问询时，应面带微笑，有问必答，温和有礼。

8.3.2.3 对有预约的顾客应提前告知具体时间、地点并按时接待；对无预约的顾客，应根据顾客需求制定行程安排，为顾客提出可行性建议。

8.3.3 入住接待

8.3.3.1 顾客入住登记时，接待人员应主动问候，并根据顾客需求准确介绍疗养院的基本情况和服务项目。

8.3.3.2 接待人员应根据顾客的需求或预订方案安排住房、用餐和体检等，如有体检项目的顾客，应提醒体检注意事项及安排。

8.3.3.3 为顾客办理入住登记手续时，应认真核对有效证件，快速完成入住登记手续，按规定及时将

顾客身份证件信息录入各系统。

8.3.3.4 在收取顾客预付款时应快速、准确，当面点清，并提供有效凭证。

8.3.3.5 完成入住登记手续后，应指引顾客到所预订的客房。

8.3.3.6 搬运顾客行李时，应轻拿轻放，摆放有序，随身行李不离开顾客的视线范围。

8.4 客房服务

8.4.1 房务服务

8.4.1.1 客房应每天清洁、整理，床单、被罩、枕套和毛巾等用品应每客一换，卫生间应定期消毒。若顾客入住多晚，则视顾客需要进行更换，随时补充消耗品。各种设备设施养护良好，使用安全。

8.4.1.2 应根据顾客需求提供叫醒服务，有条件的可提供送餐等服务。

8.4.1.3 如顾客需增加被子、更换毛巾等物品时，应快速将物品送入客房内。

8.4.1.4 如顾客对客房内设备不会使用，服务员应及时前往解释说明，指导顾客使用。

8.4.1.5 顾客入住期间，如客房内出现设施或物品故障时，服务员应尽快前往房间处理，如未能解决，应妥善安排顾客调换房间。

8.4.1.6 提供无打扰服务。

8.4.2 退房服务

顾客退房时，服务人员应快速响应，优先处理查房事宜，查房后立即通知服务总台。

8.5 餐饮服务

8.5.1 楼面服务

8.5.1.1 餐厅应提前布置好用餐环境，顾客用餐后应立即清理现场，保持良好的环境卫生。

8.5.1.2 尊重顾客的民族习俗和宗教信仰，宜划分用餐区或食物分类等。

8.5.1.3 接待顾客应热情有礼，并引领到用餐区域。

8.5.1.4 服务员向顾客介绍或推荐菜式、饮品时，应尊重顾客的饮食习惯。回答顾客点菜问题时，应做到清楚、简明。有条件的宜对顾客提供健康饮食咨询指导和定制化菜单。完成菜单后应向顾客重复所点菜式。

8.5.1.5 服务员应按顾客要求沏好茶水和备好酒水、饮料，并按规范操作。

8.5.1.6 上菜要稳，并对顾客说明菜式名称及特点，如菜品沽清要及时向顾客反馈，菜品上齐后应提示顾客。

8.5.1.7 席间服务应多观察，随时清理台面，保持桌面整洁；如酒水、茶水及时续斟等。

8.5.1.8 上菜完毕后做好结帐准备，待顾客示意结账即可尽快结账；结账后应向顾客致谢。

8.5.1.9 就餐结束后，应提醒顾客带好随身物品和协助打包物品，礼貌道别。

8.5.2 出品服务

8.5.2.1 宜提供地方特色或疗养特色的菜式、点心等美食，体现疗养服务和地方饮食文化。

8.5.2.2 餐厅采购食品和原材料时应向供应商索票索证。餐厅应配备专职或兼职的食品安全管理员。

8.5.2.3 厨房应根据客量和需求提前准备好相应的食物材料、配料、调料，保证食物新鲜、卫生。食（饮）品加工制作应生熟分开，餐具应进行消毒处理。餐厅提供的餐具、食品及饮品应符合相应的法律法规和食品卫生标准要求。

8.5.2.4 厨房出菜应按序、及时、新鲜，及时更换顾客不满意的菜品。

8.5.2.5 采用自助形式供应早餐的，品种供应不少于5种。

8.6 康体娱乐服务

- 8.6.1 疗养院康体娱乐场所基础设施管理及服务规范应符合相关要求。
- 8.6.2 应保证各类设施设备及客用品完好无损，若发现破损应及时维修更新；桌椅及各类营业用品和服务用品应摆放整齐，方便使用。
- 8.6.3 服务员应及时掌握顾客预订情况，做好服务工作准备。
- 8.6.4 接待顾客应主动相迎问好，快速为顾客办好相关手续。
- 8.6.5 待顾客更换好用品后，宜引领顾客到活动场所，并及时为顾客开启活动所需设备。
- 8.6.6 顾客活动时，服务员应在周边多观察，随时为顾客服务。顾客活动结束后，服务员应主动提供指引并快速办理结账手续，并提醒顾客不要忘记随身物品。
- 8.6.7 疗养院提供的康体娱乐设施应有专人管理和服务，涉及游泳、潜水等特种运动或项目的，相关指导人员和安全员，应具备相应资质，持证上岗。

8.7 体检服务

8.7.1 院内体检

- 8.7.1.1 体检前工作人员应向顾客介绍、确认体检项目、体检时间，告知顾客体检注意事项。提前将《体检指引单》放置在体检中心服务台备取。
- 8.7.1.2 顾客到场并取得《体检指引单》后，工作人员应再次提醒顾客体检注意事项并礼貌指引顾客到相关体检科室接受各项体检；期间对顾客的问询应耐心讲解和指引。
- 8.7.1.3 体检前要做好仪器、用品准备。顾客体检过程中，医护人员应严格按照相关规定执行操作，礼貌引导顾客配合。健康体检项目的结果，由负责检查的相应专业执业医师记录并签名。
- 8.7.1.4 检查中如发现疑似严重疾病，应及时与当事人或单位取得联系。有条件的宜向顾客提供就医指引。
- 8.7.1.5 体检结束后，应及时制作顾客《体检报告》，单独密封包装，并于10个工作日内将体检报告寄送给受检人或受检单位。对单位客户还可提供《单位体检综述报告》。
- 8.7.1.6 应及时收集、汇总各种检查记录及检查结果，不得随意外泄。应注意保护受检人员的隐私，建立和完善客户的体检档案，做好各类原始资料及检后随访的管理工作。

8.7.2 外出体检

- 8.7.2.1 开展外出体检时应按照《健康体检管理暂行规定》中外出体检的相关要求执行。
- 8.7.2.2 外出体检前，应与被服务单位或个人签订健康体检协议书，确定体检时间、地点、受检人数、体检的项目和流程、派出医务人员和设备的基本情况，并明确规定双方法律责任。
- 8.7.2.3 应提前到达约定地点，布置场地和设立登记处，登记和派发《体检指引单》，礼貌引导顾客到体检项目所在场所接受各项体检。
- 8.7.2.4 体检活动及后续工作的开展参照本标准8.7.1.2~8.7.1.6。

8.8 辅助治疗服务

- 8.8.1 辅助治疗服务场所应保持环境整洁、宁静，为顾客提供安全、舒适、优质的治疗、保健服务。
- 8.8.2 宜为顾客提供预防保健和身心疾病治疗，提供健康宣传、健康讲座、健康咨询、健康评估、医疗建议、绿色保健等健康服务。
- 8.8.3 医护人员必须持证上岗，遵守诊疗、治疗等相关规范，防止发生医疗事故。
- 8.8.4 应按规定开具处方和医嘱。对不属于本机构诊疗范围的疾病或重大疾病，应向患者或其家属说明，必要时可推介合适的医疗机构就诊。
- 8.8.5 药房应按规定依处方为患者发放药品，并提醒注意事项。如需实施注射、针灸等治疗方案，应

严格遵守国家制定或认可的医疗护理技术操作规程。

8.9 购物服务

8.9.1 疗养院应对购物点的商品质量承担管理责任，确保商品进货渠道规范，质量合格，各类票证齐全。

8.9.2 购物点应合法经营，销售商品应明码标价，商品价格标签应规范标示。

8.9.3 购物点可为顾客提供现货销售、订购服务或商品寄送服务。

8.9.4 购物点应保持环境卫生，商品摆放有序。

8.10 服务总台及商务服务

8.10.1 服务总台应干净明亮，应有管理及有专人值守，提供问讯、咨询、代客联络、委托代办、寄存、充电、寄送物品、复印打字、传真、上网、预订等便利或商务服务；宜 24 小时提供接待、咨询、结账和留言服务。

8.10.2 服务人员应态度和蔼，礼貌待客，及时完成顾客提出各种便利或商务服务要求。顾客有意见时，应致歉、解释，不应顶撞顾客。

8.11 结账服务

8.11.1 结账时，收银员或接待员应耐心、细致、快速；出示顾客消费明细清单，提示顾客核实结账金额，保证账目准确；提供信用卡结算业务。

8.11.2 应用双手把账单和票据等递给顾客，并向顾客致谢。

8.12 互联网及通讯服务

8.12.1 宜设置服务网站、微博、微信等公众平台，运用微信公众号等多个网络平台对疗休养服务进行全方位、多角度宣传并做好指引。有条件的疗养院可实现网上预订和咨询服务。

8.12.2 宜运用互联网+技术，把疗养体检健康管理纳入微信公众号平台，疗养体检人员通过个人信息及权限管理可查询个人健康档案。

8.12.3 应确保疗养院内公共区域无信号盲区，顾客通讯顺畅。宜提供免费无线上网服务。

8.13 交通服务

8.13.1 应制定交通安全管理制度，规范区域内的交通管理，设置高峰期交通安全应急预案，以确保疗养院内交通秩序的正常。

8.13.2 车辆进出时，门岗人员应先敬礼或示意停车，车停下后应有专人登记或指引停放。车辆较多时应由专人现场疏导协调。

8.13.3 应为顾客提供邻近城市的往返飞机航班、列车时刻等交通信息。

8.13.4 有条件的疗养院，宜为顾客提供定点或商议地点的接送服务。

8.14 保险服务

疗养院应购买医疗责任险和公众责任险，并根据服务项目提醒或引导顾客购买意外伤害险。对于参加疗养院内高风险性的，普通意外险不覆盖的项目，疗养院应告知顾客购买或代客购买特定意外伤害保险。

9 服务安全和卫生

9.1 服务安全

9.1.1 疗养院应符合《公共娱乐场所消防安全管理规定》及有关规定，建立消防制度，消防设施应符合消防要求。

9.1.2 应建立安全制度和相应的应急预案，有年度实施计划并定期演练，实施安全管理。

9.1.3 应制定规范的医疗急救措施和应急预案，应与当地配备有救护车辆的医疗机构建立联系，对顾客、疗养者突发疾病或发生意外事故的伤病员进行紧急处置或紧急抢救。

9.1.4 餐厅和客房安全管理应符合 DB44/T 795 等相关规定。

9.1.5 疗养院应确保餐饮、医护等从业人员的身体健康，按规定持健康合格证上岗。

9.1.6 疗养院内的所有设施安全应符合国家、行业、地方的相关规定。

9.1.7 体检中心、诊疗科室应严格执行国家及卫生部等相关部门制定的《医疗机构管理条例》《医疗机构临床实验室管理办法》《健康体检管理暂行规定》等要求。

9.1.8 设施设备定期维护保养，保持安全有效运行。

9.1.9 应有 24 小时安保人员在岗值班。

9.2 服务卫生

9.2.1 环境卫生

9.2.1.1 疗养院内应保持良好的环境卫生，并应安排专人对公共区域进行巡检和保洁，及时清扫垃圾，随时保持环境的干净和整洁。

9.2.1.2 垃圾箱应分布合理，标识明显，外形美观，与环境相协调，应根据垃圾分类设置。

9.2.1.3 卫生间管理应完善，洁具应洁净、无污垢、无堵塞。地面应保持整洁。

9.2.1.4 客房卫生应符合 GB 37487、GB 37488、GB 37489.1 的相关规定。

9.2.1.5 体检中心、诊疗科室的环境卫生应符合 GB 37487、GB 37488、GB 37489.1 和 GB 15982 的相关规定。

9.2.1.6 餐厅环境卫生应符合 GB 37487、GB 37488、GB 37489.1 的相关要求；餐具卫生应符合 GB 14934 的要求；油烟排放应符合 GB 18483 的相关要求；饮用水应符合 GB 5749 的相关要求。

9.2.1.7 文化娱乐场所、公共浴室、游泳场所、体育健身场所的环境卫生应分别符合 GB 37487、GB 37488、GB 37489.1 的规定。

9.2.2 人员卫生

9.2.2.1 服务人员应保持良好个人卫生，男员工不留长发，女员工可化淡妆，长发者应盘发或束发。

9.2.2.2 服务人员应不留长指甲，不涂指甲油，不使用香味浓烈的香水，不佩戴夸张性的饰物。

9.2.2.3 医用服装应按规定定时清洗消毒，医护人员用手卫生应符合 WS/T 313 的相关要求。

10 服务监督和持续改进

10.1 服务监督

应建立服务监督制度，设置相应的专兼职督导人员，对服务质量进行定期检查和不定期抽查。有条件的可以聘请第三方进行暗访监督抽查。

10.2 满意度调查

应设置顾客满意度目标，定期或不定期对顾客满意度进行抽查和统计，也可委托第三方专业机构进行满意度调查，每年抽查统计不低于 10%或不少于 300 人次（按有效调查计）。

10.3 投诉处理

10.3.1 应设置专属部门或专人负责投诉处理事宜，公示投诉电话、邮箱，并设立意见箱，保障投诉渠道畅通。应在组织的相关宣传资料中清晰印刷服务投诉电话等。

10.3.2 受理人员接待顾客投诉应态度友善，言语温和，耐心听取顾客投诉并做好笔录或录音，留下顾客联系方式，并于 24 小时内回应顾客。

10.3.3 对书面投诉的，应在 1 个工作日内与顾客取得联系，了解清楚相关情况，并在 3 个工作日内（按取得联系后计）将处理结果明确反馈给顾客。

10.4 持续改进

疗养院应结合服务质量方针、目标和日常监督管理，采取纠正和预防措施，持续改进，保证服务质量管理体系的有效性。

