

团 体 标 准

T/CHC 2001—2020

生殖健康咨询服务规范

Specification for reproductive health consulting service

2020-05-18 发布

2020-05-18 实施

中国保健协会 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 服务人员要求	1
3.1 职业道德和个人素质	1
3.2 服务态度	2
3.3 文明礼仪和服务语言	2
4 服务环境	2
4.1 服务场所布局	2
4.2 服务设施、设备与用品器具	2
5 咨询服务内容	3
6 咨询服务流程	3
6.1 接待服务	3
6.2 探究需求	3
6.3 提供个性化服务	3
6.4 计划执行	4
6.5 跟踪随访服务	4
7 评价及改进	4
7.1 服务评价	4
7.2 服务改进	4
8 保密要求	5
附录 A（资料性附录） 生殖健康咨询服务内容	6
参考文献	14

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国保健协会提出并归口。

本标准起草单位：中国保健协会生殖健康分会、中国保健协会行业认证分会、东方嘉祥(北京)科技发展有限公司、北京世标认证中心有限公司、中国康复医学会产后康复专业委员会、北京华仲歧方中医药研究院、西安绿之韵优家健康科技有限公司、博兰妃(广东)生物科技有限公司、广州德蔓生物科技有限公司、深圳萃赐芬芳女性健康管理有限公司、四川省姿婷生物科技有限公司、云南清道芙商务服务有限公司。

本标准主要起草人：邹燕、罗铭忠、焦宝元、武俊青、岳恒学、张毅、许玲、王永进、李永波、李萍、姚琴、远保红、白雪原、贺已知、崔晨、张丽丽、高春雨、陈子正、郑玉娟、刘贵群、糜幕莲、徐冰雪。

生殖健康咨询服务规范

1 范围

本标准规定了生殖健康咨询服务的服务人员要求、服务环境、咨询服务内容、咨询服务流程、评价与改进、保密要求。

本标准适用于生殖健康咨询服务机构规范其服务活动,也适用于第三方实施生殖健康咨询服务认证活动,或寻求相关方(如行业协会)对其符合性的确认。

本标准不适用于医疗临床诊疗服务。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

生殖健康咨询服务 reproductive health counseling service

通过探究需求、有效的双向交流、提供信息、评估风险、知情决定、制定干预计划、帮助执行、评估服务效果等过程帮助服务对象预防 and 解决生殖健康问题。

2.2

生殖健康咨询服务机构 reproductive health counseling service institution

提供生殖健康咨询服务的组织。

注:以下简称“服务机构”。

2.3

生殖健康咨询服务场所 premises of reproductive health counseling service

提供生殖健康咨询服务等相关服务活动的场所。

注:以下简称“服务场所”。

2.4

生殖健康咨询室 reproductive health counseling room

生殖健康咨询服务机构在其服务场所内,实施生殖健康咨询服务项目的独立房间。

注:以下简称“咨询室”。

2.5

生殖健康咨询服务人员 reproductive health counseling service personnel

具备国家相关职业资格或行业认可的岗位技能,为个人、家庭或群体提供生殖健康咨询服务的专业人员。

注:以下简称“服务人员”。

3 服务人员要求

3.1 职业道德和个人素质

服务人员应具备基本的职业道德和个人素质,应在提供服务时展现职业素养,包括: