**江西省地方标准《母乳喂养指导师（催乳师）**

**服务质量规范》编制说明**

**一、编制本标准的背景及原因**

随着二胎政策的出台，婴幼儿出生数量增多。据不完全统计，我国每小时出生2至3千名婴儿，而大多数妇女分娩后都会产生不同程度的哺乳困难，其中约有70%的初产妇泌乳量不足，城市里的知识女性比例更高，3%至5%可能发生乳腺脓肿而需要药物或手术治疗，导致哺乳失调，甚至提前断奶，这意味着催乳服务存在巨大的潜在市场。近年来，随着奶粉安全问题的屡屡发生，母乳喂养得到越来越多家长的重视和青睐。因此，一个运用生理、中医、营养等相关知识，通过人体经络调理、中医按摩推拿、食疗、心理支持等技术手段，帮助产妇解决产后少乳、无乳、乳房胀痛、乳汁淤积、乳腺管阻塞等哺乳期症状问题并进行母乳喂养和保健指导的母乳喂养指导（催乳）服务应运而生，且疗效也得到广大产妇及乳病患者的高度认可，市场需求量也越来越大。目前凡有母婴服务项目的家庭服务机构，几乎都设有母乳喂养指导师（催乳师）服务项目，母乳喂养指导师（催乳师）服务已成为当前家庭服务行业中一个非常热门的新兴服务业态。据报道，我国目前在社会上从事母乳喂养指导（催乳）服务的人员高达10多万人。从事母乳喂养指导（催乳）工作的人员需要有很强的专业技能和丰富的实践经验，因而被尊称为＂母乳喂养指导师＂、又名“泌乳师”，俗称“催乳师”。

母乳喂养指导（催乳）服务作为一种技能，与育婴、母婴护理（月嫂）等技能一样，包含在广义的家政服务范围之中，目前国家还没有将其列入职业范围，既无国家标准可循、各省也无地方标准可依，服务机构良莠混杂，各种各样的私人催乳师横空出世，一些网站可通过注册成为催乳师，有的只要交纳一定费用，就可买到 “高级催乳师”证书，市场上常见的催乳师证书的发放单位可谓五花八门。很多催乳师并没有经过正规培训，只是以前做过月嫂或者按摩工作，会一些基本的按摩手法，根本就不了解乳房的基本结构和产妇乳房的具体情况，不管三七二十一，都按用一种手法去揉，结果不但不能给人解决问题，反而使问题更加严重。例如：有的产妇本来只是涨奶，请催乳师按摩后乳腺发炎了；有的催乳师吹嘘催乳一次就可以解决问题，实际上按摩穴位对催奶有帮助，但仅有一次并不能解决奶水不足的问题，需要整体调理；有的产妇催乳后出现水肿和出血症状，造成乳腺组织损伤。产妇在催乳后因乳腺受伤而就医的事件经常发生等。催乳服务过程中的纠纷不断、投诉层出不穷，客户、从业者、经营者和监管部门都期盼尽快出台标准，规范这个服务业态。

**二、任务来源和起草单位**

为了认真贯彻落实《江西省人民政府关于实施标准化战略的意见》（赣府发〔2009〕12号），由江西省商务厅和江西省人社厅共同提出并归口、江西省家庭服务业协会起草的DB 36/ T793-2014《母婴生活护理员（月嫂）服务质量规范》、DB 36/ T850-2015 《育婴服务质量规范》、DB 36/ T851-2015 《保洁服务质量规范》、DB 36/ T898-2016 《钟点工服务质量规范》、DB 36/ T899-2016《养老助餐服务质量规范》、DB36/T944 -2017《养老护理服务质量规范》DB 36/945-2017《医疗陪护服务质量规范》、DB 36/1011-2018《社区老年人日间照料中心服务质量规范》、DB 36/1012-2018《月子中心服务质量规范》DB 36/1132-2019《婴幼儿日托服务质量规范》、DB 36/1133-2019《家庭餐制作服务质量规范》等11个“地标”均如期出台实施。为我省家庭服务行业中的月嫂、育婴、保洁、钟点工、养老助餐、养老护理、医院陪护、社区老年人日间照料中心、月子中心、婴幼儿日托、家庭餐制作等业态的服务质量提供了标准技术保障，在规范行业服务、提升服务质量、保护消费者合法权益等方面发挥了积极作用。

为了加快我省家庭服务业标准体系建设，解决目前我国和我省均无母乳喂养指导（催乳）服务质量标准的问题，由江西省商务厅和江西省人社厅共同指导、提出并归口，由江西省家庭服务业协会起草编制本标准。在本标准起草编制过程中，得到了拥有“方方催乳”知名品牌的江西伊可瑶产后服务中心和南昌仁爱医院月子中心 、南昌市倍邦职业培训学校、江西省安吉儿健康管理有限公司、宜春市袁州区宜家月嫂母婴护理有限公司、萍乡市仪家家政服务有限公司等多家从事母乳喂养指导（催乳）服务的专业机构的大力支持和帮助，提供了很多有价值的资料，介绍了很多实践经验，提出了很多宝贵意见和建议。

**三、本标准遵循的原则**

1、本标准立足于我省母乳喂养指导（催乳）服务发展现状，关注这个业态发展的趋势，在符合我国现有相关法规政策的基础上编制。

2、本标准遵循推进家庭服务业产业化和社会化发展需求，旨在通过基础性标准的制定，为引领我省母乳喂养指导（催乳）服务向规范化、专业化方向发展提供必要的标准技术保障，把标准化管理理念应用于母乳喂养指导（催乳）服务之中，规范其经营管理、提升其服务技能、促进其健康发展。

3、本标准的制定以家庭服务行业长期理论研究和实践经验积累为基础，以规范母乳喂养指导（催乳）服务质量为主线，在研制过程中，通过不断进行实证分析和验证，完善本标准的科学性、普适性和可操作性。

**四、本标准与现行政策及相关标准的关系**

1、本标准的编制实施，有利于贯彻落实我国现行政策：

（1）《中华人民共和国母婴保健法》明确要将母婴保健事业纳入国民经济和社会发展计划，并提出了保障母婴健康的一系列要求。是一部保障母亲和婴儿健康、提高我国出生人口素质的专门法律。母乳喂养指导（催乳）服务有利于母婴健康。

（2）国务院《关于促进健康服务业发展的若干意见》(国发〔2013〕40号)要求各地区、各部门要把发展健康服务业放在重要位置。母乳喂养指导（催乳）服务应当属于国家提倡发展的健康服务业的范畴。

（3）《中共中央国务院关于实施全面两孩政策改革完善计划生育服务管理的决定》(中发〔2015〕40号)要求推进优生优育全程服务。母乳喂养指导（催乳）服务有利于优生优育。

(4)《中华人民共和国中医药法》是第一部全面、系统体现中医药特点的综合性法律，历经33年的讨论，终于经十二届全国人大常委会第25次会议通过，于2017年7月1日起正式实施，将党和国家关于发展中医药的方针政策用法律的形式固定下，这对中医药行业的发展具有里程碑意义。该法明确：支持社会力量举办规范的中医养生保健机构。母乳喂养指导（催乳）服务应当属于中医养生保健范围。

（5）2019年3月，国务院总理在十三届全国人大二次会议上所作的政府工作报告中，多项内容涉及妇女儿童健康、教育和发展问题。这是党和国家对妇女儿童的关怀。母乳喂养指导（催乳）服务事关妇女儿童的身心健康。

2、本标准与相关标准相辅相成:

一是依据了《GB/T1.1—2000“标准化工作导则”—第1部分标准的结构和编写规则》进行编写，体例规范充分体现标准的通用性、实用性、科学性。

二是引用了GB/T17242 -1998《投诉处理指南》中的部分内容。

三是参照了GB/T 20647.8-2006《社区服务指南 第8部分》、《保健按摩师国家职业标准》的相关规定。

**五、本标准的编制过程**

本标准在进行大量调研后完成初稿，通过多次修改和完善后，形成当前的文本。主要编制过程有以下阶段：

**1、成立起草小组**。2018年9月成立了由一线母乳喂养指导师（催乳师）、服务机构的高管、相关专家组成的起草小组，承担制定编制工作计划、确定编制原则、对我省母乳喂养指导（催乳）服务现状进行调研、编制本标准的征求意见稿、征求相关单位意见、修改完善本标准征求意见稿、报审报批本标准等工作。

**2、召开启动会。**2018年9月20日，起草小组召开了标准编制启动会，对本标准的编制思路、框架等进行了讨论，确定了本标准编制的总体计划。

**3、确立本标准框架。**2018年10月至2019年4月，起草小组在分头对全省各地母乳喂养指导（催乳）服务现状展开调研后，进一步明确了本标准的定位、应用对象和适用范围，并就母乳喂养指导师（催乳师）服务涉及的术语与定义、基本要求、服务内容、操作流程、等级划分和评定规则等关键环节和重要事项等请教了相关专家，查阅了大量母乳喂养指导（催乳）服务方面的资料和教材，参考了省内外母乳喂养指导（催乳）服务机构的服务内容、管理规章等，在充分总结我省母乳喂养指导（催乳）服务实践经验和实际情况的基础上，确立了编制本标准的基本架构。

**4、完成本标准征求意见稿。**2019年5月初，在验证调查结果和进一步汇总分析收集情况和资料的基础上，起草小组编写出了本标准草稿。2019年5月上旬召开相关单位人员参加的会议，认真讨论收集意见和建议等，大家对本标准草稿的基本框架、主要内容、专业用语等方面的描述存有不同意见，并提出了很好的修改建议。起草小组按照大家的意见和建议修改完善了本标准的草稿后，形成了本标准的征求意见稿。

**5、本标准已经通过了立项。**2019年5月23日，省商务厅和省人社厅联合行文，向省市场监管理局递交了《关于江西省地方标准“催乳师（母乳喂养指导）服务质量规范”申请立项的函》（赣商务服贸字[2019]113号）。2019年9月17日，省市场监管理局发出《关于下达2019年第五批江西省地方标准制修计划通知》，本标准成功立项。

6、**确定本标准送审稿。**从本标准立项后的2019年10月22日开始，江西省家庭服务业协会发出文件和将本标准征求意见稿挂在协会网站上广泛征求意见。截止2019年12月17日，共收到61家相关单位同意、无意见的回函表，收到5家相关单位共提出29条修改意见的回函表。起草小组对这些意见和建议逐条分析整理，在认真修改征求意见稿的基础上确定了本标准的送审稿，即现在的标准文本。

**六、 本标准的主要内容**

本标准规定了母乳喂养指导师（催乳师）服务的术语和定义、基本要求、服务内容、操作流程、等级划分和评定规则。

1、为了使母乳喂养指导师（催乳师）服务的术语和定义具有专业科学性、顾名思义性、合乎语言习惯和符合实际情况，本标准对 “母乳喂养指导师（催乳师）” “哺乳” “催乳师服务机构”“母乳喂养指导师（催乳师）服务对象”“泌乳”“母乳喂养指导师（催乳师）服务方式”这6个术语的定义做出了明确描述。

2、为了能从源头上确保服务质量，本标准明确了服务机构应当具备的8项基本条件，档案管理要求，培训母乳喂养指导师（催乳师）在场地、教材、设施、课时、方式、教师等方面的要求，母乳喂养指导师（催乳师）进行母乳喂养指导（催乳）服务过程(岗前、岗中、岗后)的管理要求；明确了母乳喂养指导师（催乳师）应当具备的7项基本条件和4项职业守责。

3、为搞清楚母乳喂养指导（催乳）服务疗效会得到广大产妇及乳病患者高度认可原因，本标准认真归纳总结出了从家政服务中细化分工出来的母乳喂养指导师（催乳师）服务的10项内容，并规范了母乳喂养指导师（催乳师）的操作流程。

4、为了有利于客户、服务机构和管理部门识别母乳喂养指导师（催乳师）技能的高低，让客户明明白白雇用适合的母乳喂养指导师（催乳师），本标准划分了初、中、高级母乳喂养指导师（催乳师）的任职条件、知识与技能要求，并提出了母乳喂养指导师（催乳师）等级评定规则。

5、为了能有效遏制服务过程发生投诉事件的升级，本标准明确了处理投诉问题的程序。

6、为了便于加强管理和规范服务，本标准提供了《母乳喂养指导师（催乳师）个人信息登记备案表》《母乳喂养指导师（催乳师）上单服务信息记录表》《母乳喂养指导师（催乳师）服务质量回访满意度调查表》《母乳喂养指导师（催乳师）服务质量投诉处理意见表》《母乳喂养指导师（催乳师）检测问诊服务记录表》《江西省家庭服务业母乳喂养指导师（催乳师）等级申请(备案)表》等6项资料性附录(即：规范管理的工具)供服务机构和母乳喂养指导师（催乳师）参照使用。

**七、本标准预期效果**

未来随着中国出生人口的快速增加，家庭对母乳喂养指导师（催乳师）的需求还将越来越多。本标准一是可为母乳喂养指导师（催乳师）服务质量提供方法和依据，相当于在一定程度上确立了市场准入条件；二是可让客户对照本标准选择母乳喂养指导师（催乳师）、正确评判母乳喂养指导师（催乳师）的服务质量，减少摩擦，形成对立的统一，达到和谐；三是可使母乳喂养指导师（催乳师）明确自身职责，提升服务技能，以专业技能和优质服务提供母乳喂养指导师（催乳师）服务；四是可为服务机构提供先进的服务理念和有效的管理方法；五是可以为政府相关部门和仲裁机构实施有效监管和评判纠纷提供依据，解决母乳喂养指导（催乳）中无服务质量标准可循的问题。因此，制定、发布和实施本标准，有利于母乳喂养指导（催乳）服务业态跨跃式进步发展，产生的经济和社会效益不可估量。

**八、本标准应作为推荐性地方标准**

目前, 母乳喂养指导师（催乳师）服务尚处于发展期，相关的法律法规还不健全，大众普遍对母乳喂养指导师（催乳师）服务了解还相对比较模糊，本标准作为一种技术和管理层面的规范也处于探索阶段。因此，建议本标准作为推荐性地方标准。

**九、本标准的贯彻实施建议**

本标准发布实施后，对外应加大宣传，使全社会充分认识到实施本标准的重要意义，并尽快掌握、运用本标准；家庭服务行业要加强培训，提升标准化意识，引导服务机构和服务人员践行本标准；相关部门应加大实施本标准的执法力度，定期和不定期对我省催乳师服务市场进行监督检查，规范母乳喂养指导师（催乳师）服务的经营管理，确保客户享受到符合本标准规范的母乳喂养指导师（催乳师）服务质量。

2019年12月17日