

ICS 03.080.01

A 00



团 体 标 准

T/ SJXBZ 0001—2020

婴幼儿游泳(沐浴)服务质量规范

Infants swimming (bath) service as quality standards

2020 - 3 - 27 发布

2020- 6 - 1 实施

江西省家庭服务业协会 发布

目 次

前 言	II
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 服务质量管理	4
6 服务质量控制	6
7 服务流程	6
8 安全与应急	9
9 服务质量投诉处理	10
附录 A（资料性附录） 婴幼儿游泳(沐浴)服务工作人员信息登记表	11
附录 B（资料性附录） 婴幼儿游泳(沐浴)顾客信息及服务情况登记表	12
附录 C（资料性附录） 婴幼儿游泳(沐浴)服务质量投诉处理意见表	13

前 言

婴幼儿游泳（沐浴）有利于健康成长，越来越受到家长青睐，已经成为家庭服务业中又一个快速发展的新兴服务业态。由于无准入标准，婴幼儿游泳（沐浴）服务实际经营中难免会出现这样那样的问题，很不利于这个业态的发展。本标准旨在形成婴幼儿游泳（沐浴）服务发展的制度环境，给我省婴幼儿游泳（沐浴）服务向规范化、专业化方向发展提供必要的标准技术保障，促进其健康发展为目的，根据这个业态和市场的发展需要而制定。

本标准按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写》给出的规则编写。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准由江西省家庭服务业协会提出并归口。

本标准起草单位：由江西省家庭服务业协会组织起草，参与起草的单位主要有南昌仁爱妇产医院、南昌市西湖区金润广场成龙宝贝母婴用品经营部、南昌县象湖暮晓水育乐园、江西威仕洁环保科技有限公司、九江市爱福康母婴护理有限公司、新余市万家惠服务有限公司、萍乡市家庭服务业协会。

本标准主要起草人：张建华、黄坚、陈艺玲、穆榕、袁玉、卢和青、褚俊、刘志、王菊英、闫晗。

本标准首次发布。

婴幼儿游泳（沐浴）服务质量规范

1 范围

本标准规定了婴幼儿游泳（沐浴）服务的术语和定义、基本要求、服务质量管理、服务质量控制、服务流程、安全与应急、服务质量投诉处理。

本标准适用于提供室内婴幼儿游泳（沐浴）服务场所的服务质量要求。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB 3096 声环境质量标准

GB 9667 游泳场所卫生标准

GB/T 17242 投诉处理指南

GBT 18883 室内空气质量标准

WS 394 公共场所集中空调通风系统卫生规范
公共场所卫生管理条例实施细则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 新生儿 neonatus

从娩出到出生后28天内的婴儿。

3.2 婴儿 infants

0~12个月龄的宝宝。

3.3 幼儿 young children

12~36个月龄的宝宝。

3.4 婴幼儿游泳（沐浴） infants swimming (bath)

婴幼儿在专用安全设施的保护下，由经过专门培训的专业人员操作和护理进行的一项特定的、阶段性的人类水中早期保健运动。

3.5 婴幼儿抚触 infants touch

由专业人员通过双手对婴幼儿皮肤和部位进行有次序、有手法、有技巧的抚摸和接触，给脑细胞和神经系统以适宜刺激后产生神奇的生理效应，促进婴幼儿神经系统发育和生长及智能发育的规范操作。

3.6 婴幼儿游泳（沐浴）服务 infants swimming (bath) service

为婴幼儿提供沐浴、游泳、游乐、抚触的规范操作。

3.7 婴幼儿主被动操 infants active and passive exercises

按照婴幼儿生长发育规律设计出的一套在成人扶持下，加入婴幼儿部分主动动作完成的有节奏、有次序的活动。

3.8 婴幼儿游泳（沐浴）场所 infants swimming (bath) place

在室内供婴幼儿沐浴、游泳、游乐、抚触的专用场所，其业态形式有：婴幼儿游泳馆、游泳中心、水育馆、水育乐园等。以下统称“服务场所”。

3.9 婴幼儿游泳（沐浴）护理人员 nursing staff of infants swimming (bath)

具备育婴、婴幼儿游泳（沐浴）专业服务技能，熟悉掌握并应用婴幼儿游泳护理技术，在服务场所为婴幼儿提供沐浴、游泳、游乐、抚触、安全卫生等规范操作并取得相应报酬的人员。以下简称“服务人员”。

3.10 婴幼儿游泳（沐浴）服务消费者 customers of infants swimming (bath)

婴幼儿游泳（沐浴）服务的购买者，服务对象是婴幼儿。以下简称“顾客”。

4 基本要求

4.1 服务场所

4.1.1 选址应远离污染源区域，不受噪声、粉尘、有害气体、放射性物质、电磁辐射和其他污染源的影响，不选地下室。

4.1.2 与其他业态共用一层建筑的应做好隔断，确保服务场所独立。

4.1.3 室内布局应合理，至少设有接待区、休息区（或观察、哺乳区）、游泳（沐浴）护理区、公共用品存放区等必要的功能区域，并明确标识。

4.1.4 应安装视频监控系统，全程监控婴幼儿游泳（沐浴）服务过程。

4.1.5 服务场所各功能区域标志、警示标志等应符合GB 2894的要求。

4.2 设施设备

4.2.1 应购置游泳（沐浴）缸式游泳池或池式游泳池和浴盆。

4.2.2 应配置燃气锅炉、或燃油锅炉、工业型空气能节能热水设备。

4.2.3 水质差的应安装前置过滤设备。

4.2.4 应设有游泳（沐浴）用水加热装置，能按使用要求调节游泳（沐浴）的水温。

- 4.2.5 抚触台宽度应不小于80cm，应配有台面铺设的海绵垫、纯棉布单和浴巾。
- 4.2.6 卫生间应设有独立的排风设施和流水洗手设施，排风设施不得与集中空调通风系统、锅炉排气系统（含下水道）有任何方式的相连。
- 4.2.7 应配置专业的热交换式新风除湿换气设备和空气消毒设备，消毒设备不应产生臭氧。
- 4.2.8 应设有足够的照明设备，灯具需安装安全防护罩，不得使用强光、强热、强辐射设备进行空气加热。
- 4.2.9 应设有密闭的分类存放毛巾、浴巾、垫巾、非一次性拖鞋等专用品的保洁柜，并设有明显标记。
- 4.2.10 专用品自行清洗消毒的，应设立专用清洗消毒间（区）和配备清洗消毒设施，清洗消毒间（区）应设有给排水设施和清洗消毒水池，且标记明显。

4.3 用品用具

- 4.3.1 应配备与经营规模相适量的毛巾、浴巾、垫巾、消毒剂、消毒棉签、婴幼儿耳塞与护肤品、抚触油、游泳圈、颈圈、座圈、腋下圈、戏水玩具、防滑拖鞋、一次性医用防水护脐贴、一次性医用纯棉护脐带、一次性防水纸尿裤、一次性环保游泳隔离袋、一次性浴环保隔离膜等用品。
- 4.3.2 应配备废弃物盛放容器，容器应密闭加盖并便于清理。
- 4.3.3 应配置预防控制病媒虫害的用品用具。
- 4.3.4 应配置空气温度计、湿度计、pH 值计、水温度计和不含有水银等有毒物质的温度计。
- 4.3.5 应配置婴幼儿身高体重测量仪。
- 4.3.6 应统一服务人员的工作服和工作帽，并满足：
 - a) 面料柔软、安全、无毒、无安全隐患；
 - b) 式样便于服务实施；
 - c) 色彩、标识符合婴幼儿审美特点与社会主流价值观。

4.4 管理制度

- 4.4.1 建立证照制度
 - a) 应具备为婴幼儿提供游泳（沐浴）服务的合法资质，并在服务场所醒目位置明示证照；
 - b) 服务人员应经过专门培训，取得相关专业技能证书后持证上岗。
- 4.4.2 建立培训考核制度
 - a) 应根据业务需要选送服务人员外出参加相关业务技能培训；
 - b) 企业内部应定期举办入职和日常业务培训；
 - c) 应按服务人员的岗位工作标准及企业其他规定进行检查；
 - d) 应以顾客满意度为考核服务人员服务水平的主要依据之一。
- 4.4.3 建立服务人员健康管理制度
 - a) 应做好服务人员健康检查的组织安排和督促检查工作；
 - b) 服务人员的健康检查应每年至少进行一次；

c) 服务人员应取得健康合格证方可上岗。

4.4.4 建立公示制度。应将服务人员的照片、技能资质和健康检查情况，服务场所安全卫生检测结果，服务流程，收费标准，投诉电话等信息公示在醒目位置。

4.4.5 建立工作人员登记制度。应完整填写《婴幼儿游泳(沐浴)服务工作人员信息登记表》备案。

4.5 服务人员

4.5.1 基本条件

- a) 应符合法定从业年龄且具有初中或以上学历；
- b) 应持有有效健康合格证；
- c) 语言应符合婴幼儿年龄特点，行为应文明、健康、礼貌、得体；
- d) 应经过相关专业培训并取得相关专业技能证书；
- e) 患有有碍公众健康疾病的人员不得从事婴幼儿游泳(沐浴)服务工作。

4.5.2 知识技能

- a) 应掌握婴幼儿游泳(沐浴)服务场所的管理知识；
- b) 应掌握相关卫生法规、基本知识及卫生操作技能；
- c) 应掌握婴幼儿护理专业知识、游泳(沐浴)护理知识；
- d) 应掌握婴幼儿游泳(沐浴)护理程序、相关操作知识及操作技能；
- e) 应掌握婴幼儿游泳(沐浴)安全护理知识及操作技能；
- f) 应掌握婴幼儿游泳(沐浴)设备设施安全使用的相关知识及操作要领；
- g) 应掌握婴幼儿水中体能、智能开发相关知识及能准确使用急救药品、物品和工具；
- h) 应掌握婴幼儿游泳(沐浴)医护知识和紧急抢救常识并能实施应急处理；
- i) 应熟知本文件。

5 服务质量管理

5.1 服务环境

5.1.1 室内墙壁、内顶应采用防水、防霉、无毒材料覆涂，不得对人体产生危害。

5.1.2 游泳(沐浴)护理区地面应采用防滑、防水、防火、易于清洗的材料铺砌，地面最低点设置地漏。

5.1.3 服务场所在装修或改造之后及开业之前，应经专业检测机构检测合格。

5.1.4 室内噪声应符合GB 3096规定的1类噪声限值。

5.1.5 若有集中空调通风系统，应符合WS 394的相关要求。

5.1.6 室内空气除温度外均符合GB/T 18883的规定。

5.1.7 各功能区域应不间断保持干净、整洁和无杂物、浮尘、异味、蚊蝇、蟑螂、老鼠。

5.2 水质要求

- 5.2.1 除水池温度外应符合GB 9667关于人工游泳池水质卫生标准，不应添加消毒剂。
- 5.2.2 应使用符合国家产品标准的水质检测设备进行日常检测，并做好检测记录。
- 5.2.3 水质检测应经专业监测机构至少每年检测一次，并出具相关监测报告。

5.3. 安全卫生

- 5.3.1 半岁以下婴幼儿应使用单人单池，游泳池水应一人一换，不得重复使用。
- 5.3.2 用紫外线消毒，固定式紫外线消毒灯设置高度应距地面 2m、30W/10m²均匀悬挂，照射强度应不低于70 μW/m²，并保持紫外线灯表面清洁，发现灯管表面有灰尘、油污时应及时擦拭，每周应定期消毒一次，用75~80%乙醇棉球擦拭。
- 5.3.3 服务场所每天应在无人状态下关闭门窗进行紫外线消毒，时间不少于 2h，并记录消毒时间。
- 5.3.4 各功能区域的附属设施、用品用具应无锐边或棱角，宜以软质、无冷感材料为主。
- 5.3.5 设施设备均应按照其使用说明书定期进行养护及安全检修，应及时更换老化设备。
- 5.3.6 设施设备、用品用具的采购，应索取相关合格证、生产企业卫生许可证、产品卫生许可批件等，建立验收制度并做好记录，以备溯源。
- 5.3.7 发生事故应立即启动应急预案，同时向有关部门报告。
- 5.3.8 泳池管道、锅炉内胆每年至少应全面清洗2次。
- 5.3.9 每天应对通风性良好的房间开窗通风两次以上，每次30分钟。
- 5.3.10 每天营业前应对下列情况进行检测，并记录检测结果：
 - a) 应有专人用专用工具检测所有带电设备是否存在漏电隐患，包括查看电缆是否脱皮、被老鼠伤、浸于水中等；
 - b) 应检测是否有锅炉尾气或者下水道毒气进入泳房；
 - c) 应对室内空气质量进行检测；
 - d) 应对经循环净化消毒装置处理后的多人游泳池中水质进行检测。
- 5.3.11 每天营业结束后应对服务场所进行清洁消毒：
 - a) 应对地面、墙面、水龙头、座椅、茶几等顾客使用或触摸物体表面及时清扫、并用有效溴或有效氯含量为250毫克/升的消毒液喷洒墙面、地面，擦拭水龙头、座椅、茶几，作用10~20分钟，再用净水清洗过的拖把和抹布除去残留消毒液；
 - b) 应对游泳池及时清洁消毒，建议用含0.1%过氧乙酸溶液、或有效溴或有效氯含量为500毫克/升的消毒溶液喷洒游泳池四周和底部，作用20分钟后用清水冲洗；
 - c) 应对多人游泳池水经循环净化消毒装置处理；
 - d) 应对卫生间用清水清洁后，再用有效溴或有效氯含量250毫克/升~500 毫克/升的消毒溶液擦拭，对便池、下水道用有效溴或有效氯含量1000毫克/升的消毒溶液冲洗，作用30分钟后用流动水冲去残留的消毒剂；
 - e) 应清空盛放废弃物的容器，有效预防控制蚊蝇、蟑螂、老鼠和其他病媒生物。
- 5.3.12 专用品的清洁消毒、更换与储存应满足：

- a) 应先清洗后消毒，使用的消毒剂应在有效期内，消毒设备（消毒柜）应运转正常，清洁工具应专用并防止交叉传染；
- b) 每天应对游泳（沐浴）护理区的浴巾、毛巾等织品进行集中压力蒸汽灭菌消毒、晾晒或烘干；
- c) 每天应对直接接触婴幼儿皮肤的泳圈、玩具清洗后，再用一次性酒精棉擦拭消毒至表面光洁、无水渍、无异味；
- d) 不同专用品应分类、分架存放，距墙壁、地面均应在10cm以上，棉织品宜存放于储藏柜中；
- e) 专用品的储藏应具备通风、洁净、干燥、无污染的条件；
- f) 专用品的储存储藏应遵循先进先出原则，并定期检查，及时清理过期的专用品；
- g) 使用过的已消毒和未消毒的专用品应分开保管；
- h) 未使用过的专用品存放在保洁柜内时，也应定期对其进行清洗、消毒，保持洁净；
- i) 专用品应严格做到一人一换一消毒，禁止重复使用一次性的专用品；
- j) 专用品外洗应选择合格的单位承洗，并做好送洗与接收记录、索要清洗消毒记录单。

6 服务质量控制

- 6.1 服务场所的卫生管理应符合《公共场所卫生管理条例实施细则》规定：
 - 6.1.1 法定代表人或负责人应是服务场所卫生安全的第一责任人；
 - 6.1.2 应明确各类工作人员的岗位职责，配备专（兼）职卫生安全管理员；
 - 6.1.3 每周应对服务场所卫生安全状况进行检查，每天应对服务人员的操作效果进行抽查；
 - 6.1.4 应认真记录每次检查和抽查情况。
- 6.2 应通过下列渠道调查了解顾客对婴幼儿游泳（沐浴）服务的满意度：
 - 6.2.1 发放顾客满意度调查问卷；
 - 6.2.2 直接与顾客进行沟通；
 - 6.2.3 通过电话、短信、网络平台等定期回访顾客；
 - 6.2.4 收集各种媒体的报导；
 - 6.2.5 收集消费者权益保护组织反映的情况。
- 6.3 应针对检查和调查中发现的问题，采取有效措施改进服务。

7 服务流程

7.1 服务接待

- 7.1.1 应认真热情做好预约接待和门店接待。
- 7.1.2 宜通过电话、短信、网络等渠道受理预约服务，可采用回访、告示等方式提醒顾客预约服务。
- 7.1.3 应根据顾客意愿合理安排服务时间，根据顾客需求做好服务计划。
- 7.1.4 顾客进店接受服务时，服务人员应主动自我介绍和确认顾客信息，并将情况记入《婴幼儿游泳（沐浴）顾客信息及服务情况登记表》。
- 7.1.5 应帮助顾客寄存随身物品并安排妥善保管。

7.1.6 应安排需要等候的顾客落座休息。

7.2 服务准备

7.2.1 服务人员应做到：

- a) 进入游泳（沐浴）护理区之时洗手和穿戴好工作服、工作帽、消毒后的防滑拖鞋；
- b) 指甲不过肉际，不涂甲油，不戴戒指、手镯（链）等饰物；
- c) 定期体检，患有有碍公众健康疾病时不上岗；
- d) 在进行各种护理操作前后应当清洁消毒双手，可采用七步洗手法使用流动清水洗净双手；
- e) 在提供服务的全过程应避免婴幼儿眼睛直视灯光。

7.2.2 应准备的用具：

- a) 婴幼儿专用浴巾、备用干燥毛巾、婴幼儿耳塞；
- b) 75%医用酒精、消毒棉签等物品；
- c) 婴幼儿专用洗发液、沐浴露、婴幼儿抚触油、爽身粉等皮肤护理用品；
- d) 婴幼儿将要更换的衣服、纸尿裤、双面中单等；
- e) 水温计、充气80-90%的婴儿游泳专用泳圈、漂浮玩具、隔离袋、隔离膜等；
- f) 应仔细查看游泳圈上的每个气囊是否都按要求盖好了气咀；
- g) 应检查专用品是否备齐。

7.2.3 应准备的环境：

- a) 保证游泳（沐浴）护理区隔夜紫外线杀菌消毒，开窗通风；
- b) 保证对游泳（沐浴）护理区的洗澡台、护理台、体重秤、浴盆、游泳设施、门、桌、椅、台面等内部设施进行了消毒；
- c) 将游泳（沐浴）护理区的室温保持在 28℃~30℃之间；
- d) 在游泳池或铺好隔离膜的浴盆里放好水，水温应根据不同情况可调至35℃~42℃之间；

7.2.4 应了解婴幼儿状况：

- a) 向顾客询问婴幼儿饮食情况，建议游泳（沐浴）活动安排在餐后1小时进行；
- b) 观察婴幼儿情绪及身体状态、为婴幼儿称体重、测量体温，确认婴幼儿一切正常后方可入水；
- c) 游泳（沐浴）前应为新生儿做好脐带防护；
- d) 有下列情形之一的婴幼儿不得入水：
 - 1) 体温超过 37℃、咳嗽、出疹者；
 - 2) 注射疫苗未超过24小时者；
 - 3) 新生儿时期阿普卡（Apgar）评分低于8分者；
 - 4) 患有疾病需要接受治疗者；
 - 5) 小于32周的早产儿，体重低于1800g的低体重儿。

7.3 清洁洗澡

7.3.1 应先给婴幼儿做主被动操活动。

7.3.2 应采取下列姿势托抱婴幼儿洗澡：

- a) 左前臂托住婴幼儿的背和腰，使婴幼儿呈仰卧姿势；
- b) 左手掌托住婴幼儿的头，左手拇指和中指从枕后分别按住婴幼儿的两耳；
- c) 左肘臂弯和腰部夹住婴幼儿的下肢。

7.3.3 应用右手为婴幼儿进行面部清洁，清洁顺序为从眼角内侧向外依次擦拭眼睑、鼻、嘴、脸部、耳廓及耳后。

7.3.4 应用右手淋湿婴幼儿头发，涂抹洗发水、清洁头发或头皮。

7.3.5 应在用清水将婴幼儿头发冲洗干净后，用干毛巾吸干头发。

7.3.6 应脱去婴幼儿衣服，托抱其颈部和臀部放入浴盆，呈半坐姿势。

7.3.7 应按从颈部、前胸、腹部、左右上肢、背部、左右下肢、外阴、臀部的顺序进行清洗，特别注意皮肤褶皱处的清洁。

7.3.8 洗澡时应与婴幼儿进行语言沟通，动作轻柔。

7.3.9 清洁完毕，应托抱婴幼儿颈部和臀部出浴盆，并迅速用浴巾包裹吸干全身水分。

7.3.10 将婴幼儿放在铺有干净床单的护理台上，并做好保暖措施。

7.4 游泳护理

7.4.1 应为婴幼儿选择并佩戴合适的泳圈：

- a) 6个月以下月龄的婴幼儿应使用游泳项圈，项圈的佩戴应以可塞入成人一个食指为宜，项圈接触皮肤的部分应垫棉布；
- b) 8个月以上月龄的婴幼儿应根据其身体条件，可选择使用腋下泳圈或穿戴式泳圈；
- c) 游泳前必须对“婴儿游泳保护圈”进行安全检查，如型号是否匹配、保险按扣是否扣牢、泳圈是否漏气、双层气囊是否都按标准充好气等。

7.4.2 应先让婴幼儿局部入水，逐步适应，观察其反应，在鼓励引导下将其缓慢放入水中。

7.4.3 应确保一对一服务，即每位婴幼儿应配有1位服务人员且不得离开服务人员的视线。

7.4.4 服务人员应协助家长引逗婴幼儿转身、运动。

7.4.5 应密切观察婴幼儿水中活动情况，避免活动过量或动作幅度过大。

7.4.6 婴幼儿游泳时间：

- a) 新生儿的游泳时间应不超过10分钟；
- b) 婴儿的游泳时间应不超过15分钟；
- c) 幼儿的游泳时间应不超过20分钟。

7.4.7 游泳结束时，应取下泳圈、及时擦干水迹、用浴巾迅速包裹婴幼儿全身。

7.4.8 将婴幼儿放在铺有干净床单的护理台上，并做好保暖措施。

7.5 浴后整理

7.5.1 应根据婴幼儿个体情况并征得顾客同意为婴幼儿涂抹润肤、爽身或其他皮肤护理品。

7.5.2 应对6个月以下的婴儿使用75%的医用酒精进行脐部护理。

- 7.5.3 根据需要，宜为婴幼儿提供抚触服务。
- 7.5.4 婴幼儿在游泳（沐浴）结束、穿好衣服、吹干头发后，将婴幼儿交接给顾客。
- 7.5.5 应让顾客带婴幼儿在休息区休息10min—20min，并嘱咐多喝水，不可骤然到室外，以防着凉。
- 7.5.6 应测体温、确认婴幼儿体温正常后方可离开服务场所。

7.6 服务评价

- 7.6.1 游泳（沐浴）完毕，应观察婴幼儿情绪状态。
- 7.6.2 应征求顾客对本次服务的意见和建议，并请顾客对本次服务进行满意度评价。
- 7.6.3 应将婴幼儿游泳（沐浴）后的情绪状态及顾客对本次服务的满意度记入《婴幼儿游泳（沐浴）顾客信息及服务情况登记表》备案。

8 安全与应急

8.1 应针对火灾、设施和服务等突发事件制定应急预案，应急预案应包括：

- 8.1.1 应急组织系统及其职责；
- 8.1.2 紧急处置措施方案；
- 8.1.3 应急事故的训练和演习；
- 8.1.4 应急设备或器材的储备和保养；
- 8.1.5 履行预案规定的岗位职责。

8.2 宜与就近医疗救助单位建立协作联系。

8.3 服务场所应有急救箱，箱内备有必要的急救物品和工具。

8.4 服务场所应有临时照明设施。

8.5 应急处理

8.5.1 基本规定

- a) 若遇容易哭闹的婴幼儿，应耐心真诚地安抚、引逗，实在哭闹不止可暂停服务，让家长安抚、帮忙，待其情绪缓和后再继续服务；
- b) 婴幼儿在水中出现脸色苍白、寒战、过度哭闹等异常现象应立即终止游泳；
- c) 婴幼儿在水中出现乱抓等惊慌、害怕举动时，可握住婴幼儿的手抚慰、鼓励和赞许等。

8.5.2 呛咳、溺水

- a) 出现呛咳应将婴幼儿放在抚触台上，鼓励其咳嗽，适度拍打其背部，帮助排出呼吸道中的水；
- b) 不能自行通过咳嗽将水咳出的情况下，服务人员应将婴幼儿扛在肩上、头部朝下、原地跳跃，帮助把肺部的水排出；
- c) 情况严重应立即拨打急救电话，并尽快送往就近医院进行治疗。

8.5.3 烫伤

- a) 婴幼儿烫伤后，若皮肤出现红肿刺痛无水疱，应用柔和的清凉水反复冲洗。
- b) 若烫伤后皮肤出现水泡，应用清凉水浸泡，并及时送往医院处理。

- c) 若烫伤后水泡破溃，应即刻送往医院。
- d) 若烫伤后伤口与衣物粘连，不应撕拉。
- e) 烫伤后不应在伤口处涂抹有色药物，不应在伤口上涂抹酱油、牙膏等物品。

8.5.4 磕碰擦伤

- a) 若出现磕碰伤，应避免揉搓受伤部位。
- b) 若出现擦伤应用清水清洁创口，并视情况做进一步消毒、保护处理，必要时就医。

8.5.5 消防安全

- a) 服务场所应设立紧急出口及安全通道并随时保持通畅，应建立紧急联络电话，应建立消防安全小组并责任到人。
- b) 服务场所应设置消防灭火装置，并定期检查。
- c) 服务场所内严禁吸烟，并设有符合规定的明确的“禁烟标识”。
- d) 服务场所内不应存放易燃易爆等危险品。
- e) 服务人员应熟悉消防设备操作规范，实时演练，并达到熟练使用程度。

9 服务质量投诉处理

- 9.1 服务过程中出现投诉，应友好地接待投诉者，理解其心情，不辩解、不争论。
- 9.2 应对顾客的投诉进行调查核实，收集资料、分清责任，协商处理意见。
- 9.3 已经证实的投诉，可采取协商、道歉、赔付等补救措施处置因服务不规范造成的损失或伤害等。
- 9.4 应完整记录服务质量投诉处理情况，可填入《婴幼儿游泳（沐浴）服务质量投诉处理意见表》。
- 9.5 解决争议的途径可参照GB/T 17242《投诉处理指南》第7章之规定。

附录A
(资料性附录)

婴幼儿游泳(沐浴)服务工作人员信息登记表 表A.1

档案编号：

填表时间： 年 月 日

姓 名		性 别		民 族		贴照片处
身高及体重		学 历		联系电话		
毕业学校及专业			身份证号码			
户口所在地			现在住址			
从事过的相关职业: 育婴 <input type="checkbox"/> 护士 <input type="checkbox"/> 游泳 <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"/> 健康证明 <input type="checkbox"/> 育婴职业资格证 <input type="checkbox"/> 相关职业的培训证 <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 情况 记录	时间		奖惩情况纪录			
服务 好坏 记录	时间		服务过程中顾客的评价		服务结束后顾客的评价	
说明	1、表中可选项请在“□”中间打“√”； 2、工作人员在填写本表时应提供证件的原件，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：

附录 C
(资料性附录)

婴幼儿游泳（沐浴）服务质量投诉处理意见表 表 C.1

档案编号：

婴幼儿 (服务对象)	姓名：	性别：	月龄：
	最后一次游泳（沐浴）时间：		目前有无身体不适： <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
投 诉 人	姓名：	联系电话：	投诉时间：
	投诉对象： <input type="checkbox"/> 服务管理者 <input type="checkbox"/> 服务接待人员 <input type="checkbox"/> 服务操作人员 <input type="checkbox"/> 其他：		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：		
被投诉人姓名：			
<p>调查纪录： 投诉资料：<input type="checkbox"/>附信件 <input type="checkbox"/>附实物 <input type="checkbox"/>口头 <input type="checkbox"/>其他； 投诉事项情况：<input type="checkbox"/>真实 <input type="checkbox"/>基本真实 <input type="checkbox"/>不真实 <input type="checkbox"/>其他（文字表述如下）：</p> <p style="text-align: right;">经办人签名： 日期： 年 月 日</p>			
<p>建议处理意见：</p> <p style="text-align: right;">经办人签名： 日期： 年 月 日</p>			
<p>服务场所法人批示：</p> <p style="text-align: right;">签字： 日期： 年 月 日</p>			
回复投诉人时间：		回复人员签名：	

注：表中可选项请在“□”中间打“√”。