ICS 03.080.01
CCS A 12

T/CS

团 体 标 准

T/CS 046—2025

易敏儿童健康咨询服务规范

Specification for health consulting services for allergy-prone children

2025－08－12 发布 2025－08－13 实施

中国商品学会 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　服务原则 1
5　服务对象 2
6　机构要求 2
7　从业人员 3
8　服务场所 3
9　咨询服务内容 4
10　咨询服务流程 5
11　服务评价与改进 7
附录 A（资料性）　设施设备配备要求 9

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》的规定起草。

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专利的责任。

本文件由森宝（杭州）品牌运营有限公司提出。

本文件由中国商品学会归口。

本文件起草单位：森宝（杭州）品牌运营有限公司、深圳市匠心妙想企业管理有限公司、施贝安成长（深圳）医学科技有限公司。

本文件主要起草人：华桐、崔恒祥、刘亚、姚秋雅、杨绍梅、李维。

易敏儿童健康咨询服务规范

1 范围

本文件规定了易敏儿童健康咨询服务（以下简称“咨询服务”）的服务原则、服务对象、机构要求、从业人员、服务场所、咨询服务内容、咨询服务流程、服务评价与改进。

本文件适用于健康管理机构提供的易敏儿童健康咨询服务。

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 2099.1 家用和类似用途插头插座 第1部分：通用要求

GB 3096—2008 声环境质量标准

GB/T 5023.1 额定电压450/750V及以下聚氯乙烯绝缘电缆 第1部分：一般要求

GB/T 5226.1 机械电气安全 机械电气设备 第1部分：通用技术条件

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB 17945 消防应急照明和疏散指示系统

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 28007 婴幼儿及儿童家具安全技术规范

GB/T 36733 服务质量评价通则

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50054 低压配电设计规范

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

GB 50169 电气装置安装工程 接地装置施工及验收规范

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

GB 50642 无障碍设施施工验收及维护规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

易敏儿童 allergy-prone children

因免疫系统发育不完善或遗传、环境等因素影响，对普通物质呈现异常免疫应答的儿童群体。

4 服务原则

4.1 友好原则

以儿童为核心，以通俗的语言、亲和的行为，细节设计低敏化、适儿化；敏锐识别儿童情绪，尊重文化差异，实现文化适配；服务人员以同理心沟通，保护隐私并持续关怀。

4.2 科学原则

咨询服务的开展遵循相关理论和原则，由接受过专业训练并具备咨询服务资格的咨询人员在特定场所，运用咨询服务的技术和方法实施。

4.3 连续原则

同一案例的咨询服务由同一咨询人员完成，如因特殊原因确需更换的，提前告知服务对象。

4.4 保密原则

咨询服务机构告知服务对象保密原则及非保密范围，并指导其签署知情同意书，以醒目方式标注涉密内容。在服务过程中需要录音、录像时，咨询服务机构提前告知服务对象并在知情同意书中体现相关内容。

4.5 快速响应原则

建立高效服务机制，前置过敏应急处置，保障服务时效，优化流程并借助技术支撑，确保过敏需求及突发状况得到及时处置。

5 服务对象

0 岁～14 岁存在以下现象的易敏儿童：

——已确诊食物过敏、环境过敏或特应性皮炎；

——有过敏家族史或免疫系统发育异常；

——需进行过敏原筛查及健康干预。

6 机构要求

6.1 资质

实施咨询服务机构营业执照应至少取得健康咨询服务的资质。

6.2 机构管理

6.2.1 咨询服务机构应具有以下各项管理制度：

——安全管理制度；

——人员管理制度；

——应急管理制度；

——档案管理制度；

——保密管理制度。

6.2.2 应配备与咨询服务相应的咨询服务人员、设施设备、服务用品及场地。

6.2.3 应在服务场所显著位置公示服务信息，包括但不限于：

——经营资质；

——服务项目；

——收费标准；

——监督投诉电话。

7 从业人员

7.1 人员分类

咨询服务机构的从业人员应至少包括管理人员、行政保障人员、服务支持人员和咨询实施人员等。

7.2 基本要求

所有从业人员应符合以下基本要求：

——接受入职培训且考评合格，在岗期间每年完成岗位相关的教育学习；

——尊重顾客的宗教信仰和风俗习惯；

——着装规范，标识统一，穿戴整洁；

——与服务对象保持良好的目光接触和交流，并使用必要的肢体语言；

——保持个人卫生，不佩戴影响工作或潜在伤害隐患的物品。

7.3 职业素质

咨询实施人员还应具备以下职业素质：

——专业背景：

- 具有儿科或变态反应学方向的本科及以上学历，经儿童过敏判别专项培训，宜有变态反应学专科认证；
- 具有营养学、食品科学相关专业背景，熟悉儿童过敏营养干预，掌握过敏与免疫代谢关联知识；

——专业知识：

- 掌握儿童过敏性疾病的发病机制、临床表现及诊断标准，熟悉过敏原分类与交叉反应原理；
- 了解不同年龄段儿童免疫系统发育规律，掌握过敏症状与生长发育障碍的关联性分析技术；

——技术能力：

- 熟练操作过敏原检测仪器，掌握营养风险评估工具；
- 设计过敏原规避方案，制定环境过敏原控制方案；
- 掌握过敏性休克急救流程，熟悉过敏性急性发作的分级处理方案；

——沟通协调能力：

- 熟练采用儿童友好型沟通方式，掌握家庭系统评估方法；
- 与营养师、护理团队建立标准化转诊机制；
- 解读实验室检查结果并制定联合干预方案。

8 服务场所

8.1 布局要求

8.1.1 咨询服务场所总占地面积宜不小于 150 ㎡，服务场所应包括但不限于预约等候区、独立咨询区、膳食分析区、健康宣教区、档案存放区。不同功能区应有明确的标识，标识符号应符合 GB/T 10001.1 的规定。

8.1.2 咨询服务场所不应设置于地下室，且周边声环境应符合 GB 3096—2008 中 1 类声环境功能区的

规定，空气质量应符合 GB/T 18883 的规定。服务场所周边 50 m 内应无粉尘、强光等污染源。

8.1.3 咨询服务场所应设置无障碍设施，无障碍设施应符合 GB 50642 的规定，无障碍设施符号应符合 GB/T 10001.9 的规定。

8.2 设施设备

所有家具应符合 GB 28007 的规定。各功能区的通用设施设备见附录 A。

8.3 安全要求

8.3.1 管理制度

咨询服务场所应具有识别、防范风险的相应制度，包括但不限于：

——设置警示标志、风险提示；

——岗位安全管理制度；

——消防安全管理制度；

——制定应急处置制度。

8.3.2 防火安全

咨询服务场所建筑的防火安全应符合 GB 50016 的规定，内部装修设计防火安全应符合 GB 50222 的规定，场所灭火器的配置要求应符合 GB 50140 的规定。

8.3.3 电气安全

8.3.3.1 应选用带防触电保护门的插座，并符合 GB/T 2099.1 的规定。

8.3.3.2 配电线路的载流量应与额定电流严格匹配，导线截面积应根据负荷计算选择，断路器应具备过载保护功能，符合 GB 50054 的规定。

8.3.3.3 电气设备及线路应采用符合 GB/T 5023.1 规定的绝缘材料，定期检测绝缘电阻，绝缘层应无破损老化。

8.3.3.4 设备金属外壳应有接地系统，接地电阻不大于 0.1 Ω，且符合 GB 50169 的规定。

8.3.3.5 每季度应按 GB/T 5226.1 的规定对电气设备进行外观检查和绝缘电阻测试。

8.3.4 安全标识

8.3.4.1 疏散指示标志应保证其指向最近的疏散出口，疏散出口数量应由建筑面积决定，并使人员在走道上任何位置保持视觉连续。

8.3.4.2 应急照明设施应符合 GB 17945 的规定。

8.3.4.3 咨询服务场所的安全出口、疏散门或设置门禁系统的疏散门，应保证紧急情况时能从内部直接向外推开，并应在门上设置“紧急出口”标识和使用提示。

9 咨询服务内容

咨询服务内容应包括但不限于以下方面：

——过敏原检测与分析；

——营养指导；

——环境控制建议；

——疾病管理；

——心理支持；

——健康教育；
——个性化服务方案制定。

10 咨询服务流程

10.1 服务流程

实施咨询服务的流程见图 1。

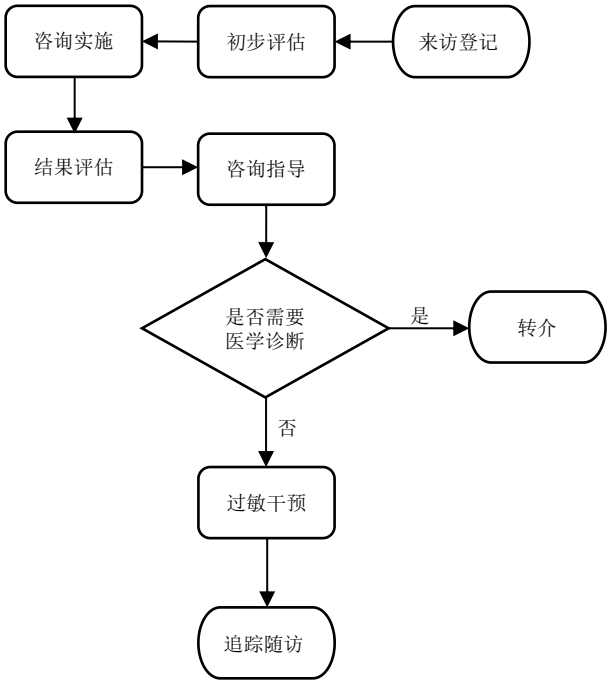


图 1 易敏儿童健康咨询服务流程图

10.2 来访登记

10.2.1 应配备专人或专门设备为服务对象提供线上、线下预约服务。
10.2.2 预约服务应包含下列内容：
——询问、记录服务对象及其家庭基本信息、既往过敏史等；
——向服务对象及照护者介绍服务内容、服务流程、咨询师等基本信息；
——告知服务对象及照护者保密原则、变更或取消服务等相关事宜；
——登记服务对象及照护者信息，了解服务对象的需求；
——告知服务对象及照护者服务费用及缴纳方式。
10.2.3 登记后，应提供健康教育材料，内容应包括卫生健康、膳食营养、食物过敏基本知识等。

10.3 初步评估

10.3.1 健康状况评估

通过询问病史、体格检查等方式，全面评估服务对象的健康状况，重点关注过敏相关症状和体征。

10.3.2 过敏风险评估

根据服务对象的家族过敏史、既往过敏史等因素，评估服务对象的过敏风险。

10.3.3 心理状态评估

观察服务对象及照护者的心理状态，了解对过敏的认知和态度，评估是否存在心理压力或焦虑情绪。

10.3.4 环境因素评估

了解服务对象生活环境中的潜在过敏原，如室内装修材料、宠物、尘螨等，评估环境对服务对象过敏的影响。

10.4 咨询实施

10.4.1 过敏原检测

应根据初步评估的结果，选择合适的过敏原快速检测方法，进一步确定服务对象的过敏原。

10.4.2 营养膳食咨询

应对服务对象的饮食情况进行评估，分析营养摄入情况，根据过敏情况制定个性化的营养方案，指导照护者合理安排服务对象的饮食。

10.4.3 环境控制咨询

应针对服务对象长期暴露环境的过敏原提供具体的控制措施，包括定期清洁、使用特定清除过敏原产品、改善通风条件等行为，减少过敏原暴露。

10.4.4 过敏性疾病管理

对于已确诊的过敏性疾病的服务对象，应提供日常生活的疾病管理方案，以及日常症状监测和应急处理措施。

10.4.5 心理支持与辅导

应关注服务对象及照护者的心理状态，提供心理支持和辅导，缓解焦虑情绪，树立正确的疾病观念和积极的应对心态。

10.5 结果评估

10.5.1 咨询效果评估

应通过对比咨询前后的服务对象健康状况、过敏症状改善情况等指标，评估咨询服务的效果，判断是否达到预期目标。

10.5.2 服务满意度评估

应收集服务对象及照护者对咨询服务的满意度反馈，包括服务内容、服务质量、咨询师专业水平等方面的评价。

10.5.3 咨询问题识别

应分析评估结果，识别咨询服务过程中存在的问题，包括服务流程、咨询内容、咨询建议等，为服务改进提供依据。

10.6 咨询指导

10.6.1 制定指导方案

应根据结果评估的情况，再结合服务对象的实际需求，制定个性化的咨询指导方案，明确下一步咨询重点和干预措施。

10.6.2 提供咨询建议

应向服务对象及照护者提供详细的咨询建议，包括生活方式调整、饮食注意事项、过敏原回避方法等。

10.6.3 培养自我管理能力

应指导服务对象及照护者必要的自我管理技能，包括正确使用药物、观察和记录过敏症状、应对过敏发作的措施等。

10.7 转介

服务过程中，对需要进一步医学检查、评估、诊断和干预的服务对象，应及时转介。

10.8 过敏干预

10.8.1 制定干预方案

对于需要干预的服务对象，应根据其过敏类型、严重程度等因素，制定综合干预方案，包括膳食摄入、环境干预等多种措施。

10.8.2 实施干预措施

应按照干预方案，有计划地实施各项干预措施，包括指导照护者改善生活环境、有意识关注摄入膳食的营养素组成等，并密切关注干预过程中的反应和效果。

10.9 追踪随访

10.9.1 咨询师应制定随访计划，适时评估服务对象执行计划的进展，应通过电话、邮箱、即时通讯等方式对服务对象提供追踪随访服务。

10.9.2 应定期监测服务对象过敏情况及疾病转归情况，对干预效果进行评价，对后续随访提供建议。

11 服务评价与改进

11.1 服务评价

11.1.1 咨询服务机构开展服务评价应符合 GB/T 36733 的规定。

11.1.2 咨询服务机构应建立服务质量跟踪与投诉渠道，开通咨询电话、平台或设立意见簿，广泛收集反馈信息。

11.1.3 依据咨询服务机构内部制定的管理制度、岗位职责及质量记录、不良事件的发生率和服务对象、家属、员工的满意度及投诉情况组织质量检查考核。

11.1.4 咨询服务机构可通过第三方组织开展满意度测评并进行质量监督。

11.2 服务改进

11.2.1 咨询服务机构应及时改进满意度评估、检查和内部审查中发现的问题。

11.2.2 咨询服务机构应查找问题、分析原因、制定改进措施并监督整改效果。

11.2.3 咨询服务机构应定期组织人员培训，咨询实施人员每年应至少接受一次外部培训。

附 录 A
（资料性）
设施设备配备要求

各功能区的通用设施设备配备要求见表 A.1。

表 A.1 设施设备配备要求

功能区域	设备名称	设备数量
预约等候区	计算机	1 台
	打印复印一体机	1 台
	钟表	1 块
	饮水机	1 台
	空调	按面积确定
	办公桌椅	1 套
	沙发	1 套
	茶几	1 个
	杂志架	1 个
独立咨询区	皮肤点刺试验装置	1 套
	血清特异性 IgE 检测装置	1 套
	计算机	1 台
	录音笔	1 支
	钟表	1 块
	空调	按面积确定
	办公桌椅	1 套
	沙发	1 套
膳食分析区	通用食物模型	1 套
	计算机	1 台
	钟表	1 块
	空调	按面积确定
	办公桌椅	1 套
	沙发	1 套
健康宣教区	钟表	1 块
	空调	按面积确定
	办公桌椅	1 套
	沙发	1 套
	杂志架	1 个
档案存放区	档案存放架	4 个
	空调	按面积确定