

中和亚健康服务中心

国家级亚健康调理服务标准化试点

项目实施方案

——建立完善亚健康服务标准体系，提升专业调理机构服务水平

为全面贯彻国家标准委《关于下达第二批社会管理和公共服务综合标准化试点项目的通知》精神，深入开展落实亚健康调理服务标准化试点项目管理办法，在国家中医药管理局政策法规与监督司的业务指导下，根据北京市质量技术监督局标准化试点的相关工作要求，制定本实施方案。以期通过试点工作，提升亚健康服务业的整体服务水平和标准化建设。

一、项目背景

中和亚健康服务中心于 2014 年 11 月接到国家中医药管理局政策法规与监督司《关于推荐第二批社会管理和公共服务综合标准化试点项目的通知》，中心领导高度重视，开会讨论，确定申报方案，由国家中医局法监法标司推荐申请书到国家标准委。2015 年 5 月获得北京质量技术监督局回复，确认中和亚健康服务中心“亚健康调理服务标准化试点”项目立项。本项目由中和亚健康服务中心承担，由国家中医局法监法标司和北京市质量技术监督局指导开展具体工作。

二、工作概况

2015 年 5 月，社会管理和公共服务标准化工作联席会议办公室印发《关于下达第二批国家级社会管理和公共服务综合标准化试点项目的通知》（标委办服务[2015]73 号），共批准 122 个项目。北京市共 8 个项目，包括：国家中医药管理局申报 5 个项目、北京市质监局申报 2

个项目和公安部科技信息化局申报 1 个项目。

三、试点期限

2015 年 5 月 13 日至 2017 年 5 月 12 日。

四、工作目标

在整理现有标准体系的基础上，依据 GB/T 24421 的相关要求，完善亚健康调理服务标准体系。从而推动亚健康专业调理机构整体形象和服务质量的总提高，使“健康 4S 店”得以健康发展和提升，具体目标如下：

- 1、进一步梳理“健康 4S 店”标准体系，推动机构管理、技术、服务、品牌等软实力的提升；
- 2、开展标准化培训，试点合作单位员工标准化培训率达到 95%以上；
- 3、保证本行业、本单位有关的国家标准、行业标准、地方标准和企业标准得到有效实施，实施率达 90%；
- 3、争创中医预防保健服务业知名品牌——“健康 4S 店”（黄十字）；
- 4、试点“4S 店”顾客满意率达到 95%以上；
- 5、通过试点和服务水平提升，加快“健康 4S 店”扩张，争取在项目验收前新增 5000 家。

五、组织架构

项目推荐单位：国家中医药管理局

项目指导单位：北京市质量技术监督局

北京市标准化研究院

项目承担单位：中和亚健康服务中心

项目合作单位：北京市中和亚健康科学研究院

中华中医药学会亚健康分会

世界中医药学会联合会亚健康专业委员会
各省中和亚健康服务中心
富智中和集团

六、工作计划

2015年5月-2016年5月，应完成第一年度建设任务：标准体系建设及部分标准编写工作。

2015年9月底前，完成以下工作：

- ①成立试点工作领导小组。
- ②制定并印发“实施方案”。
- ③正式启动试点工作，进行动员部署。

2015年11月底前，完成需求分析和事项梳理，搭建科学合理、层次分明、满足需要的标准体系框架，编制标准体系结构图和标准明细表。

2015年12月，市质监局组织专家对试点项目标准体系构建情况进行督导。

2016年1月，市质监局组织试点标准编制知识培训。

2016年4月，工作总结，提交年度总结。

2016年5月，市质监局组织中期检查。安排如下：

1、检查依据：

- (1)《社会管理和公共服务综合标准化试点评估计分表》
- (2)各单位《社会管理和公共服务综合标准化试点申请书》

2、检查方式：

市质监局组织专家组进行现场检查。（听汇报、看材料、查现场）

注：领导和专家的检查现场由中和亚健康服务中心根据各省中心、

各合作单位标准化开展情况遴选确定。

3、检查重点：

项目进度，计划任务完成情况，标准体系建设情况。查找存在问题，发现工作亮点，促进改进提高。

4、准备工作：

试点单位对照《社会管理和公共服务综合标准化试点评估计分表》和《社会管理和公共服务综合标准化试点申请书》，做好阶段工作总结和自查。

准备以下材料：

①阶段工作总结。内容包括：项目实施情况、阶段目标完成情况、配套经费落实情况等。

②试点建设工作相关文件，标准体系，有关记录等。

2016年5月-2017年5月，应完成第二年度建设任务：标准体系运行，总结并接受考核评估。

2016年8月底前，标准征求意见、修改、审批发布。

2017年2月底前，宣传培训，标准实施。应按照《社会管理和公共服务综合标准化试点申请书》和《社会管理和公共服务综合标准化试点评估计分表》进行自查，自查合格的，提出评估申请，提交以下材料：

1、社会管理和公共服务综合标准化试点评估申请表；

2、社会管理和公共服务综合标准化试点评估计分表；（自查打分）

3、总结报告。内容包括：组织管理、标准体现建设、标准实施应用、任务完成情况、试点效果等。

4、标准体系研究报告。内容包括：需求分析、标准体系研究

的思路、主要技术方法及体系的说明性文字等。

2017年3月，市质监局组织专家进行预评估（现场、材料）。

注：领导和专家的检查现场由中和亚健康服务中心根据各省中心、各合作单位标准化开展情况遴选确定。

2017年4-5月，市质监局按“试点细则”的要求组织考核评估。

七、组织架构与职责

1、成立标准化试点工作领导小组

服务标准化工作领导小组负责对试点工作进行统一领导、统一组织、统一协调、统一实施工作。

组 长：孙涛

副组长：朱嵘

秘书长：马文杰

组 员（按姓氏笔画排名）：孔宪国、左英、付中原、付海洋、刘根岁、关世一、孙思聪、孙琍、孙瑞洁、李亚晨、李丽慧、李春晔、李晨、杨哲、杨敏、余东英、张正新、林振群、易远凤、河灵秀、郭建兵、郭建美、黄博明、谢红芳

领导小组的主要任务：确定试点工作的具体目标，组织编制试点实施方案，结合实际制定试点工作的规划计划、实施步骤和保障措施；协调部门分工，分解目标和任务，督促任务落实；组织标准的宣传培训，开展标准的实施和实施效果的评价；总结各阶段工作。

2、试点工作领导小组下设标准化办公室

主 任：马文杰（兼）

成 员：怀银平、查文峰、屈金霞（各省指派1名专人负责）

领导小组办公室具体负责试点工作的全面开展。负责具体指导、检查和考核相关部门试点工作；负责制定工作规划、计划、实施方案、

制度和保障措施；按照工作目标和进度安排，检查、考核整个试点工作进展情况、完成情况，总结各阶段工作。试点工作领导小组办公室设在中心标准部。

八、工作内容和阶段任务

（一）试点启动阶段（2015年5月—2015年12月）

1、广泛遴选各省中心和中心中层骨干队伍，宣布成立标准化工作组。并建立微信信息交流工作平台；

2、召开项目启动大会，利用培训、简报等方式加大标准化工作的宣传力度，使中心和省中心的全体员工，以及合作单位等认识到开展标准化工作的重要性和必要性；

3、认真梳理现有的标准体系，为完善亚健康调理服务标准化体系做好准备；

4、对中心内部与专业调理机构现存的问题和服务水平进行专门摸底调研，为下一步试点标准体系的设立掌握第一手资料；

5、收集与所制订的标准相关的国家标准或行业标准，并做好平时服务过程的资料搜集工作，为标准的制度提供依据。使标准化试点工作融入到日常工作里去；

6、做好标准化体系第一次督导审核的迎检工作。

（二）试点运行阶段（2016年1月—2017年2月）

1、标准制定阶段（2016年1月—2016年5月）

（1）完成体系中各项标准草案的制（修）订；

（2）利用信息交流平台推进工作进度，各标准推进小组成员集中对标准草案进行反复意见建议和修改；

（4）以省中心为单位，在领导小组办公室的指导下，对试点机构做好试点工作培训；

(5) 考察同行中先进组织的相关制度建设;

(6) 做好市质监局的迎检工作。

2、全面实施阶段（2016年6月—2017年2月）

(1) 按照标准体系要求，在试点合作单位的专业机构调理服务全面启动;

(2) 对试点机构全体员工进行预防保健服务业标准体系培训;

(3) 对标准草案进行修订，并邀请相关专家对标准进行审定;

(4) 做好试点机构周围商圈的消费者满意度调查问卷工作;

(5) 做好第二年度试点机构的启动培训工作;

(6) 对前期工作做好阶段性总结;

(7) 做好标准的发布工作;

(8) 做好新标准的培训宣贯工作等。

(三) 试点总结即体系自查阶段（2017年3-5月）

1、做好标准化试点项目的总结和相关工作;

2、做好标准化试点项目的自我评价，准备验收材料;

3、邀请市质监部门对试点项目进行考核验收。

九、保障措施

(一) 加强对标准化试点项目的组织领导和专家指导。统一领导、统一组织、统一协调、统一实施。协调省中心分工，分解目标和任务，督促任务落实，总结各阶段工作。成立一支中医亚健康行业和组成的试点工作专家组，并聘请标准化资深专家为顾问，负责关键标准化技术和标准体系的研究。

(二) 建立多元化的标准化工作机制。按照公平、透明、高效的原则，逐步完善中心的标准化工作机制;充分利用信息技术，发布面向全国《关于征集“国家级亚健康调理服务标准化试点项目”

合作单位的通知》，遴选在亚健康行业，尤其亚健康调理服务方面有突出成绩的星级机构、百项技术单位等参与服务标准化过程，完成标准的制（修）订工作；充分发挥“健康 4S 店”在标准化工作中的作用，支持和指导其宣传和贯彻实施服务标准，建立起各方力量共同参与的服务标准化实施推广网络。

（三）增加标准化人财物的投入。各参与单位须设立专项经费，用于标准体系的培训和实施，以及日常工作的推进。加大中心、各省中心、“健康 4S 店”、百项技术单位等资金扶持力度，确保试点项目保质保量按时完成。经费主要投入方向：培训、物资、材料、顾问、调研、考察、接待、审查等。

（四）培养标准化人才队伍。采取集中与分散相结合的办法，大力开展标准化的教育培训工作，重点开展对管理人员和“健康 4S 店”、百项技术单位的培训，形成一支既有标准化专业知识、又具备行业服务水平的标准化实施推广队伍。

（五）广泛开展标准化宣传工作。充分利用各类媒体，大力宣传标准化在亚健康体系规范化建设中的意义，重点宣传和普及标准化知识，增强全体参与单位及其员工的标准化意识，营造开展亚健康调理服务标准化工作的良好氛围。

中和亚健康服务中心标准部

2015-7-30