

标准服务系列

## 服 务 标 准

形态与论述

服务形态很多存在方式，渗透每一个生活细节。为最大限度体现服务品质，我们解析为：规范服务，增值服务，精神服务和善后服务。

### 规 范 服 务

◇ 饮食：

待产早餐 30 余种，每人每天每份，一干一稀一鸡蛋一粗粮一小菜组合由专人按时送到各个房间餐桌。

中餐晚餐每餐五菜一汤，两荤两素一半荤半素，6-8 人一桌。待产食谱由 100 多种菜肴组成，厨师以均衡营养配餐，每餐变化不予重复。为适合北方客人饮食习惯，也供多一个口味选择，每周增加安排面食类食物，如现包水饺包子等。

设有专用的厨房和餐厅，客人房间都处在同一栋楼。安娜月子的餐饮服务三现一免。三现的意思是现场现烧现吃；一免的意思是免除鸡精味精进门。不用鲜味调料烧出好菜，厨师要有真水平，非专业技术莫属。其为宝宝也。每餐的汤，系用整鸡整肉大筒骨熬制数时获取的高汤。

客人可以直接向厨师提出要求，想吃什么菜，怎么烧，鸡鸭鱼肉虾时令蔬菜都可以挑。

（详见“餐食月子”栏目中待产餐介绍。）

月子餐采用台式庄淑芹月子食谱，每天 6 餐，南北兼容，厨师现场现烧，每餐送到产妇房间。（详见“餐食月子”栏目中月子餐介绍。）

自助式餐外食品：牛奶、面包、水果，确保无限量提供

◇ 住房：

设备设施：每房全套大小家电，无线网路，房间内中英文电视、国际电话 直接饮用水

客房服务员每天打扫清洁各房公共区域卫生。每星期打扫各房间内卫生，更换洗涤床单被罩，增减床上用品，增补消耗用品。

居住条件和环境详见“实景图集”栏目中的酒店公寓介绍。

◇ 交通出行：

每周两次产检日。分娩随时无分昼夜。小儿科复诊。产妇回诊。开奶出行。接送机场。

每月外出购物旅游活动，计划内安排每周 3 次，由客人中推举的班长协同大家制定，并于月前公布于内部妈妈群供查阅；计划外增加的出行不限次数，由班长商定，不需费用。

◇ 妈妈的照顾：

每天全面测评康复、饮食、体型恢复、睡眠及心情指数  
最新顺产后骨盆恢复疗程，指导腹带使用。

剖腹产伤口抚平疗程。淡化伤口痕迹，防止肉芽组织产生

协助产妇洗浴  
营养师根据产妇身体情况调整月子餐食谱  
每日察视妈妈的恢复情况、饮食情况及婴儿生长情况

#### ✧ **宝宝的护理：**

护理人员在你的房号婴儿房内 24 小时护理不离身, 处于你的直接监管之下  
宝宝科学喂养处方量身定制  
宝宝喂养及记录奶量、时间  
每次喂奶后的拍膈、预防溢奶  
宝宝溢奶、回奶的处理  
宝宝睡姿、日夜睡眠时间的调整  
专业宝宝用品和衣物的选择及免费使用、清洁、消毒  
宝宝换尿布, 观察并记录大小便次数、性状  
宝宝臀部护理, 每次便后恒温流动水清洁臀部, 有效杜绝红臀现象出现  
宝宝每日身高、体重、体温测量  
宝宝指甲、趾甲定期修剪  
宝宝每天沐浴服务, 及脐带护理、眼、耳、鼻、口腔的护理  
宝宝黄疸, 湿疹, 尿布疹及其他异常情况的观察和护理  
宝宝早期智能和体能开发  
播放古典音乐, 培养婴儿良好的性格  
宝宝发烧、腹泻、腹胀等异常情况的观察, 有必要时协助送院治疗  
患病婴儿的喂药、隔离护理

#### ✧ **宝宝食品与用品：**

奶粉  
宝宝台 尿片台 尿片 小冰箱 奶瓶奶嘴 消毒盒 婴儿衣物 包布 盖毯 黄疸灯  
婴儿秤 婴儿摇篮 婴儿沐浴露 凡士林 酒精 棉签 洗衣液 婴儿汽车座椅  
医用急救包

#### ✧ **宝宝特别护理：**

早产儿护理；黄疸照光；割包皮护理；托婴

### 增值 服 务

- ✧ 指导帮助通关入境, 提供医生预约就诊证明文件
- ✧ 因客人入住和满月离开的时间不尽相同, 需求不一, 可根据客人愿望, 给予增加计划外出行, 远近不计, 次数不限, 不需费用。
- ✧ 不定期的安排外出用餐变换口味。如: 中式自助餐, 西式自助餐, 广式午茶, 中式餐点餐, 美式烤鱼, 寺庙斋饭, 等等。逢年过节聚餐, 如: 感恩节火鸡, 过年龙虾等, 不需费用。
- ✧ 为体现个性化服务, 客人可以直接向厨师提出要求, 想吃什么菜, 怎么烧, 鸡鸭鱼肉虾时令蔬菜都可以挑。
- ✧ 办证: 护照 旅行证 出生证明

接送机场（当事人）  
联系落实医生医院相关事宜  
邮取包裹交通服务  
办理客人逗留延期  
联系安排医院婴儿护理特设讲座  
专家讲授办理护照规避风险课程  
帮助随带的小孩入小学或幼稚园  
银行开户  
安排就读免费英语学校  
根据客人需要，安排各类上门咨询讲座：婴儿保险；脐带血银行；美国房产；  
美国留学  
男陪客实弹打靶或看演出、NBA  
安装童车  
回国行李包装打包  
送机搬运行李，领取登机牌、托运行李到传送带、送客到安检口  
特别的其他服务  
上述服务均不需费用

## 精神服务

精神服务，意义上衡量比物质服务更为重要，尤其是孕期和月子的特殊时期。生活环境有一个气场，让我们的客人生活在愉悦和睦的氛围里是我们追求服务的终极目标。住的开不开心，心情是不是愉悦，直接牵涉到腹中胎儿的性格形成和自身产后的恢复。客人之间没处好怎么办？出现问题怎么办？长长数月，产前忧郁的生理反映或远离亲人的孤独煎熬，需要通过精神服务来予以弥消。多安排活动多充实时间只是手段之一。当注意力关注在详细的服务条款上时，往往已经忽略而不去设想，住下来置身那个环境之中后会是什么滋味。物质承诺没有变，到点吃饭，上车出游，程式化模板一块，商品买卖，以钱衡量。

因此，精神服务，光一张笑脸是不够的。个性、背景的不同，产生不同的愿望和需要。时时关注，围着客人转，亲力亲为，交流，询问，鼓励，帮助，建议，主动，有欢乐一起分享，有困难一起解决，用心再用心，就像家人。客人有精神依托，有靠山之感，由此甚至产生依赖性反倒是好事。让客人感觉到，始终被关爱包围，始终被得到重视。

## 善后服务

生意结束了，朋友开始了，世上有不散的宴席。生了美国宝宝，永远都将和美国有了千丝万缕的联系。我们无偿提供善后需要的帮助：

购买邮寄奶粉、药品、保健品  
邮寄包裹物品、信件文件  
回复妈妈回美续签拒签咨询  
补办医疗费用证明  
帮助联系美宝就读美国学校  
在美国买房的具体帮助  
宝宝的各种保险  
宝宝换取新证