

团 体 标 准

T/SZS XXXX—XXXX

特殊医学用途配方食品使用指导人员能力 要求与服务规范

Specification for service personnel competency and service standards for
foods for special medical purposes

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

深圳市深圳标准促进会 发布

目 次

前言 III

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 1

 4.1 场所要求 1

 4.2 制度要求 1

 4.3 职业道德 2

5 能力要求 2

 5.1 专业资质 2

 5.2 专业知识 2

 5.3 专业技能 2

6 岗位职责 2

7 服务流程 3

 7.1 接待与评估 3

 7.2 产品推荐与告知 3

 7.3 指导与交付 3

 7.4 跟踪与随访 4

8 培训与考核 4

 8.1 岗前培训 4

 8.2 继续教育 4

 8.3 培训记录 4

9 跟踪随访 4

 9.1 跟踪随访制度 4

 9.2 消费者健康档案 5

 9.3 信息管理 5

10 投诉与不良事件报告 5

 10.1 投诉处理 5

 10.2 不良事件报告 5

11 合规宣传与禁止行为 5

 11.1 合规宣传 5

 11.2 禁止行为 6

12 信息管理与追溯 6

 12.1 服务记录 6

 12.2 产品追溯 6

 12.3 信息共享 6

13 质量监督与评价改进 6

 13.1 服务质量监督 6

 13.2 持续改进 6

附录 A（资料性） 特医食品使用指导知情同意书（模板） 8

附录 B（资料性） 使用指导人员培训与考核大纲 9

 B.1 培训目的 9

 B.2 培训对象 9

 B.3 培训学时与频次 9

 B.4 考核要求 10

附录 C（资料性） 使用指导人员能力要求与岗位职责 11

 C.1 能力要求与岗位职责对照 11

 C.2 禁止性行为 11

附录 D（资料性） 使用指导记录表格模板 12

 D.1 消费者健康档案首页 12

 D.2 使用指导服务记录 12

 D.3 跟踪随访记录 13

 D.4 不良事件报告表 13

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这些专利的责任。

本文件由深圳市标准技术研究院提出。

本文件由深圳市深圳标准促进会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人

特殊医学用途配方食品使用指导人员能力要求与服务规范

1 范围

本文件规定了特殊医学用途配方食品使用指导人员的术语和定义、基本要求、能力要求、岗位职责、服务流程、培训与考核、跟踪随访、投诉与不良事件报告、合规宣传与禁止行为、信息管理与追溯等内容，涵盖消费者接待、需求评估、产品推荐、用食指导、效果跟踪、投诉处理、不良事件报告的全过程服务活动。

本文件适用于在零售药店、社区健康服务中心、康复护理机构、健康管理机构等非医疗机构中，为消费者提供特医食品使用指导服务的专业指导人员。医疗机构内从事特医食品使用指导的人员可参照执行。

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 29922 食品安全国家标准 特殊医学用途配方食品通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

特殊医学用途配方食品 foods for special medical purpose; FSMP

为了满足进食受限、消化吸收障碍、代谢紊乱或特定疾病状态人群对营养素或膳食的特殊需要，专门加工配制而成的配方食品。该类产品应在医生或临床营养师指导下，单独食用或与其他食品配合食用。

[来源：GB 29922—2025，2.1]

3.2

使用指导人员 (personnel for FSMP service)

在零售药店、社区健康服务中心、健康管理机构等场所，具备相应的专业背景和资质，经过培训并考核合格，为消费者提供特医食品使用指导服务的人员。

4 基本要求

4.1 场所要求

4.1.1 使用指导人员所在的零售药店、社区健康服务中心等场所应当取得相应的食品经营许可或备案，经营范围应包含特殊医学用途配方食品销售。

4.1.2 应当为使用指导服务提供相对独立、清洁、符合卫生要求的服务区域，配备必要的健康检测设备和急救设施。

4.1.3 应在服务场所显著位置公示使用指导人员的基本信息（姓名、资质、服务时间等），便于消费者监督。

4.2 制度要求

4.2.1 使用指导人员所在单位应当建立使用指导服务管理制度，包括但不限于：

- 使用指导人员岗位职责和工作规范；
- 使用指导服务操作流程；

- c) 消费者信息档案管理制度；
- d) 培训与考核制度；
- e) 投诉处理制度；
- f) 不良事件报告制度；
- g) 隐私保护制度。

4.2.2 使用指导人员所在单位应当指定专人负责指导服务质量的监督和管理。

4.3 职业道德

4.3.1 应遵守法律法规，恪守职业道德，以消费者健康为中心，提供科学、专业、客观的指导服务，不得夸大产品功效或误导消费者。

4.3.2 应诚实守信，不得提供虚假信息，不得隐瞒产品的适用限制和潜在风险，确保消费者获得真实、完整的产品信息。

4.3.3 应保护消费者隐私，未经消费者本人同意，不得泄露其个人信息和健康状况。

4.3.4 应弘扬积极健康的服务文化，抵制封建迷信、诱导性消费、虚假宣传等行为，树立使用指导服务的专业形象。

5 能力要求

5.1 专业资质

5.1.1 使用指导人员应具备以下资质之一：

- a) 执业医师：持有《医师执业证书》；
- b) 临床营养师：持有国家认可的临床营养专业资格证书。

5.1.2 在零售药店等非医疗机构提供使用指导服务的执业药师或专业指导人员，其服务范围仅限于特医食品的产品介绍、食用方法说明、注意事项告知等，不得作出医学诊断或开具处方等超越资质的行为。

5.2 专业知识

使用指导人员应当掌握特殊医学用途配方食品相关专业知识，包括但不限于：

- a) 相关法律法规和标准要求；
- b) 产品分类、配方特点、适用人群、禁忌症；
- c) 常见疾病的营养需求和特殊医学用途配方食品选择原则；
- d) 食用方法、冲调规范、注意事项和储存要求；
- e) 与普通食品、保健食品、药品的区别；
- f) 标签标识的识别和解读，能够向消费者清晰地说明产品信息；
- g) 营养评估和指导；
- h) 不良反应的识别、判断和应急处置等。

5.3 专业技能

使用指导人员应当具备以下专业技能：

- a) 营养评估能力：能够通过问询等方式了解消费者的基本健康状况、饮食摄入情况和营养需求；
- b) 产品推荐能力：能够根据消费者的健康状况和营养需求，推荐适宜的特医食品；
- c) 食用指导能力：能够清晰、准确地向消费者说明特医食品的食用方法、用量、注意事项和禁忌；
- d) 效果跟踪能力：能够通过跟踪随访了解消费者的使用效果，及时调整指导方案；
- e) 不良事件识别与报告能力：能够识别不良反应，按照既定程序进行应急处置并报告；
- f) 风险沟通能力：能够清晰地告知消费者产品的适用限制和潜在风险，避免误导消费；
- g) 记录与追溯能力：能够规范记录服务过程，确保信息可追溯。

6 岗位职责

使用指导人员应履行以下职责：

- a) 消费者接待与需求评估：了解消费者的健康状况、医生处方（如有）、营养需求等信息；
- b) 产品推荐与指导：基于评估结果推荐适宜的特医食品，清晰告知产品属性、食用方法、注意事项、禁忌症、潜在风险和储存要求；
- c) 消费者健康教育：向消费者普及特医食品相关知识，提高其科学认知和合理使用能力；
- d) 消费者健康档案建立与管理：为接受使用指导的消费者建立健康档案，记录基本信息、产品使用情况和跟踪随访记录，保护消费者隐私；
- e) 跟踪随访：对使用特定全营养配方食品和特定疾病特医食品的消费者建立跟踪随访制度，定期回访，评估使用效果；
- f) 不良事件信息收集与报告：收集消费者使用过程中出现的不良反应信息，按照规定的程序向相关部门报告；
- g) 参与专业培训与继续教育：积极参加专业培训和继续教育，持续更新专业知识，提升指导能力；
- h) 服务记录管理：规范记录每次指导服务的内容、消费者反馈等信息，确保服务过程可追溯。

7 服务流程

7.1 接待与评估

7.1.1 在接待消费者时，应主动表明身份，告知服务范围，并按照规范用语进行沟通了解相关信息，包括但不限于：

- 消费者的年龄、性别、体重等基本信息；
- 消费者的基本健康状况（如是否患有特定疾病、是否正在接受治疗）；
- 消费者是否存在进食受限、消化吸收障碍、代谢紊乱等情况；
- 消费者是否持有医生处方或临床营养师的建议；
- 消费者既往有无特医食品使用史及使用效果；
- 消费者有无过敏史。

7.1.2 应在评估消费者需求和健康状况后，判断是否需要推荐特医食品，并向消费者说明推荐理由。

7.1.3 对于存在严重健康问题或需要医学诊断的消费者，应建议其咨询相关医生或临床营养师。

7.2 产品推荐与告知

7.2.1 基于评估结果，根据消费者的健康状况和营养需求，推荐适宜的特殊医学配方食品，并向消费者清晰告知以下内容：

- a) 产品的注册信息、适用范围和功效属性；
- b) 产品的营养成分和配方特点；
- c) 产品的食用方法、推荐用量和使用频次；
- d) 产品的冲调方法和使用工具消毒要求；
- e) 产品的储存条件和保质期；
- f) 产品的禁忌症和注意事项；
- g) 可能的不良反应及应对措施。

7.2.2 应以书面或电子形式向消费者提供产品使用说明，内容包括食用方法、用量、注意事项、联系方式和应急电话。

7.2.3 不得超越注册证书和产品说明书范围进行产品推荐，不得对产品功效作出未经批准的声称。

7.3 指导与交付

7.3.1 应采用现场演示等方式，确认消费者理解并能够正确使用。

7.3.2 对于需要分步操作或特殊冲调工具的特殊医学用途配方食品，应提供详细的文字或图片操作指南。

7.3.3 应确认消费者理解产品的适用限制和潜在风险，并签署知情同意书（模板见附录 A）。

7.3.4 完成指导服务后，将服务记录归档，并向消费者提供联系方式，便于后续咨询。

7.4 跟踪与随访

7.4.1 应建立消费者健康档案，包括基本信息、健康状况、产品使用情况、指导记录和随访记录。

7.4.2 对以下消费者应建立跟踪随访制度，定期回访：

- a) 使用特定全营养配方食品的消费者；
- b) 使用糖尿病、肾病、肿瘤等特定疾病特医食品的消费者；
- c) 初次使用特殊医学用途配方食品的老年人、婴幼儿或重症康复期患者。

7.4.3 跟踪随访内容包括：

- a) 消费者的使用情况和效果；
- b) 消费者的营养状况变化；
- c) 产品的适口性和依从性；
- d) 是否有不良反应发生；
- e) 是否需要调整使用方案。

7.4.4 应将随访记录归入消费者健康档案。

8 培训与考核

8.1 岗前培训

8.1.1 从事特医食品使用指导服务的人员，应在上岗前接受专业培训并经考核合格。

8.1.2 岗前培训内容包括但不限于：

- a) 特医食品相关法律法规和标准；
- b) 特医食品的分类、配方特点和适用人群；
- c) 常见疾病的营养支持和特医食品选择；
- d) 服务流程和沟通技巧；
- e) 不良事件识别、报告和应急处置；
- f) 记录管理和信息追溯。

8.1.3 岗前培训结束后，应进行书面和实操考核，考核合格者方可上岗。

8.2 继续教育

8.2.1 应每年参加不少于 16 学时的继续教育培训。

8.2.2 继续教育内容包括但不限于：

- a) 特医食品相关法规和标准的更新；
- b) 特医食品行业的新产品、新技术；
- c) 国内外营养治疗的新进展；
- d) 临床实践案例分析；
- e) 服务质量改进方法。

8.2.3 继续教育的考核结果应当记入人员档案，作为年度考核的重要依据。

8.3 培训记录

8.3.1 使用指导人员所在单位应当建立培训档案，记录岗前培训和继续教育情况。

8.3.2 培训记录应当包括培训内容、学时、考核结果等信息，保存期限不少于 3 年。

9 跟踪随访

9.1 跟踪随访制度

9.1.1 使用指导人员所在单位应当建立跟踪随访制度，明确随访方式、频次和内容。

9.1.2 跟踪随访方式包括电话随访、线上随访、面访等，可根据消费者需求进行选择。

9.2 消费者健康档案

9.2.1 应为接受指导的消费者建立健康档案，包括：

- a) 消费者基本信息（姓名、性别、年龄、联系方式）；
- b) 健康状况记录（疾病史、用药情况、营养状况、过敏史等）；
- c) 产品使用记录（产品名称、批号、食用量、食用时间等）；
- d) 服务记录（评估记录、指导记录、随访记录等）。

9.2.2 健康档案应当妥善保存，保存期限不得少于最后服务日期后 3 年。超过保存期限的档案应当按照隐私保护规定处理。

9.2.3 应采取必要措施保护消费者的个人信息和健康档案安全，防止信息泄露。

9.3 信息管理

鼓励采用信息化手段建立电子健康档案和服务管理系统，具备以下功能：

- a) 消费者信息的录入、存储和查询；
- b) 服务记录的实时记录和追溯；
- c) 跟踪随访的定期提醒；
- d) 数据的安全备份和隐私保护。

10 投诉与不良事件报告

10.1 投诉处理

10.1.1 使用指导人员所在单位应当建立消费者投诉处理制度，明确投诉受理流程、处理时限和责任人。

10.1.2 投诉处理流程应包括：

- a) 投诉受理：在服务场所显著位置公示投诉电话和邮箱；
- b) 投诉调查：在受理后 1 个工作日内启动调查；
- c) 投诉处理：在调查完成后 3 个工作日内给出处理结果；
- d) 处理反馈：向消费者反馈处理结果，并记录存档。

10.1.3 投诉处理记录应包括投诉内容、调查过程、处理结果、整改措施等信息，保存期限不少于 3 年。

10.2 不良事件报告

10.2.1 应建立不良事件信息收集制度，密切关注消费者的使用反应。

10.2.2 发生或获知不良事件时，使用指导人员应当按照以下程序报告：

- a) 立即采取应急处置措施，必要时协助消费者就医；
- b) 详细记录不良事件情况（发生时间、症状、产品信息、使用情况等）；
- c) 在 24 小时内向上级主管报告；
- d) 在规定时间内向所在地市场监督管理部门报告。

10.2.3 使用指导人员应配合相关部门对不良事件的调查工作，如实提供相关记录和信息。

10.2.4 使用指导人员所在单位应定期对不良事件进行分析总结，作为改进服务的依据。

11 合规宣传与禁止行为

11.1 合规宣传

11.1.1 在提供咨询服务时，应客观介绍产品信息，以注册证书和产品说明书为准，不得超出审批范围进行宣传。

11.1.2 在健康教育时，应基于科学证据和专业共识，不得传播未经证实的信息。

11.1.3 涉及产品功效的信息介绍应当有充分的科学依据，并注明信息来源。

11.2 禁止行为

使用指导人员不得从事以下行为：

- a) 超越资质范围提供医疗诊断或开具处方等医疗服务；
- b) 将特医食品与药品的功效进行混淆宣传，误导消费者将特医食品当作药品使用；
- c) 对未经注册或备案的产品进行宣传推广；
- d) 对产品功效作虚假、夸大或引人误解的描述；
- e) 贬低其他产品，进行不正当竞争；
- f) 泄露消费者个人信息和健康档案；
- g) 提供过期、变质或存在安全隐患的产品推荐；
- h) 强制消费者购买特定产品或服务；
- i) 拒绝为消费者提供充分的产品信息或刻意隐瞒产品限制条件；
- j) 对消费者作出不切实际的健康承诺，如保证“治愈”“根治”等；
- k) 利用健康咨询、讲座等方式对特医食品进行虚假宣传。

12 信息管理与追溯

12.1 服务记录

12.1.1 使用指导人员应当对每次服务过程进行记录，记录内容包括：

- a) 服务时间和地点；
- b) 消费者基本信息（不含具体身份信息，可用编号代替）；
- c) 消费者的健康状况和需求评估结果；
- d) 推荐的产品名称、批号和规格；
- e) 指导内容和消费者反馈；
- f) 随访记录和效果评估。

12.1.2 服务记录应当真实、完整、清晰，不得涂改、伪造。

12.1.3 服务记录保存期限不得少于服务完成后3年。

12.2 产品追溯

12.2.1 应确保其推荐的特医食品来源可追溯，能够提供产品的注册信息、批号和合格证明。

12.2.2 应了解所推荐产品的召回制度和联系方式，能够在需要时配合召回。

12.2.3 应教育消费者保存购买凭证和产品信息，以便需要时进行追溯。

12.3 信息共享

12.3.1 鼓励使用指导人员与医疗机构建立信息共享机制，在消费者同意的情况下，将健康档案信息提供给其主治医师或临床营养师。

12.3.2 信息共享应保护消费者隐私，仅共享必要的信息。

13 质量监督与评价改进

13.1 服务质量监督

13.1.1 使用指导人员所在单位应建立服务质量监督制度，定期对使用指导服务进行检查和评估。

13.1.2 监督内容包括服务流程规范性、服务记录完整性、消费者满意度、投诉处理及时性等。

13.1.3 监督结果应作为人员考核的依据。

13.2 持续改进

- 13.2.1 使用指导人员及其所在单位应当根据监督结果和消费者反馈，持续改进服务质量。
- 13.2.2 每年至少开展一次服务质量自我评估，形成评估报告。
- 13.2.3 评估报告应当包括：
 - a) 服务覆盖率和满意度统计；
 - b) 投诉情况和不良事件统计分析；
 - c) 存在的问题和改进措施；
 - d) 下一年度服务改进计划。

附录 A
(资料性)
特医食品使用指导知情同意书（模板）

消费者姓名：_____ 性别：_____ 年龄：_____

消费者编号：_____ 建档日期：_____

健康状况简介：

推荐产品信息：

产品名称	批号	推荐用量	推荐理由

重要告知：

1. 特殊医学用途配方食品是专门加工配制的配方食品，必须在医生或临床营养师指导下使用，不能代替药品治疗疾病。
2. 请严格按照推荐的食用方法和用量使用，如有不适请立即停止使用并咨询专业人员。
3. 请仔细阅读产品标签和说明书，了解适用人群、禁忌症和注意事项。
4. 请妥善保管购买凭证和产品包装，以便需要进行质量追溯。
5. 使用指导人员提供的信息仅供参考，如遇紧急情况请立即就医。

消费者声明：

本人已了解上述信息，并自愿接受使用指导服务。本人承诺如实提供健康状况和相关信息，如有隐瞒或提供虚假信息，由此产生的一切后果由本人自行承担。

消费者签名：_____ 日期：_____

使用指导人员签名：_____ 日期：_____

附 录 B (资料性) 使用指导人员培训与考核大纲

B.1 培训目的

培训旨在使使用指导人员全面掌握特殊医学用途配方食品的相关法律法规、专业知识、操作技能及风险防控能力，确保其具备为消费者提供专业、规范、安全指导服务的胜任力。培训应坚持理论联系实际、学以致用原则，注重知识传授与技能训练相结合，持续提升指导人员的综合素质和服务水平。

B.2 培训对象

- B.2.1 培训对象包括：
- B.2.2 零售药店、社区健康服务中心、康复护理机构、健康管理机构等非医疗机构中从事特医食品使用指导服务的人员；
- B.2.3 拟从事特医食品使用指导服务的人员；
- B.2.4 需要接受继续教育及能力提升的在岗指导人员。

B.3 培训学时与频次

B.3.1 岗前培训

岗前培训是使用指导人员上岗前的必备环节，总学时应不少于24学时，具体学时分配如下：

培训模块	培训内容要点	学时建议
法律法规与标准	《中华人民共和国食品安全法》及其实施条例中涉及特医食品管理的核心条款；《食品安全国家标准 特殊医学用途配方食品通则》（GB 29922-2025）中关于定义、分类、技术要求等核心条款的解读；《特殊医学用途配方食品注册管理办法》中关于注册管理、标签说明书要求等内容的解读；《特殊医学用途配方食品标识指南》中关于“小蓝花”标志使用、标签标识规范的解读；《企业食品安全管理人员监督抽查考核指南》和《监督抽查考核大纲》中涉及特医食品经营人员考核相关要求的解读	6
特医食品分类与配方特点	全营养配方食品（可作为单一营养来源满足目标人群营养需求的特医食品）的定义、配方特点及适用人群；特定全营养配方食品（在全营养基础上根据特定疾病的病理生理特点调整部分营养素）的分类（肿瘤、糖尿病、肾病等）及各自特点、适用人群；非全营养配方食品（可满足部分营养需求但不能作为单一营养来源）的分类（蛋白组件、脂肪组件、碳水化合物组件、电解质配方、氨基酸代谢障碍配方等）及各自特点、适用人群；不同类型产品的配方组成、营养成分及主要功能指标	6
常见疾病与营养支持	常见疾病（糖尿病、肾病、肿瘤、消化系统疾病等）的营养需求和代谢特点，各类营养素在疾病进程中的作用机制；特医食品在疾病营养支持中的应用原则、效果评估方法及循证医学依据；不同疾病的适用产品类型及选择依据	4
指导服务技能	消费者接待与需求评估技巧、沟通技巧与风险告知方法、特医食品冲调方法与规范操作流程、食用指导要点及注意事项、跟踪随访方法与记录规范	4
不良事件识别与应急处置	特医食品使用过程中可能出现的不良反应类型（如胃肠道不适、过敏反应、代谢异常等）及识别方法；突发事件的应急处置措施及报告流程；急救基础知识与应急设备使用	2
记录与追溯	服务记录的规范填写；消费者健康档案的建立与管理；产品追溯基本知识	2

B.3.2 继续教育

- B.3.2.1 在岗使用指导人员每年应参加不少于 16 学时的继续教育培训，内容应包括但不限于：
- 特医食品相关法律法规和标准的更新；
 - 特医食品行业的新产品、新技术；

- 国内外营养治疗的新进展；
- 临床实践案例分析；
- 服务质量改进方法。

B.3.2.2 继续教育考核结果应记入人员档案，作为年度考核的重要依据。

B.4 考核要求

B.4.1 考核方式

考核分为书面考核和实操考核两种方式：

- 书面考核：主要考察法律法规、产品知识、营养学基础等理论知识，采用闭卷笔试形式。
- 实操考核：主要考察指导技能、沟通能力、冲调操作、应急处置等实际操作能力，采用现场操作或情景模拟形式，由考官根据考核标准评分，合格分数线为 80 分。

B.4.2 考核内容

书面考核内容应至少覆盖以下方面：

- 特医食品相关法律法规和标准的核心要求；
- 特医食品的分类、配方特点、适用人群及禁忌症；
- 常见疾病的营养需求和特医食品选择原则；
- 不良事件的识别和报告流程；
- 记录和追溯的基本要求。

——实操考核内容应至少覆盖以下方面：

- 消费者接待和需求评估的流程规范性；
- 产品推荐和告知的准确性和完整性；
- 冲调和食用指导的规范性；
- 不良事件识别和应急处理的正确性；
- 服务记录的规范填写。

B.4.3 考核结果应用

初次考核不合格者，可在1个月内申请补考1次；补考仍不合格者，应重新参加岗前培训。考核合格后由培训单位颁发合格证明。使用指导人员的考核结果应记入个人档案，作为上岗和年度考核的依据。通过考核的人员方可独立开展特医食品使用指导服务。

附录 C
(资料性)
使用指导人员能力要求与岗位职责

C.1 能力要求与岗位职责对照

使用指导人员的能力要求与岗位职责紧密关联，各项能力对应具体的岗位职责见表C.1。

表C.1 能力要求与岗位职责对照表

能力类别	能力要素	对应岗位职责
专业资质	执业医师、临床营养师、执业药师或经授权的其他专业指导人员（须取得营养学、食品科学、药学、护理学等相关专业大专及以上学历，并经过特医食品使用指导专项培训考核合格）	全部职责
专业知识	熟悉特医食品相关法律法规和标准要求；掌握特医食品的分类、配方特点、适用人群、禁忌症；了解常见疾病的营养需求和特医食品选择原则	消费者接待与需求评估；产品推荐与指导；消费者健康教育
营养评估能力	能够通过问询等方式了解消费者的基本健康状况、饮食摄入情况和营养需求	消费者接待与需求评估；消费者健康教育
产品推荐能力	能够根据消费者的健康状况和营养需求，推荐适宜的特医食品	产品推荐与指导
食用指导能力	能够清晰、准确地向消费者说明特医食品的食用方法、用量、注意事项和禁忌	产品推荐与指导
效果跟踪能力	能够通过跟踪随访了解消费者的使用效果，及时调整指导方案	跟踪随访
不良事件识别与报告能力	能够识别不良反应，按照既定程序进行应急处置并报告	不良事件信息收集与报告
风险沟通能力	能够清晰告知消费者产品的适用限制和潜在风险，避免误导消费	产品推荐与指导；消费者健康教育
记录与追溯能力	能够规范记录服务过程，确保信息可追溯	服务记录管理；消费者健康档案建立与管理

C.2 禁止性行为

使用指导人员不得从事以下行为：

- 超越资质范围提供医疗诊断或开具处方等医疗服务；
- 将特医食品与药品的功效进行混淆宣传，误导消费者将特医食品当作药品使用；
- 对未经注册或备案的产品进行宣传推广；
- 对产品功效作虚假、夸大或引人误解的描述；
- 贬低其他产品，进行不正当竞争；
- 泄露消费者个人信息和健康档案；
- 提供过期、变质或存在安全隐患的产品推荐；
- 强制消费者购买特定产品或服务；
- 拒绝为消费者提供充分的产品信息或刻意隐瞒产品限制条件；
- 对消费者作出不切实际的健康承诺，如保证“治愈”“根治”等。

附录 D
(资料性)
使用指导记录表格模板

D.1 消费者健康档案首页

表 D.1 消费者健康档案首页

项目	内容
消费者编号	
姓名	
性别	☐ 男 ☐ 女
出生日期	
联系电话	
紧急联系人	
紧急联系电话	
建档日期	年 月 日
建档人员	
基本信息	居住地址：
	既往病史：
	过敏史： ☐ 无 ☐ 有（请说明：）
	当前用药情况：
	医生/营养师建议： ☐ 有（机构名称： ） ☐ 无
	主要营养需求：

D.2 使用指导服务记录

表 D.2 使用指导服务记录表

序号	服务日期	产品名称	批号	食用方法 / 用量	指导内容	消费者反馈	指导人员签名
1							
2							
3							
4							

D.3 跟踪随访记录

表 D.3 跟踪随访记录表

序号	随访日期	随访方式	随访内容	使用效果	是否有不良反应	随访人员签名
1		☐电话 ☐线上 ☐面访		☐良好 ☐一般 ☐差	☐无 ☐有（请说明：）	
2		☐电话 ☐线上 ☐面访		☐良好 ☐一般 ☐差	☐无 ☐有（请说明：）	
3		☐电话 ☐线上 ☐面访		☐良好 ☐一般 ☐差	☐无 ☐有（请说明：）	
4		☐电话 ☐线上 ☐面访		☐良好 ☐一般 ☐差	☐无 ☐有（请说明：）	
5		☐电话 ☐线上 ☐面访		☐良好 ☐一般 ☐差	☐无 ☐有（请说明：）	

D.4 不良事件报告表

表 D.4 不良事件报告表

项目	内容
消费者编号	
姓名	（可使用编号替代）
年龄/性别	
发生日期	年 月 日 时 分
报告日期	年 月 日
产品名称	

表 D.4 不良事件报告表（续）

项目	内容
产品批号	
使用情况	食用量： 食用方法： 食用天数：
不良事件描述	
处置措施	
是否需要就医	☐ 是 ☐ 否
报告人签名	
报告日期	
