

ICS 03.080.30

A 12

备案号: 49962-2016

DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB 50/ T 681—2016

保健按摩通用管理规范

General administration standardization of health care and massage industry

2016 - 05 - 25 发布

2016 - 08 - 01 实施

重庆市质量技术监督局 发布

前 言

本标准根据GB/T 1.1-2009给出的规则编制。

本标准由重庆市保健按摩行业协会提出。

本标准由重庆市商业委员会归口。

本标准起草单位：重庆市保健按摩行业协会、重庆富侨保健服务有限公司、重庆医科大学中医药学院、四川智信家俱有限公司、重庆江津东方保健服务有限公司、重庆太和堂推拿有限公司、重庆菩提元健康管理有限公司。

本标准起草人：唐成林、胡芝容、黄思琴、汪莹、彭承、毛昌良、郭家荣、李文建、李远枚、廖峻。

保健按摩通用管理规范

1 范围

本标准规定了保健按摩通用管理的基本要求、支持、资源管理、保健服务实现、投诉和处理要求。本标准适用于提供保健服务的保健服务机构。

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，仅所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/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 30444-2013 保健服务业分类

3 术语和定义

GB/T 30444-2013 界定的及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

保健服务 healthcare service

在保健服务场所，由保健服务技能人员，通过非医疗目的的方式，运用技术、手法、产品、知识等手段，为消费者提供的以保养身心、改善体质、预防疾病、促进康复为目的的服务。

[GB/T 30444-2013, 定义2.1]

3.2

保健服务机构 healthcare service institution

提供保健服务的企业或组织。

[GB/T 30444-2013, 定义2.3]

3.3

保健服务场所 healthcare area

经国家相关部门批准，允许提供保健服务的固定场所。

[GB/T 30444-2013, 定义2.5]

3.4

保健服务技能人员 healthcare service personnel

具备国家相关部门认可的资质、能向消费者提供保健服务的专业工作人员。

4 基本要求

4.1 保健服务机构应以消费者为关注焦点，确定和选择改进保健服务的机会，始终致力于增加消费者满意。

4.2 保健服务机构应促进使用过程方法，建立、实施、保持和持续改进保健服务（包括服务保障和服务实现）所需的过程及其相互作用；评价过程的绩效和有效性。

4.3 保健服务机构应促进保健服务与休闲旅游、保健旅游的融合发展。

5 管理职责

5.1 消费者要求

保健服务机构应确定消费者保健的需求和期望。

5.2 质量方针

保健服务机构应制定、实施和保持质量方针，质量方针应与保健服务机构的宗旨相适应，体现保健服务机构的特性及保健服务应达到的保养身心、改善体质、预防疾病、促进康复的要求。

5.3 质量目标

结合实际情况，保健服务机构在各层次、各部门、各过程，建立可测量的、针对性、前瞻性的质量目标，至少应包含消费者满意率、卫生、消防、食品安全、人身意外伤害、杜绝色情服务、顾客投诉等内容。

5.4 职责权限

保健服务机构应确保保健服务机构内相关岗位的职责、权限得到分派、沟通和理解。

6 支持

6.1 资源提供

保健服务机构应提供保健服务所需的资源。

6.2 人力资源

6.2.1 保健服务技能人员

6.2.1.1 具有一定的保健服务基本理论和基本技能；有一定的语言表达能力或肢体表达能力；动作灵活协调，观察、理解、判断能力强。

6.2.1.2 具有一定判断消费者身体健康状况的能力，具有鉴别身体各部分局部传染性皮肤病的常识。

6.2.1.3 应每年进行健康检查，取得健康证明。

6.2.1.4 能够掌握人体各部位肌肉、穴位按摩的按摩手法；足部反射区的分布规律和准确定位；轻重适度的足部按摩力度；能够运用专业技术，稳妥进行保健按摩。在接待与咨询、按摩前准备、按摩操作、用品与用具、培养及培训、经营管理及科研等方面具有良好的技能培训并熟练掌握。

6.2.1.5 修脚技师熟悉修脚的操作规程和脚病的卫生防治，掌握各类修脚刀具等设备的使用、保养与消毒方法等。

6.2.2 其他从业人员

6.2.2.1 遵守国家法律法规，信守职业道德，抵制不健康的行为。

6.2.2.2 身体健康、无传染性疾病，有良好的卫生习惯。

6.2.2.3 员工的配备、所需具备的能力应与保健服务项目相适应，上岗员工统一着装、佩戴工牌，熟悉基本服务礼仪。

6.3 基础设施

6.3.1 足浴保健服务场所的面积应不小于 **200 m²**，席位配置不少于 **20** 个；社区服务性质的保健服务店的面积应不小于 **50 m²**；每个席位服务区域不少于 **4 m²**。

6.3.2 保健服务场所至少应区分出接待区、服务区、卫生区等功能区，设立独立洗手间和消毒间。

6.3.3 服务区房间单间面积不少于 **6 m²**，房间无内锁、不应使用彩色照明设备，门上设有不小于 **0.01 m²** 的透视窗。

6.3.4 建筑物外立面保持完好、整洁、美观。标志明显规范，店招、店牌等服务标志按规定设置，完好整洁。

6.3.5 房屋结构安全，墙体和楼板防水性能强，墙体牢固，室内采光，通风良好，地面平整防滑。

6.3.6 保健服务区域、房间等休息场所空气流通，无异味，室内空气质量符合 **GB/T 18883**。

6.3.7 确定、提供并维护保健服务所需的设施，包括：保健按摩用的木桶、瓷盆、浴足器皿、保健按摩沙发、护脚巾、垫脚巾、按摩使用的消毒设施、按摩工具、修脚用具、茶具、毛巾、拖鞋、保健按摩介质、服务场所的沙发、茶几、搁脚凳等齐全完备。

6.3.8 建立基础设施管理制度，包括基础设施的采购、运营、维护、评估、处置等内容的要求。

6.4 信息管理系统

6.4.1 保健服务机构可建立企业网站，推广电子商务。

6.4.2 保健服务机构可建立方便实用、互通互联、高效便捷的内部信息管理系统，保证信息安全。

6.5 运行环境

保健服务机构应营造并保持适宜、舒适的环境，宜包含无歧视、和谐稳定、无对抗等的社会因素；缓解紧张情绪、预防职业倦怠、保证情绪稳定等心理因素；温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪音等物理因素，使其更符合消费者、从业人员的人性需求。

7 卫生安全

7.1 保健服务机构应建立健全卫生管理制度，明确卫生负责人，配备专、兼职卫生管理人员，制定完善的部门和人员岗位责任制度。做好从业人员健康检查和卫生知识培训的组织安排和督促检查，并根据健康检查的结果，对患有《公共场所卫生管理条例》第七条规定的疾病者调离其直接为顾客服务的工作岗位。

7.2 保健服务机构入口处应设有“禁止有传染性皮肤病或其它传染性疾病患者进行保健按摩”的文字或标志。保健按摩用器具在使用前应清洁，使用后清洗、消毒，使用时应加设防渗、防破的一次性塑料袋或更科学的保护材料。

7.3 保健服务机构应建立健全公共用品清洗消毒更换制度。有明显标记的清洗、消毒、保洁设施，保健按摩器皿应每次清洗、至少每天消毒一次；茶具、毛巾、拖鞋、客服、垫巾、床单等公共用具应一客一换一洗一消毒。供消费者足部保健按摩后的浴足水及时处理，不重复使用。修脚工具一客一消毒，每名修脚技师至少应有**1**套修脚刀，并提倡使用一次性修脚刀片。

7.4 保健服务机构应使用安全有效的消毒药剂、消毒器械以及其他符合要求的卫生用品。提供的按摩膏、足浴保健用液和其他护肤品应符合国家相关规定。

7.5 保健服务机构应用基于风险的思维，在保健按摩服务过程中，制定自然灾害、突发停电、火灾、预防传播传染病疾病等应急预案，并定期演练实时修正。

8 保健服务实现

8.1 保健服务实现策划

8.1.1 根据保健服务项目，从功能性、安全性、时间性、舒适性、经济性、文明性等六个方面对保健服务应达到的水平和要求进行规范，至少应反映休闲养生、身心愉悦、解除疲劳等保健服务产品特性的信息。

8.1.2 建立保健服务项目服务提供的方法、手段，流程、各环节的操作规范、工作内容及保健服务的验收确认，可编制作业指导书，明确规定相应的程序和要求及有特殊要求的服务流程。

8.2 与消费者有关的过程

8.2.1 妥善管理消费者财产，可建立文件化的消费者财产保管告之书及消费者财产异常情况记录表，宜建立重要顾客健康资料记录。

8.2.2 有直营连锁店或特许连锁店的保健服务机构应建立连锁经营规范，实行规范化管理、标准化操作，实现规模效益。

8.3 设计和开发

保健服务机构应不断设计和开发符合中国传统医学或者现代养生保健理论的新保健服务项目。

8.4 保健服务提供

8.4.1 保健服务机构应明示保健服务项目与禁忌人群、收费标准等信息。

8.4.2 根据保健服务应在适当的阶段来验证消费者的要求得到满足，按照规定的时间间隔对保健产品过程能力、顾客满意度以及其它要求的项目进行测量和分析，对相关的数据进行记录、收集、分析、汇总和沟通。

8.4.3 根据监视和测量分析的记录，持续改进保健服务项目的符合性和有效性。

9 投诉和处理

保健服务机构应制定投诉和处理制度，受理书面投诉、电话投诉、上门投诉以及行政司法机关、律师协会等转来的投诉和意见反馈，应有投诉信息反馈流程及记录。