

T/HBCERI

湖北省民营经济研究会团体标准

T/HBCERI 015—2024

健康产业养生保健服务规范

Health industry health care service specification

2024 - 11 - 26 发布

2024 - 11 - 26 实施

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 服务要求	1
5 操作要求	2
6 服务流程	3
7 服务质量评价	3
8 投诉与纠纷处理	4
附录 A（资料性） 客户反馈意见表	5

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。

本文件由乐合享酒店管理（武汉）有限公司提出。

本文件由湖北省民营经济研究会归口。

本文件起草单位：乐合享酒店管理（武汉）有限公司、贵州中标技术研究院、云南中知标准技术研究院、四川中知汇创标准化技术研究院、山西中知标准管理研究院有限公司。

本文件主要起草人：汪进新、程龙、李超、王霜、王靖宇。

健康产业养生保健服务规范

1 范围

本文件规定了健康产业养生保健的服务要求、操作要求、服务流程、服务质量评价、投诉与纠纷处理。

本文件适用于健康产业养生保健服务。

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 18883-2022 室内空气质量标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

健康产业养生保健服务 health industry health care services

指为满足人们追求健康、增强体质、预防疾病等需求，由专业机构或人员提供的包括足浴、按摩、咨询指导等在内的多样化、科学合理的健康养生项目。

3.2

服务 service

服务提供者与顾客接触过程中所产生的一系列活动的过程及其结果。

3.3

服务质量评价 service quality evaluation

指对提供的服务进行客观、公正的评价，以衡量其满足客户需求和期望的程度。

3.4

足浴 foot bath

通过使用草药或其他物质浸泡足部，以达到促进血液循环、缓解疲劳、调节身体机能等养生目的的一种非医疗性健康服务。

4 服务要求

4.1 服务范围

4.1.1 基本服务要求

4.1.1.1 养生保健服务机构应提供多样化、科学合理的健康养生项目，以满足不同顾客的需求。

4.1.1.2 所有提供的项目和产品必须符合法律法规的要求，并经过相关部门的审批和检验。

4.1.2 具体服务项目

提供专业的足浴产品和服务，包括不同种类的草药足浴、按摩等。

4.2 服务场所与环境

4.2.1 服务场所应保持室内清洁，空气流通，符合环保、消防的相关规定。

4.2.2 服务环境应符合 GB/T 18883-2022 等有关规定，确保客户的健康和安全。

4.2.3 咨询指导类和操作类服务区域应当独立设置，注重保护服务对象的隐私。

4.3 服务人员基本要求

- 4.3.1 服务人员应具备健康养生领域的专业知识和技能，熟悉各类养生方法和疗程。
- 4.3.2 服务人员应具备良好的沟通能力和服务意识，能够主动倾听客户需求并提供专业建议。
- 4.3.3 服务人员应保持良好的形象，穿着整洁统一的工作服，并接受定期培训以保持专业素养。
- 4.3.4 服务人员应具有中医药类相关专业背景，或者接受过中医养生保健专业培训并具备相关知识和技能。
- 4.3.5 禁止甲类、乙类、丙类传染病传染期、精神疾病发病期以及身体健康状况不适宜或者不能胜任养生保健服务工作的人员提供服务。
- 4.3.6 服务人员应每年进行一次健康检查。

4.4 服务礼仪

- 4.4.1 服务人员着装应统一、整洁，并佩戴标志牌。
- 4.4.2 女性工作服不能为低胸、短裙。
- 4.4.3 服务人员在岗时不带饰物，不留长指甲和涂指甲油，男服务员不留长发、不蓄胡须，女服务员可淡妆上岗。
- 4.4.4 服务人员应使用普通话，掌握语言交流的基本原则和技巧，讲话要温和。
- 4.4.5 对顾客有问必答，回答问题简明、扼要、准确。
- 4.4.6 不在顾客面前发牢骚，影响客人情绪。与顾客沟通时使用礼貌用语。
- 4.4.7 门前要敲门，面对顾客应精神饱满，面带微笑，进出房间关门的动作要轻。

5 操作要求

5.1 环境要求

- 5.1.1 环境宜安静，避免噪音。室内应干净、舒适、无异味，保持房间空气流通，光线柔和，光照充足。
- 5.1.2 单人单间应配备屏风等遮挡物品，保持足浴环境相对独立，避免过于密集。
- 5.1.3 应配备防滑设施与防跌倒标识。
- 5.1.4 室内温度应 $(25\pm 3)^{\circ}\text{C}$ ，湿度 $(60\pm 10)\%$ 。
- 5.1.5 应提前准备饮用水、水温计、毛巾、烫伤膏等物品。

5.2 设备要求

- 5.2.1 足浴后设备应立刻消毒，然后用清水冲净晾干，使用时在足浴器内套上一次使用的大号塑料袋，并注意防止渗漏。
- 5.2.2 应使用安全、光滑、无毒、不易碎、具有保温功能的足浴器。足浴器可配有水温调节装置、温度测量仪器。

5.3 足浴要求

5.3.1 足浴时长

泡脚的最佳时间为 20min~30min，不宜超过45min。

5.3.2 足浴温度

温度要求 $36^{\circ}\text{C}\sim 40^{\circ}\text{C}$ ，可根据季节变化、个人需求选择合适温度。

5.3.3 足浴部位

踝上20cm 或没过小腿中下段。

5.3.4 足浴后处理

- 5.3.4.1 足浴后，可温水冲洗。
- 5.3.4.2 足浴后，用干毛巾擦净并包裹双足，宜适量饮用温开水和进食少量易消化食物。

5.3.4.3 足浴后, 应到更衣区休息至少 5min, 确认无不适症状, 方可离开。

5.3.4.4 足浴后, 皮肤多会发红, 属正常反应。

5.4 按摩要求

5.4.1 服务人员在操作前应去除可能对顾客造成伤害的手部饰物(戒指、手链、手表等)。

5.4.2 服务人员在每个项目操作前应对手部进行清洁。

5.4.3 进行操作时, 服务人员应佩戴口罩。

5.4.4 操作前应灵活选择让顾客舒适、服务人员便于操作的体位。

5.4.5 操作前应了解、询问顾客身体状况, 排除不宜及不应接受服务的情况。

5.4.6 选用精油、润滑剂等按摩介质时, 应选用正规厂家生产的合格产品, 且在有效期内使用。

6 服务流程

6.1 接单

6.1.1 客户通过电话、网络或面对面方式进行预约咨询, 了解养生保健服务项目、流程和费用等相关信息。

6.1.2 养生服务机构应在第一时间对客户的预约需求进行确认, 并告知客户服务的具体细节。

6.2 咨询接待

了解客户的基本需求, 记录客户的基本情况。

6.3 服务介绍

6.3.1 向客户详细介绍养生保健服务的项目、功效、价格等信息。

6.3.2 回答客户的疑问, 确保客户对服务有充分的了解和认识。

6.4 服务实施

6.4.1 根据客户的个性化养生保健方案, 为客户提供相应的服务。

6.4.2 在服务过程中, 服务人员应密切关注客户的反应和需求, 及时调整服务方式和力度。

6.5 跟踪评估

6.5.1 服务结束后, 服务人员应与客户进行跟踪和评估, 了解客户的反馈和意见。

6.5.2 根据评估结果, 对服务进行持续改进和优化, 提升服务质量。

7 服务质量评价

7.1 评价内容

保健养生服务质量评价的内容主要包括以下几个方面, 反馈意见表见附录A:

- a) 服务态度: 服务人员的态度是否热情、友好、尊重;
- b) 服务技能: 服务人员是否具备必要的专业知识和技能;
- c) 服务环境: 服务环境是否整洁、舒适、安全;
- d) 仪容仪表: 服务人员着装是否整洁、统一;
- e) 服务效果: 保健养生服务是否能够达到预期的效果;
- f) 服务价格: 保健养生服务的收费是否合理。

7.2 评价方法

评价方法包括但不限于以下几种:

- 访谈法;
- 调查问卷法;
- 实地查验法;
- 比较分析法;

- 抽样法；
- 专题讨论法。

8 投诉与纠纷处理

8.1 投诉渠道与方式

应设立多种投诉渠道，包括但不限于以下几种渠道：

- 电话；
- 线下面谈；
- 邮件；
- 在线平台。

8.2 投诉处理流程

投诉处理流程应包括以下步骤：

- a) 接收投诉：及时接收并记录客户的投诉信息；
- b) 调查核实：对投诉内容进行调查核实，了解事实真相；
- c) 沟通协商：与客户进行沟通协商，提出解决方案并征得客户同意；
- d) 实施改进：根据投诉原因和解决方案进行服务改进；
- e) 反馈结果：将处理结果及时反馈给客户，并征求客户的满意度。

8.3 纠纷处理机制

服务机构应建立专门的纠纷处理机制，包括调解、仲裁等方式。同时，应加强与相关部门的沟通协调，确保纠纷能够得到公正、合理的解决。在处理纠纷过程中，服务机构应始终坚持以客户为中心的原则，积极维护客户的合法权益。

附 录 A
(资料性)
客户反馈意见表

客户反馈意见表见表A.1。

表 A.1 反馈意见表

客户姓名				住址			
服务人员编号				服务内容			
服务时间							
评价 内容	非常满意	满意	一般	不满意			
服务态度							
服务技能							
服务环境							
仪容仪表							
服务效果							
服务价格							
综合评价							
改进意见							
	年 月 日						