

T/NMSP

内蒙古标准发展促进会团体标准

T/NMSP 44—2025

盲人保健按摩服务规范

Specification for blind massage service

2025-06-09 发布

2025-06-09 实施

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。

本文件由内蒙古自治区残疾人联合会提出并归口。

本文件起草单位：内蒙古自治区质量和标准化研究院、内蒙古自治区残疾人康复服务中心、内蒙古自治区康复辅助器具中心。

本文件主要起草人：毕力格、王斌、徐晓强、王海霞、李骁捷、张悦、吕燕卿、刘洋、刘曦娟、吴迪、李夏伟、韩咏梅。

盲人保健按摩服务规范

1 范围

本文件规定了盲人保健按摩服务的服务机构、服务内容及要求、服务流程、服务评价与改进等。本文件适用于盲人保健按摩机构的服务与管理。

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 3096 声环境质量标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 39758 无障碍设计 盲文在标志、设备和器具上的应用

GB/T 40248 人员密集场所消防安全管理

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

保健按摩 *massage*

运用以保健为目的的按摩技术，在人体体表特定部位施以有一定力量的、有目的的、有规律的手法操作活动。

3.2

小儿按摩 *the massage for pediatric*

为14周岁以下儿童提供的按摩服务。

3.3

盲人保健按摩机构 *institution for blind massage and healthcare*

具备保健按摩相关经营资质，雇佣盲人保健按摩师，提供并开展盲人保健按摩服务的机构。

4 服务机构

4.1 基本要求

4.1.1 盲人保健按摩服务机构的注册登记手续应齐全，取得合法经营资质。

4.1.2 应有固定的服务场所，具备盲人上岗工作的基本设施。

4.1.3 盲人保健按摩场所应在醒目位置悬挂“营业执照”“卫生许可证”等。

4.1.4 经营场所地面应平整、防滑、无障碍，玻璃门应贴有防撞标志。

- 4.1.5 机构应有识别、防范风险的相应措施并符合要求，包括但不限于警示标志、风险提示等规范。
- 4.1.6 机构可聘用盲人医疗按摩师或有专业医疗背景的人士等，为顾客提供健康管理相关的指导和咨询服务。
- 4.1.7 盲人保健按摩服务机构应向消费者明示保健服务项目与禁忌人群、收费标准、监督投诉电话等信息。

4.2 环境要求

- 4.2.1 盲人保健按摩场所周边环境应符合 GB 3096 相关规定。盲人保健按摩场所周边 50 m 内，应无射线、噪音、粉尘、强光、废气等污染源。
- 4.2.2 盲人保健按摩场所应按照功能划分出接待区、服务区、卫生区、员工休息区等功能区以满足服务需要，且各功能区应标识明确。

4.3 设施设备

- 4.3.1 服务场所内设施设备应实现无障碍化，符合 GB/T 39758 的相关规定。
- 4.3.2 应配备适宜的消防设施设备，消防设施标志应符合 GB 15630 的要求，公共信息标识应符合 GB/T 10001.1 的要求。
- 4.3.3 应配备通风设施、温度调节设施、照明及应急照明设备。
- 4.3.4 应配备相应数量的按摩床，每张按摩床应配置相床单，床间距应不小于 1 m，每个床位操作面积不少于 3 m²。
- 4.3.5 应设有独立卫生间和消毒区，消毒区应配备消毒柜、消毒剂及相关消毒器具。
- 4.3.6 应在公共区域安装视频安防监控系统、紧急报警装置，视频监控记录应至少保存 3 个月。
- 4.3.7 宜配备储物柜，妥善保管顾客个人物品。

4.4 用品用具

- 4.4.1 根据经营项目，应配备相应的罐、介质、按摩单具等用品。
- 4.4.2 选用的精油、润滑剂等按摩介质应为正规厂家生产的合格产品。
- 4.4.3 用品用具应在其有效期内使用，不应使用超过保质期或安全使用期限的产品。

4.5 人员要求

- 4.5.1 盲人保健按摩师(包括具有医学学历者)应具备盲人保健按摩标准化认证委员会和认证机构颁发的盲人保健按摩师评级证书。
- 4.5.2 机构内所有服务人员应身体状况良好，应持有健康合格证，且每年体检不应少于 1 次。
- 4.5.3 机构内盲人保健按摩师占总技师人员人数比例不应低于 50%。
- 4.5.4 服务人员入职前应经过专业机构系统学习与培训，熟悉相关中医基础知识、现代医学知识，具有相应的理论基础和操作技能。
- 4.5.5 服务人员应接受入职及继续教育培训，考评合格方可从事相关岗位工作。
- 4.5.6 服务人员应具备相关急救知识
- 4.5.7 上岗前不应饮酒，不应吃有异味的食品。
- 4.5.8 应熟悉卫生消毒设备使用方法及操作流程。
- 4.5.9 应统一着装，佩戴工牌，注意个人卫生，指甲不宜超过指端。

5 服务内容

5.1 成年人保健按摩

宜包括成年人局部保健按摩、全身保健按摩、足底保健按摩。

5.2 小儿保健按摩

宜对小儿消化不良、睡眠障碍、生长发育迟缓等非病理性问题的辅助调理。

5.3 健康管理服务

以治未病思想为指导，运用相关理论、技术和方法，对个体或群体健康状况及影响健康的危险因素进行全面连续的检测、评估和干预，实现以促进人人健康为目标的服务过程。

5.4 适宜技术

宜包括刮痧法、拔罐法、艾灸法、按摩等。

5.5 不宜提供的服务

机构不应给客户id提供超出经营范围或未经相关部门批准的项目，包括但不限于销售或使用药物（内服、外用）、中医正骨（颈椎、胸椎、腰椎）、对身体有侵入性或创伤性的项目（如放血、针刺等）。

6 服务流程

6.1 服务接待

6.1.1 顾客进入服务场所时服务人员应面带微笑，热情问候，主动介绍服务项目、收费标准、优惠活动等相关信息。

6.1.2 根据顾客需要推荐服务项目，按当日服务人员的排位顺序介绍并安排按摩服务人员，不应强行推荐服务项目。

6.1.3 应主动引领顾客至按摩房间或按摩床位，主动帮助顾客开启照明设备、空调等相关设施。

6.2 服务准备

6.2.1 盲人保健按摩师在操作前应佩戴口罩，除去可能对顾客造成伤害的手部饰物，并对手部进行清洁。

6.2.2 使用自制按摩介质、保健溶液、敷贴、熏蒸类用品时，应询问顾客是否有过敏史及禁忌症。

6.2.3 提供小儿按摩服务的，服务前应与小兒家人或陪同人员进行必要的沟通。

6.3 按摩操作

6.3.1 根据服务需求，采用相应的操作技法为顾客提供服务。

6.3.2 操作过程中应主动询问顾客的感受，顾客反应异常时应停止操作。

6.3.3 操作力度、幅度等应由轻到重，由小到大；使用穴位刺激较大或力度较大的手法时应预先提示顾客，并按顾客要求调整；操作敏感部位前应事先征得顾客的同意。

6.3.4 在使用器具或器械时，服务人员应按照相应产品的使用说明进行操作。对于使用较复杂、专业性或技术含量较高的器械，服务人员应在操作前经培训合格后，方可操作。对于需要持有特定资质的器具或器械，服务人员应取得特定资质后，方可操作。

6.3.5 按摩服务过程中需要顾客更换体位时应预先提示顾客。

6.3.6 操作过程中应保持操作环境安静、清洁，温、湿度适宜。

6.4 服务结束

- 6.4.1 服务结束后应主动询问顾客感受，耐心听取顾客的意见和建议。
- 6.4.2 应提醒顾客带好随身物品。
- 6.4.3 顾客离开按摩间后，应立即整理按摩间卫生，更换按摩单具，通风换气。

7 管理要求

7.1 安全要求

- 7.1.1 盲人保健按摩场所服务区房间应无内锁，且门上应设有便于观察的透视窗（洗浴用房、母婴用房除外）。
- 7.1.2 盲人保健按摩场所服务区房间不应使用彩色照明设备，且在提供保健服务过程中不应关闭照明设备。
- 7.1.3 应建立健全安全制度和岗位责任制，制定应急安全预案，并定期演练。
- 7.1.4 应建立消防管理制度并符合 GB/T 40248 的有关要求。
- 7.1.5 安全通道、消防通道应保持畅通，消防装置、报警装置、防火装置标志等安全设施应定期进行检验、维护，保持完好。
- 7.1.6 服务人员应熟知安全知识、防火知识，并掌握安全设施与消防器材的使用方法。
- 7.1.7 应建立顾客隐私保护制度及相应保障机制，对服务过程中获得的顾客隐私不应泄露或用于服务项目以外的其他事项。

7.2 卫生要求

- 7.2.1 盲人保健按摩场所公共卫生应符合有关公共场所卫生管理相关规定。
- 7.2.2 应建立健全卫生管理制度，明确卫生主管负责人，配备专职或兼职卫生管理人员。
- 7.2.3 应保持良好通风，无异味，空气质量符合 GB/T 18883 的相关规定。
- 7.2.4 一次性用品用具不应重复使用。可重复使用的用品用具应保持清洁，做到“一客一换一清洗一消毒”。消毒时，应使用经卫生行政部门批准的、安全有效的消毒药剂和消毒器械以及其他符合要求的卫生用品。
- 7.2.5 已消毒和未消毒的用品用具应严格区分、明确标识并隔离存放。
- 7.2.6 卫生间应及时清洗消毒，有坐便器的应提供一次性垫圈纸。

8 服务评价与改进

8.1 投诉处理

- 8.1.1 服务机构应建立投诉处理机制，主动处理顾客的投诉，明确责任，妥善处置。
- 8.1.2 应设立投诉举报电话、意见箱、意见簿等多种形式的投诉渠道，对投诉情况应及时记录和处理，投诉处理结果应存档。

8.2 服务评价

8.2.1 满意度调查

服务结束后，组织服务对象或其监护人对服务进行满意度评价。

8.2.2 自查

应建立健全内部的评价机制，确定评价方案，明确评价方法和评价指标体系，根据评价结果进行持续改进。评价内容应至少包括：

- 环境卫生；
- 服务项目；
- 技能手法；
- 服务态度；
- 总体满意度；
- 其他意见和建议等。

8.3 服务改进

8.3.1 根据满意度测评、内外部评价、投诉处理和意见反馈等情况，统计分析、查找原因，采取必要的纠正措施和预防措施。

8.3.2 对整改措施的有效性和实施效果进行跟踪，持续改进服务质量。
