



团 体 标 准

T/CCPITCSCXXX—2020

低碳饮食减脂服务规范

Specification for low-carbohydrate diet fat reduction

(征求意见稿)

2020 – XX – XX 发布

2020 – XX – XX 实施

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会 发布

目 次

前 言 II

1 范围 1

2 术语和定义 1

3 基本要求 1

4 服务流程 3

5 风险和应对措施 5

6 服务质量评价、控制与提升 5

前 言

本标准依据国标GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

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。

本标准由深圳安馨堂生物科技有限公司提出。

本标准由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

低碳饮食减脂服务规范

1 范围

本标准规定了低碳饮食减脂服务机构的基本要求、服务流程、风险、应对措施以及服务质量评价、控制与提升。

本标准适用于为客户提供非医疗性服务的低碳饮食减脂服务机构，其他相关行业领域可参照使用。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

低碳饮食 low-carbohydrate diet

是一种降低碳水化合物在总能量中的比例或减少每日碳水化合物的摄入量，适量提供蛋白质和脂肪的饮食模式。

2.2

低碳饮食减脂管理 low-carbohydrate diet fat reduction management

根据客户体质特征，提供包含综合营养、运动、生活方式等要素的个性化低碳饮食方案，并对当天摄入的食物、水分及运动量等进行实时监测记录的减脂方法，通过每日知识科普让客户形成良好的行为习惯和生活方式，从而达到保持理想体重的减脂管理方法。

3 基本要求

3.1 服务机构要求

3.1.1 服务机构资质

低碳饮食减脂服务机构应具备如下资质条件：

- 具有法人资格，机构及其经营场所应具备合法、有效的经营资质，经营范围应符合国家有关规定；
- 具备与其服务范围相适应的固定经营场所、设备设施、管理人员和技能人员；
- 低碳饮食减脂管理及服务所需的专项技能和技术；
- 具备完善的服务质量管理体系。

3.1.2 服务场所及设备设施

服务场所及设备设施应满足的基本要求包括但不限于：

- 服务门店应明示服务承诺和服务流程；
- 服务门店结构与布局应符合消防要求且配备必要的消防设备；

- 服务门店应提供能满足低碳饮食减脂服务的基本设备设施。
- 设备设施应符合相关标准要求，不应使用假冒伪劣产品；
- 设备设施应定期检查、清洁和消毒，并保存相关记录。

3.1.3 线上服务平台

线上服务平台应满足服务平台的基础功能包括但不限于：

- 在线填写健康调查问卷；
- 在线咨询,解答客户疑问；
- 线上提供全程跟踪服务,线上定制低碳减脂菜单；
- 线上提供实用营养知识宣教，帮助客户建立健康饮食观念。

3.2 人员要求

3.2.1 服务人员应积极主动、耐心、细致，对客户的服务需求，应及时给予响应。

3.2.2 低碳饮食减脂服务机构应配备满足服务需求的工作人员，包括但不限于：

- 管理人员；
- 质量控制人员；
- 技能服务人员：营养师、健康管理师、低碳饮食减脂管理师。

3.2.3 培训

3.2.3.1 机构应建立员工入职培训、技能培训等培训制度。

3.2.3.2 低碳饮食减脂服务机构应定期组织技能人员进行岗前培训和考核，培训内容包括但不限于：

- 相关政策法律法规；
- 职业道德；
- 专业技能；
- 业务知识；
- 服务礼仪；
- 安全知识；
- 卫生知识。

3.2.3.3 机构应每年对全体人员进行持续发展培训。

3.2.3.4 应保存培训教材及相关培训实施和考核记录。

3.2.4 安全要求

3.2.4.1 总则

机构应对服务做出公开承诺，不应进行虚假宣传，误导客户，并保证客户在信息、饮食、减脂等方面的安全。

3.2.4.2 客户信息安全

机构应保证客户信息安全，包括但不限于：

- 机构收集、使用客户个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经客户同意；
- 机构对个案信息、检查资料、录音、录像和其他资料应严格保密，不应泄露、出售或者非法向他人提供；
- 机构应与客户签署个人信息保密协议或在合同中列入个人信息保密条款，明确客户的权力、

机构及其工作人员的义务和责任；

——机构应建立客户档案，并妥善保管。

3.2.4.3 饮食安全

机构应保证客户的饮食安全，包括但不限于：

——应保证食物安全，制定并实施机构内的食物监管制度；

——应生产并采购符合相关标准规定的食物（含营养与保健食品）；

——采购和使用的食物应保存必要的采购或使用记录，以便进行追溯性检查；

——应严格控制总热能的供给，并注意营养均衡。

3.2.4.4 减脂安全

进行低碳饮食减脂过程中，应保证客户的安全，包括但不限于：

——减脂前应全面了解客户的身体情况，排除不适合通过低碳饮食进行减脂的相关疾病以及过敏史；

——注重减脂过程中客户的情绪波动，应有具备心理辅导能力的技能人员为客户进行心理辅导。

3.2.4.5 检测仪器

机构应保证相关仪器的准确性和安全性，包括但不限于：

——低碳饮食减脂管理过程中用于检测和评估的仪器需要按要求进行管理和定期进行检定或校准，以保证仪器测试结果的精确性和可靠性；

——仪器中涉及的软件，需要建立确认规程并进行定期确认，以保证软件的可靠性；

——仪器由专人进行管理，并对仪器进行维护保养。

4 服务流程

4.1 售前咨询

4.1.1 通过移动互联网向客户全面介绍与低碳饮食减脂服务相关的情况，并解答客户提出的相关问题。

4.1.2 通过移动互联网初步了解客户相关情况及需求，针对性地向客户介绍服务产品的特点。

4.2 信息收集

4.2.1 信息主要通过电子健康问卷的形式收集，客户需如实填写机构提供的电子健康问卷并告知病史，问卷内容至少应包括：

——姓名、性别、出生日期、身高、体重、联系方式和职业等个人基本信息；

——健康状况；

——生活饮食习惯；

——既往病史；

——过敏史；

——家族遗传病史；

4.2.2 健康问卷需由客户本人亲自填写，并在提交问卷之前签署电子签名。

4.2.3 低碳饮食减脂机构宜收集客户半年之内的健康体检报告。

4.3 健康评估

4.3.1 根据健康问卷的分析结果和健康体检报告的内容对客户当前的健康状况做出评估。

4.3.2 健康评估完成后应及时将评估结果告知客户。

4.3.3 由于健康状况不适合执行低碳饮食减脂的客户，应对其说明风险并委婉拒绝，但可给予相应的饮食指导。不适宜进行低碳饮食减脂的情况如下：

- 肝肾功能不全者；
- 心脑血管疾病患者（心脏病、冠心病、脑供血不足、脑血栓、动脉硬化等）；
- 严重的消化系统疾病患者；
- 急性炎症发作期患者；
- 重大疾病，如：癌症患者；
- 严重的代谢性疾病患者；
- 心理疾病，如：躁郁症、抑郁症及精神分裂症患者；
- 自体免疫缺陷如红斑狼疮患者；
- 其它未列出的不适合低碳饮食的病患。

4.4 方案制定

4.4.1 依据售前咨询、健康评估结果和客户的实际需求等为其制定个人低碳饮食减脂服务方案。

4.4.2 低碳饮食减脂服务方案至少应包括以下内容：

- 健康评估结果；
- 减脂目标（如具体减重数）；
- 技能服务人员（姓名、联系方式等）；
- 减脂服务计划（如减脂菜单）；
- 减脂服务流程；
- 减脂服务相关指导（如减脂过程中及减脂后的饮食指导、方案实施过程中突发问题的处理指导、膳食营养指导、健康生活方式指导）；
- 注意事项。

4.5 方案实施

4.5.1 应按照减脂方案，结合客户的具体情况按时、按质、按量的提供相应减脂服务。

4.5.2 方案实施过程中应定期通过电话、社交软件或上门访问等方式对客户的减脂情况进行跟踪随访。

4.5.3 技能人员应在实施方案过程中鼓励客户积极配合。

4.5.4 方案实施过程中应定期收集客户对服务质量的反馈意见，并及时改善。

4.5.5 方案实施过程中一旦出现异常，首先应立即停止，并分析原因，按相关规定或约定及时处理。

4.6 减脂过程效果监测

4.6.1 方案实施过程中，应提醒客户通过社交软件进行三餐图片及体重数据的分享。

4.6.2 应记录客户每天的减脂数据。

4.6.3 低碳饮食减脂管理师应对客户的饮食情况进行及时评价，不符合要求的应给予指导。

4.6.4 方案实施过程中，营养师应定期对客户的减脂效果进行评价，给予阶段性减脂评估。

4.6.5 减脂过程中若减脂数据出现异常，应分析原因，并给出调整方案。

4.7 效果评估

4.7.1 在低碳饮食减脂服务方案结束后，低碳饮食减脂管理师应对减脂效果进行评估，以确认是否达到约定的目标要求。

4.7.2 形成减脂效果评估等级，评估等级分为超额完成（超过约定目标）、完成（达到预定目标）以及未完成（未达到预定目标），并根据相应等级总结下一步改进措施。

4.8 总结建议

减脂结束后，应对客户的减脂情况进行总结并及时纳入减脂档案，减脂档案应存档管理。根据减脂情况给予结束后饮食方案指导，保证客户饮食健康及营养均衡。

4.9 跟踪回访

应对客户通过面谈、电话、短信、邮件、微信等形式进行跟踪回访，指导客户保持减脂效果，及时解答客户提出的相关问题。回访内容包括但不限于：减脂效果、产品满意度、服务满意度、意见与建议。

5 风险识别

5.1 低碳饮食减脂服务机构应建立风险管理制度，识别并确定需要应对的风险和措施。

5.2 服务机构应建立客户食物中毒处置措施，应对服务过程中由于客户食物中毒而引发的纠纷。

5.3 客户应为提供的相关数据应做出书面承诺，保证其真实性，以防服务过程中因非真实性信息影响最终效果而引发的投诉。

5.4 客户应向服务机构提供食物过敏清单或说明食物过敏情况，以防在服务过程中因对食物过敏而引发的紧急情况。

6 服务质量评价、控制与提升

6.1 服务质量评价

6.1.1 应调查客户满意度，对服务质量进行分析和评价，并保存记录。

6.1.2 客户满意度的调查方式包括但不限于电子问卷、电话、微信、邮件、短信或口头沟通等。

6.2 服务质量控制与提升

6.2.1 应建立并实施持续改进的流程，对不规范的服务流程和服务人员进行及时纠正，不断提升服务质量。

6.2.2 应建立包含客户必要数据信息的电子档案，且保存不少于 5 年，以便于查询和追踪，档案内容应包括：

- 客户基本信息；
- 客户评价结果意见；
- 定制的个性化方案和阶段性调整方案（执行菜单类型、减脂开启及终止日期等）；

- 方案实施过程中的各种记录（每日减脂数据等）；
- 项目总结报告。

6.2.3 客户的档案保管应注意保密性，对客户档案资料的调用和查看需要负责人授权同意。

6.2.4 应建立投诉处理制度，投诉受理流程，并有专人负责投诉受理、处理和反馈，同时应定期对投诉处理过程传达给相关技能人员及服务人员。

6.2.5 接到投诉时，受理人员应准确记录被投诉的人员及投诉客户的姓名、投诉事由、联系方式和要求解决的问题等。

6.2.6 受理人员应及时处理投诉，并在接到投诉后的2个工作日内将处理结果反馈给投诉客户。

6.2.7 应对投诉信息进行统计，分析常见投诉问题产生的原因，制定整改措施，并跟踪整改措施的落实情况。
