

团 体 标 准

T/CEAC XXXX—2024

健康瘦身服务机构运营管理规范

Operation and management standards for health and slimming service institutions

2024 – XX – XX 发布

2024 – XX – XX 实施

中国商业经济学会 发 布

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 机构设立 1

5 设施配置与维护 1

6 运营团队与人员配置 2

7 人员培训与考核 3

8 服务内容 3

9 服务流程 4

10 质量管理与监督 5

11 环境卫生与安全管理 7

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××××提出。

本文件由中国商业经济学会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

健康瘦身服务机构运营管理规范

1 范围

本文件规定了健康瘦身服务机构运营管理要求，包括机构设置、设施配置与维护、运营团队与人员配置、人员培训与考核、服务内容、服务流程、质量管理与监督、环境卫生与安全管理等。

本文件适用于健康瘦身服务机构的运营管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

健康瘦身服务机构

提供个性化、科学化的瘦身方案，通过专业指导帮助客户实现健康减肥目标的商业机构。

4 机构设置

4.1 健康瘦身服务机构的设立应满足以下条件：

- 应具有固定的经营场所，其面积、布局和设施应满足提供健康瘦身服务的基本要求。场所应符合消防安全、卫生防疫等相关规定；
- 应具备充足的资金储备，足以支持初期的运营成本和人员开支，包括租金、装修、设备采购、人员薪酬、市场推广等费用；
- 应具有专业的服务团队，包括但不限于营养师、专属教练、心理咨询师等，且应具备相关的专业资质和实践经验，以确保服务的质量和安全性。

4.2 为确保健康瘦身服务机构的专业性和安全性，机构应满足以下资质要求：

- 应通过工商行政管理部门注册登记，并取得有效的工商营业执照；
- 应获得卫生行政部门颁发的卫生许可证或相关备案证明，确保其服务场所、设施以及卫生条件等满足公共卫生和安全标准；
- 机构内的专业人员，如营养师、专属教练、心理咨询师等，应持有国家认可的相关职业资格证书或通过专业培训，以证明他们具备提供专业服务的能力和知识；
- 若机构提供的服务涉及医疗相关内容应取得相应的医疗机构执业许可证或相关医疗资质，并确保服务在具备相应医疗资质的专业人员指导下进行；
- 其他特定行业资质：根据机构所提供的具体服务项目，涉及的其他资质，如食品经营许可证等。

4.3 健康瘦身服务机构还应满足以下要求：

- 应建立健全的内部管理制度和运营规范，确保服务质量和安全；
- 应建立客户服务档案，记录客户的健康状况、服务过程及效果等信息，以便进行服务质量的追踪和评估；
- 应遵守国家相关法律法规和行业规范，不得进行虚假宣传或违法销售行为。

5 设施配置与维护

5.1 设施配置

5.1.1 健康瘦身服务机构应根据其业务需求和规模，合理配置各类设施，包括但不限于：

- a) 接待区、咨询室、按摩区域、淋浴区等功能区域的设施和设备；
- b) 体重秤、体脂秤、血压计、等健康检测设备；
- c) 按摩床、导入仪、（紫外消毒仪或）等离子消杀仪等辅助设备；
- d) 卫生间、更衣室、储物柜等辅助设施。

5.1.2 设施配置应确保安全性、舒适性和功能性，满足客户的基本需求。

5.1.3 服务机构应定期对设施进行评估和更新，以适应新的健康瘦身理念和技术发展。

5.2 设施维护

5.2.1 服务机构应建立设施维护制度，明确各类设施的维护周期、方法和责任人。

5.2.2 定期对设施进行清洁、消毒和保养，确保其处于良好的工作状态。

5.2.3 对于设备，应定期进行安全检查，如紧固松动部件、更换磨损零件等。

5.2.4 若设施出现故障或损坏，应及时进行维修或更换，避免影响客户的使用体验和安全。

5.2.5 服务机构应对维护人员每周六进行定期培训，提高其设施维护的专业技能。

6 运营团队与人员配置

6.1 团队组成与职责

健康瘦身服务机构应建立专业、高效的运营团队，其组成与职责如下：

- a) 高层管理团队
 - 1) 机构负责人（店长）：负责机构的全面运营管理工作，制定机构的发展战略和运营计划，监督各部门的工作执行，确保机构的正常运营和发展；
 - 2) 业务人员（高级健康管理师）：协助机构负责人进行业务管理，负责市场拓展、客户关系维护以及服务质量的监控与提升。
- b) 专业技术团队
 - 1) 营养师：负责为客户提供个性化的营养咨询和饮食指导，制定科学合理的饮食方案，并跟踪评估其效果；
 - 2) 健康管理师：根据客户的身体状况和瘦身目标，制定个性化的运动计划，指导客户进行科学有效的锻炼；
 - 3) 心理咨询师（如需要）：提供心理咨询服务，帮助客户调整心态，增强瘦身的动力和信心。
- c) 运营支持团队
 - 1) 客户服务人员：负责接待客户咨询、处理客户投诉、收集客户反馈等，提供优质的客户服务体验；
 - 2) 市场营销人员：负责机构的市场推广和宣传工作，策划和执行营销活动，提高机构的知名度和美誉度；
 - 3) 财务人员：负责机构的财务管理和会计工作，确保机构财务状况的清晰透明和合规性。
- d) 后勤保障团队（如适用）
 - 1) 行政人员：负责机构的日常行政事务管理，包括文件处理、会议组织等；
 - 2) 维护人员：负责机构设施设备的维护和保养工作，确保其正常运行和安全性。

6.2 人员资质要求

为确保健康瘦身服务机构的服务质量和客户安全，机构内的各类人员应满足以下资质和能力要求：

- a) 营养师
 - 1) 应持有国家认证的营养师资格证书；
 - 2) 应具备相关的营养学专业知识和实践经验；
 - 3) 应定期参加专业培训，以更新营养学知识和提高服务能力。
- b) 健康管理师
 - 1) 应持有国家认证的健康管理资格证书或相关专业学历背景；

- 2) 应具备专业的健康指导能力和急救知识;
- 3) 应定期参与专业的继续教育和培训,每季度不得低于一次。
- c) 心理咨询师(如机构提供此项服务)
 - 1) 应持有国家认证的心理咨询师资格证书;
 - 2) 应具备丰富的心理咨询实践经验和专业知识;
 - 3) 应遵循心理咨询的伦理规范,保护客户隐私。
- d) 医疗相关人员(如机构提供涉及医疗的服务)
 - 1) 应具备相应的医学专业学历和执业资格证书;
 - 2) 应在合法注册的医疗机构内执业,或在机构内提供必要的医疗咨询和服务。
- e) 客户服务与销售人員
 - 1) 应具备良好的沟通能力和服务意识;
 - 2) 应接受机构的内部培训,了解机构的服务内容和标准。
- f) 管理人员
 - 1) 应具备相关的管理知识和经验;
 - 2) 应熟悉行业法规和标准,确保机构的合规运营。

7 人员培训与考核

7.1 培训

7.1.1 健康瘦身服务机构应建立完善的培训体系,确保所有员工在上岗前接受必要的培训,并在工作过程中持续接受在职培训。

7.1.2 培训内容应包括但不限于:

- a) 机构的服务理念、文化和规章制度;
- b) 员工所在岗位的专业知识和技能;
- c) 安全和卫生标准;
- d) 客户服务技巧和沟通能力;
- e) 应急处理和危机管理能力。

7.1.3 培训机构可采取内部培训、外部培训或在线培训等多种形式进行。内部培训可由机构内具有丰富经验和专业知识的员工担任讲师;外部培训可邀请行业专家或专业培训机构进行。

7.1.4 员工应积极参加培训,并将所学知识运用到实际工作中,提高服务质量和效率。

7.2 考核

7.2.1 健康瘦身服务机构应建立公正的考核机制,定期对员工进行考核,以评估其工作表现和业绩。

7.2.2 考核内容应与培训内容相对应,包括理论知识和实际操作技能。可采用笔试、面试、实操等多种方式进行考核。

7.2.3 考核结果应作为员工晋升、奖惩的重要依据。对于考核不合格的员工,机构应提供针对性的再培训,确保其达到岗位要求。

7.2.4 机构应建立员工考核档案,记录员工的考核成绩和进步情况,以便进行绩效管理和人才发展规划。

8 服务内容

8.1 健康咨询与评估服务

健康瘦身服务机构应为客户提供专业的健康咨询服务,包括了解客户的健康状况、饮食习惯、运动习惯以及瘦身目标,并根据这些信息为客户进行全面的身体健康评估。评估的内容应涵盖体重、体脂率、身体质量指数(BMI)等关键健康指标,以便为客户制定个性化的瘦身计划。

8.2 个性化瘦身计划制定服务

基于客户的健康咨询与评估结果，机构应为客户量身定制瘦身计划。该计划需综合考虑客户的身体状况、饮食习惯、运动能力和瘦身目标，确保计划的科学性和合理性。瘦身计划应包括饮食调整建议、运动锻炼方案以及心理调适指导等方面。

8.3 营养与膳食指导服务

健康瘦身服务机构应提供专业的营养与膳食指导，帮助客户建立健康的饮食习惯。根据客户的身体状况和瘦身需求，机构应制定个性化的饮食计划，包括推荐的食物种类、分量以及进食时间等。此外，机构还应提供营养教育，让客户了解健康饮食的重要性，并学会如何选择健康的食物。

8.4 运动锻炼指导服务

除了饮食调整外，健康瘦身服务机构还应提供运动锻炼的指导服务。根据客户的身体状况和运动能力，机构应为其制定合适的运动计划，包括运动类型、频率、强度以及运动时间的建议。同时，机构还可以提供运动教练或健身指导，帮助客户正确、安全地进行运动锻炼。

8.5 心理支持与辅导服务

健康瘦身服务机构应提供心理支持与辅导服务，帮助客户建立积极的生活态度，增强瘦身信心。机构可以配备专业的心理咨询师或心理医生，为客户提供个性化的心理疏导和减压方法。

8.6 健康教育与知识普及服务

为了提高客户的健康意识和自我管理能力，健康瘦身服务机构还应提供健康教育与知识普及服务。包括定期举办健康讲座、提供健康资讯以及制作健康教育手册等，帮助客户了解瘦身的相关知识，掌握科学的瘦身方法。

9 服务流程

9.1 客户接待与咨询评估

9.1.1 客户接待

9.1.2 健康瘦身服务机构应设立专门的接待区域，并保持环境整洁、舒适。

9.1.3 接待人员应具备良好的职业素养和服务意识，以热情、友好的态度接待每一位客户。

9.1.4 接待流程应包括问候、了解客户需求、介绍服务机构及服务项目、引导客户填写基本信息等步骤。

9.1.5 对于初次到访的客户，应提供详细的服务机构介绍、服务流程说明及价格表等信息。

9.2 咨询评估

9.2.1 咨询评估是客户接待的重要环节，应由专业的咨询师或顾问负责进行。

9.2.2 咨询师应首先与客户进行深入沟通，了解其瘦身目标、健康状况、饮食习惯、运动习惯等，以便为客户提供个性化的服务方案。

9.2.3 根据评估结果，咨询师应向客户解释其身体状况及可能存在的健康风险，并提出针对性的瘦身建议和方案。

9.2.4 咨询评估记录应详细、准确，并作为客户档案的一部分进行保存，以便后续服务参考和追踪。

9.3 保密性

9.3.1 咨询评估过程中涉及的客户信息应严格保密，未经客户同意，不得向任何第三方透露。

9.3.2 服务机构应建立完善的客户信息保护制度，确保客户数据的安全性和隐私性。

9.4 方案制定与实施

9.4.1 方案制定

9.4.1.1 根据客户咨询评估的结果，服务机构应组织专业团队（包括营养师、健身教练、心理咨询师等）为客户制定个性化的健康瘦身方案。

9.4.1.2 瘦身方案应综合考虑客户的身体状况、健康需求、饮食偏好、运动能力等因素，确保方案的科学性和可行性。

9.4.1.3 方案内容应包括但不限于：饮食计划、运动计划、心理调适建议及预期目标等。

9.4.1.4 在制定方案时，应与客户进行充分沟通，确保其理解和接受方案内容，并能积极参与方案的实施。

9.4.2 方案实施

9.4.2.1 服务机构应为客户提供详细的方案实施指南，包括饮食、运动等各方面的具体建议和操作方案。

9.4.2.2 在方案实施过程中，服务机构应定期与客户联系，了解其执行情况，提供必要的指导和支持。

9.4.2.3 针对客户在实施过程中遇到的问题和困难，服务机构应及时调整方案内容或提供相应的解决方案。

9.4.2.4 服务机构应建立有效的激励机制，鼓励客户坚持执行瘦身方案，并达到预期的瘦身目标。

9.5 服务效果评价与处理

9.5.1 服务效果评价

9.5.1.1 健康瘦身服务机构应建立定期的服务效果评价机制，以评估服务的质量和客户的满意度。

9.5.1.2 服务效果评价应包括以下方面：

- a) 客户的体重、体脂率等身体指标的变化情况；
- b) 客户的健康状况改善情况；
- c) 客户对服务的整体满意度；
- d) 客户的反馈意见和建议。

9.5.1.3 服务机构应通过问卷调查、面谈、电话访问等方式收集客户对服务的评价，并确保评价的客观性和真实性。

9.5.1.4 评价结果应作为服务机构改进服务和提高质量的重要依据。

9.5.2 问题处理与改进

9.5.2.1 若客户对服务效果不满意或提出异议，服务机构应设立专门的客户服务部门或指定人员负责处理。

9.5.2.2 对于客户的问题和投诉，服务机构应积极回应，及时调查原因，并给予合理的解释和处理。

9.5.2.3 若服务效果未达到预期目标，服务机构应与客户协商，根据实际情况调整瘦身方案，或提供相应的补偿措施。

9.5.2.4 服务机构应定期对服务过程中出现的问题进行总结分析，提出改进措施，并纳入服务质量管理体系中，以避免类似问题的再次发生。

10 质量管理与监督

10.1 质量管理体系建立

10.1.1 健康瘦身服务机构应明确其服务质量和目标，以此为基础策划和设计质量管理体系。

10.1.2 服务机构应建立清晰的组织结构，并明确各部门和人员的职责与权限。应设立质量管理部门或指定质量管理人员，负责质量管理体系的建立、实施、监控和改进。

10.1.3 服务机构应制定标准化的服务流程，包括客户接待、咨询评估、方案制定、服务实施、效果评价等各个环节。每个环节的操作都应规范化，并有相应的质量控制措施。

10.1.4 服务机构应合理配置和利用各种资源，包括人员、设施、设备、信息、资金等，以确保服务质量的稳定和提高。特别是对于员工，应定期进行培训和考核，确保其具备提供高质量服务的能力。

10.1.5 服务机构应建立有效的测量和监控机制，定期收集和分析服务质量数据，以及客户满意度等信息。通过数据分析，发现服务过程中的问题和不足，及时采取改进措施。同时，应鼓励员工提出改进建议，持续优化质量管理体系。

10.1.6 服务机构应建立完善的文件和记录管理制度。所有与服务质量和目标相关的文件，如服务流程、

操作规范、质量标准、客户记录等，都应妥善保存并方便查阅。这些文件和记录应作为质量管理体系运行的证据，并用于持续改进的依据。

10.2 质量监控指标与方法

10.2.1 质量监控指标

为确保健康瘦身服务机构的服务质量，应设立以下质量监控指标：

- a) 客户满意度：通过定期的客户满意度调查，收集客户对服务机构的整体评价、服务效果、员工态度等方面的反馈；
- b) 服务效果达成率：根据客户的瘦身目标，设定合理的短期和长期效果指标，如体重下降比例、体脂率减少比例等，并定期评估达成情况；
- c) 服务过程合规性：监控服务过程中是否遵循既定的服务流程、操作规范以及相关法律法规要求；
- d) 设施与设备完好率：定期检查设施与设备的运行状态，确保其安全可靠且性能良好；
- e) 员工培训与考核合格率：跟踪员工的培训参与情况和考核成绩，确保员工具备提供专业服务的能力。

10.2.2 质量监控方法

为实现上述质量监控指标，应采用以下监控方法：

- a) 客户满意度调查：设计科学合理的调查问卷，通过线上或线下方式定期收集客户反馈，并对数据进行统计分析，找出改进点；
- b) 服务效果跟踪评估：为客户建立健康档案，记录服务前后的身体指标变化，定期对比评估服务效果；
- c) 内部审核与外部评估：定期进行内部审核，检查服务流程、文件记录等的合规性；同时可邀请外部专家或机构进行评估，获取客观评价；
- d) 设施与设备巡检：制定设施与设备巡检计划，指定专人负责定期检查和维修，确保设施与设备的正常运行；
- e) 员工培训与考核：建立员工培训与考核制度，定期组织培训活动，并对员工进行知识、技能等方面的考核，确保员工素质满足服务要求。

10.3 客户反馈处理与改进

10.3.1 客户反馈的收集

健康瘦身服务机构应建立有效的客户反馈收集机制，通过定期的问卷调查、线上评价、电话回访等方式，主动收集客户对服务、环境、设施、员工态度等各方面的意见和建议。

10.3.2 反馈的分类与处理

所有收集到的客户反馈应进行分类整理，针对不同类型的反馈采取相应的处理措施：

- a) 对于客户的建议和意见，服务机构应认真分析，并在合理范围内采纳实施，以不断提升服务质量和客户满意度；
- b) 对于客户的投诉和不满，服务机构应指定专人负责处理，及时与客户沟通了解情况，给予合理解释并提出改进措施。若涉及赔偿问题，应按照相关法律法规和客户协议进行处理。

10.3.3 改进措施的制定与实施

根据客户反馈，服务机构应定期组织内部会议，讨论并制定改进措施。改进措施可以包括但不限于：优化服务流程、提升员工专业技能、改善设施环境等。制定出的改进措施应明确责任人、实施时间和预期效果，并纳入服务机构的质量管理体系中进行跟踪和验证。

10.3.4 改进效果的评估与反馈

改进措施实施后，服务机构应对其效果进行评估，确保改进措施的有效性。评估结果应作为下一步质量改进的依据，并及时反馈给客户，以增强客户对服务机构的信任和满意度。

11 环境卫生与安全管理

11.1 环境卫生管理

- 11.1.1 健康瘦身服务机构应确保环境卫生整洁，为客户和员工提供一个干净、舒适的环境。
- 11.1.2 服务机构应定期清扫和消毒场地、设备和用具，确保无灰尘、无污渍、无异味。
- 11.1.3 垃圾应分类收集并及时清理，避免滋生细菌和影响环境卫生。
- 11.1.4 服务机构应提供充足的洗手设施和消毒用品，鼓励员工和客户保持良好的个人卫生习惯。
- 11.1.5 定期对空气质量进行检测，确保室内空气质量符合卫生标准。

11.2 安全管理

- 11.2.1 服务机构应建立健全的安全管理制度，包括设备使用安全、消防安全、紧急救援等方面。
- 11.2.2 定期对员工进行安全培训，确保他们了解并遵循各项安全规定。
- 11.2.3 运动设备应定期检查和维修，确保其安全可靠。
- 11.2.4 服务机构应配备必要的急救设备和药品，并确保有员工受过急救培训。
- 11.2.5 在显著位置设置安全警示标识，提醒客户注意安全事项。