

《火灸疗法机构服务规范》

编制说明

团标起草组

二零二四年十一月

一、工作简况

（一）任务来源

根据 2024 年全国标准化工作要点，大力推动实施标准化战略，持续深化标准化工作改革，加强标准体系建设，提升引领高质量发展的能力。依据《中华人民共和国标准化法》，以及《团体标准管理规定》相关规定，中国中小商业企业协会决定立项并联合沈阳溪元堂生物科技有限责任公司等相关单位共同制定《火灸疗法机构服务规范》团体标准。于 2024 年 10 月 18 日，中国中小商业企业协会发布了《火灸疗法机构服务规范》团体标准立项通知，正式立项。为响应市场需求，需要制定提供火灸疗法的机构服务标准，对服务要求进行管理，满足市场质量提升需要。

（二）编制背景及目的

随着人们对健康的重视和对传统中医的认可度不断提高，火灸疗法作为一种具有悠久历史的传统中医疗法，因其在调理身体、缓解疼痛、增强免疫力等方面具有独特的效果，受到越来越多人的青睐。许多患有颈肩腰腿痛、慢性疾病、亚健康等问题的人群愿意选择火灸疗法进行治疗和保健，这使得火灸疗法机构的数量不断增加，市场需求日益扩大。并且现代生活节奏快、压力大，人们普遍存在亚健康状态，对养生保健服务的需求不断增加。火灸疗法具有养生保健的功效，能够帮助人们调节身体机能、缓解疲劳、改善睡眠等，符合人们的养生需求，因此在养生保健市场中具有广阔的应用前景。

火灸疗法的操作需要一定的专业技术和经验，但目前行业内缺乏统一的操作标准和规范，不同的火灸疗法机构、不同的从业人员在操作手法、施灸的部位、时间、温度控制等方面存在较大差异，这不仅影响了治疗效果，还可能给消费者带来安全隐患。在服务流程方面，

从顾客接待、咨询、诊断、治疗到治疗后的护理和随访等环节，没有统一的标准和规范，导致各机构的服务质量参差不齐，消费者的体验感和满意度也各不相同。一些机构可能存在服务不专业、不细致、不规范的问题，影响了行业的整体形象。

不规范的服务操作导致安全事故时有发生，保障消费者权益迫在眉睫。火灸疗法需要使用火，如果机构的防火措施不到位、操作人员疏忽大意，容易引发火灾事故，给消费者的生命财产安全带来严重威胁。在施灸过程中，如果温度控制不当、操作失误，可能会导致消费者被烫伤。此外，一些消费者可能对火灸疗法存在过敏等不良反应，如果机构没有及时发现和处理，也会对消费者的健康造成损害。部分火灸疗法机构在宣传和服务过程中，存在夸大治疗效果、隐瞒不良反应等信息不透明的问题，侵犯了消费者的知情权和选择权，容易引发消费纠纷。

因此，在现代医学快速发展的背景下，通过制定团体标准，可以为火灸疗法的创新提供基础和保障，促进其与现代医学的结合，提高其科学性和有效性。

《火灸疗法机构服务规范》团体标准编制的目的在于：

1) 规范行业服务，保障服务质量

火灸疗法涉及到具体的操作手法、施灸的部位、时间、温度控制等专业技术要求。制定标准可以明确这些操作细节，确保不同机构、不同从业人员在实施火灸疗法时，能够按照统一的规范进行操作，避免因操作不当给消费者带来身体伤害或影响治疗效果。例如，规定施灸的距离、时间、手法的力度和频率等，使操作更加科学、准确。

从顾客接待、咨询、诊断、治疗到治疗后的护理和随访等整个服务流程，标准可以进行详细的规范。这有助于提高服务的连贯性和系

统性，让消费者在不同的火灸疗法机构都能享受到相对一致的高质量服务。

2) 保障消费者权益

火灸疗法需要使用火，如果操作不当可能会引发火灾等安全事故，或者因温度过高、操作失误等导致消费者被烫伤。团体标准可以明确火灸疗法机构在安全方面的责任和要求，如防火措施、设备安全检查、人员培训等，从而最大程度地保障消费者的人身安全。

通过标准化的要求机构可向消费者如实告知火灸疗法的适应症、禁忌症、可能出现的不良反应等信息，让消费者在充分了解的基础上做出选择，避免因信息不对称而产生误解或纠纷。

3) 便于行业监管

对于相关政府部门来说，团体标准可以作为监管火灸疗法机构的重要依据。政府部门可以依据标准对机构的服务质量、安全管理、经营行为等进行监督检查，发现问题及时督促整改，对于违法违规行为进行严厉打击，从而维护市场秩序和消费者的合法权益。对于行业协会等自律组织来说，团体标准是加强行业自律的重要手段。行业协会可以通过宣传、培训、监督等方式，推动机构和从业人员遵守标准，提高行业的整体形象和信誉度。

4) 促进传统医学的传承与发展

火灸疗法是传统医学的重要组成部分，有着悠久的历史和丰富的文化内涵。通过制定团体标准，可以对传统的火灸疗法技术和经验进行系统的整理和总结，使其得以规范地传承下去，避免因口传心授等方式导致的技术流失或变异。标准的制定和推广可以提高火灸疗法的社会认可度和信任度，让更多的人了解和接受这种传统的治疗方法，从而为火灸疗法的应用和发展创造更广阔的空间。

在标准制定过程中，坚持以国内产业发展的动向为研究基础，对火灸疗法机构的服务提出规范化的要求，并结合实际情况，制定切实可行的标准。

（三）编制过程

1、项目立项阶段

目前有 GB/T 39509-2020《健康管理保健服务规范》，该标准规定了健康管理保健服务的服务安全、机构管理、从业人员、环境设施、用品用具、服务项目等方面。适用于为顾客提供非医疗性健康管理保健服务的机构。强调了服务安全和服务质量，以及对健康管理保健服务机构的整体要求。还有 GB/T 30443-2013《保健服务通用要求》，该标准主要涉及保健服务的通用要求，包括服务提供的基本条件、服务质量、服务安全等方面。适用于各类保健服务，范围更广，不局限于健康管理保健服务。着重于保健服务的一般性要求，为保健服务行业提供了一个通用的执行标准。《火灸疗法机构服务规范》团体标准的制定沈阳溪元堂生物科技有限公司的火灸疗法服务进行起草，内容针对特定的火灸疗法的服务，包括总体要求、服务环境及设施设备、服务流程及内容、服务评价与改进以及规定了火灸药酒的质量要求，将普遍适用的标准结合沈阳溪元堂生物科技有限公司提供火灸疗法流程进行更专业化。为规范火灸疗法的服务流程，沈阳溪元堂生物科技有限公司向中国中小商业企业协会提交了《火灸疗法机构服务规范》团体标准的制订申请，并于 2024 年 10 月 18 日正式立项。

《火灸疗法机构服务规范》团体标准的发布实施，能够有效指导火灸疗法机构的服务技术，标准编制有助于保障火灸疗法机构服务质量提升，还能推动火灸疗法机构服务的标准化和规范化发展。

2、理论研究阶段

标准起草组成立伊始就火灸疗法的服务要求、流程进行了深入的调查研究，同时广泛搜集相关标准和国外技术资料，进行了大量的研究分析、资料查证工作，确定了标准的制定原则，结合现有产品实际应用经验，为标准的起草奠定了基础。

标准起草组进一步研究了火灸疗法机构的场地要求、设施设备以及器具的要求，明确了要求和指标，为标准的具体起草指明方向。

3、标准起草阶段

在理论研究基础上，起草组在标准编制过程中充分借鉴已有的理论研究和实践成果，经过数次修改，形成了《火灸疗法机构服务规范》标准草案稿。形成标准草案稿之后，起草组召开了多次专家研讨会，从标准框架、标准起草等角度广泛征求多方意见，从理论完善和实践应用方面提升标准的适用性和实用性。起草组形成了《火灸疗法机构服务规范》（征求意见稿）。

4、征求意见阶段

拟于 2024 年 11 月，标准由中国中小商业企业协会标准化工作委员会通过全国团体标准信息平台面向全社会进行公开征求意见。同时由标准编制小组进行定向征求意见。

（四）主要起草单位及起草人所做的工作

1. 主要起草单位

中国中小商业企业协会、沈阳溪元堂生物科技有限责任公司等多家单位的专家成立了标准起草小组，开展标准的编制工作。经工作组的不懈努力，在 2024 年 11 月，完成了标准征求意见稿的编写工作。

2、广泛收集相关资料

在广泛调研、查阅和研究国际标准、国家标准、行业标准的基础

之上，形成本标准征求意见稿。本标准的制定引用的标准如下：

GB/T 30443 保健服务通用要求

GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求

GB 50084 自动喷水灭火系统设计规范

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

WS 308 医疗机构消防安全管理

二、 标准编制原则和主要内容

（一）标准制定原则

本标准依据相关行业标准，标准编制遵循“前瞻性、实用性、统一性、规范性”的原则，注重标准的可操作性，严格按照 GB/T 1.1 最新版本的要求进行编写。

（二）标准主要技术内容

本标准征求意见稿包括 8 个部分，主要内容如下：

1、范围

介绍本文件的主要内容以及本文件所适用的领域。

2、规范性引用文件

列出了本文件引用的标准文件。

3、术语和定义

列出了火灸疗法、火灸药酒的术语和定义。

4、总体要求

对提供火灸疗法的机构管理、服务人员提出要求。

5、服务环境及设施设备

对服务场所环境、设施设备、服务场所安全提出要求。

6、服务流程及内容

明确了服务的基本要求、服务接待、服务协议、服务档案、服务

内容的要求。

7、服务评价与改进

对机构提供服务的评价、改进提出要求。

8、火灸药酒的质量要求

对火灸药酒的质量要求做出规定。

（三）主要试验（或验证）情况分析

结合国内外的行业测试和企业内部管控项目进行试验验证。

（四）标准中涉及专利的情况

不涉及。

（五）预期达到的效益（经济、效益、生态等），对产业发展的作用的情况

保障提供火灸疗法的机构的环境安全、设备安全、流程安全，提高服务的质量。

（六）与现行相关法律、法规、规章及相关标准，特别是强制性标准的协调性

符合现行相关法律、法规、规章及相关标准，与强制性标准协调一致。

（七）重大分歧意见的处理依据和结果

无。

（八）标准性质的建议说明

本标准为团体标准，供社会各界自愿使用。

（九）贯彻标准的要求和措施建议

无。

（十）废止现行相关标准的建议

本标准为首次发布。

（十一）其他应予说明的事项

无。

《火灸疗法机构服务规范》起草组

2024 年 11 月 20 日