

T/CASME

团 体 标 准

T/CASME XXX—2024

火灸疗法机构服务规范

Specification for fire moxibustion therapy institutions service

（征求意见稿）

2024 – XX – XX 发布

2024 – XX – XX 实施

中国中小商业企业协会 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 总体要求 1

 4.1 机构管理 1

 4.2 服务人员 2

5 服务环境及设施设备 2

 5.1 服务场所环境 2

 5.2 设施设备 3

 5.3 服务场所安全 3

6 服务流程及内容 4

 6.1 基本要求 4

 6.2 服务接待 4

 6.3 服务协议 4

 6.4 服务档案 4

 6.5 服务内容 4

7 服务评价与改进 5

 7.1 服务评价 5

 7.2 服务改进 5

附录 A （规范性） 火灸药酒的质量要求..... 6

 A.1 感官要求 6

 A.2 理化指标 6

 A.3 微生物指标 6

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。

本文件由沈阳溪元堂生物科技有限责任公司提出。

本文件由中国中小商业企业协会归口。

本文件起草单位：沈阳溪元堂生物科技有限责任公司……

本文件主要起草人：XXX。

火灸疗法机构服务规范

1 范围

本文件规定了火灸疗法机构（以下简称“机构”）服务的总体要求、服务环境及设施设备、服务流程及内容、服务评价与改进。

本文件适用于提供火灸疗法服务的机构。

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 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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

火灸疗法 fire moxibustion therapy

以火灸药酒为主要灸材，通过火灸药酒的燃烧，在不同穴区或治疗部位产生温热刺激及药物作用的一种外治方法。

3.2

火灸药酒 fire moxibustion medicinal wine

将多种中药于65%vol蒸馏酒中浸泡1年以上形成的液体。

4 总体要求

4.1 机构管理

4.1.1 机构应具有火灸疗法的业务范围。

4.1.2 机构应建立各项管理制度，制度应包括但不限于：

- 安全管理制度；
- 人员管理制度；
- 培训管理制度；
- 信息管理制度；
- 监督管理制度；

- 应急管理制度；
- 档案管理制度；
- 保密管理制度。

- 4.1.3 应根据服务需要配备相应的服务人员、设施设备、服务用品及场地。
- 4.1.4 应建立提供火灸疗法的服务流程、火灸技术操作规范，并定期开展培训。
- 4.1.5 应建立发生传染病传播或健康危害事故后的应急预案。
- 4.1.6 应在服务场所显著位置公示服务信息，包括但不限于：
 - 经营资质；
 - 服务项目；
 - 服务禁忌症；
 - 收费标准；
 - 监督投诉电话等。
- 4.1.7 应采取措施妥善保管顾客的个人物品。

4.2 服务人员

- 4.2.1 配备满足服务需要的服务人员，服务人员包括火灸疗法服务技术人员（以下简称“技术人员”）、管理人员、接待咨询人员和其他人员。
- 4.2.2 服务人员应符合以下要求：
 - 接受入职及继续教育培训，考评合格可从事或继续从事相关岗位工作；
 - 持健康证上岗且身体健康，健康体检每年不少于1次；
 - 尊重顾客的宗教信仰和风俗习惯；
 - 着装规范，统一标识，穿戴整洁；
 - 文明礼貌，言语规范，有责任心；
 - 保持个人卫生，不佩戴影响工作或潜在伤害隐患的物品。
- 4.2.3 技术人员还应符合以下要求：
 - 掌握卫生健康和火灸疗法相关法律法规基本知识，具备爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会等职业道德、服务理念和行为规范；
 - 运用火灸理论知识开展火灸疗法服务；
 - 掌握火灸疗法的操作规范、操作流程、适应症、禁忌症、注意事项等；
 - 掌握服务对象异常情况的处理方法；
 - 实施服务时，应采取佩戴口罩、手部消毒等卫生防护措施。

5 服务环境及设施设备

5.1 服务场所环境

- 5.1.1 服务场所应为独立设置的空间，具有良好的通风和采光，空气质量应符合 GB 37488 的规定，服务环境及周边环境应符合 GB/T 30443 的规定，场所的消防安全应符合 WS 308 的规定，宜配备饮水设备、储物柜等，宜设有独立更衣间。
- 5.1.2 服务场所面积应满足服务项目、设备与功能需要，建筑面积宜不少于 100 m²，应设立接待区、服务区、消毒区、顾客等候区、健康宣传角，并有明确标识。
- 5.1.3 服务场所应设置无障碍设施，宜设立备品存放区、清洁工具存放区。
- 5.1.4 服务场所应配备火灸疗法相关的宣传资料，内容主要包括火灸疗法适用群体、火灸疗法对人体的帮助、火灸养生知识等。

5.1.5 服务区房间单间面积及门锁设置应符合 GB/T 30443 要求。

5.1.6 提供咨询指导火灸疗法服务的区域应单独设置，建筑面积宜不小于 10 m²。

5.2 设施设备

5.2.1 机构应利用自然采光或配置良好的照明设施，服务区的房间应安装有遮光效果良好的窗帘，服务过程应避光，不应使用彩色照明设备。

5.2.2 应配备专门摆放公共用品用具、服务器具的工作台、物品柜或器械车、垃圾桶、标牌标识等。

5.2.3 火灸药酒应符合附录 A 的规定，其他经消毒的器具应具有生产企业许可证或检验合格证明等，使用前应对器具进行检查。

5.2.4 应对器具采购、验收、出入库、储存、清洗、消毒、更换及检测情况进行记录，记录报告应保存不低于 2 年。

5.2.5 一次性器具应严格一次性使用，不应重复使用。

5.2.6 可重复使用的器具应严格按照“一客一换一消毒”的原则。清洗消毒后的用品用具应符合 GB 37488 的要求。

5.2.7 已消毒和未消毒的器具应严格区分、明确标识和隔离存放。

5.2.8 开展火灸疗法服务项目时应有换气、通风、排烟等设备设施，新风量应符合 GB 37488 的规定。

5.2.9 卫生间应设有独立的器械排风装置，有适当照明，宜配备安全扶手、接触方便的呼叫按钮、流动水洗手设备、盥洗池、防滑垫和水冲式便器等设备，若配置坐式便器应提供一次性卫生座垫。

5.3 服务场所安全

5.3.1 机构应具有识别、防范风险的相应措施，包括但不限于：

- 警示标志、风险提示；
- 制定应急处置预案；
- 安全教育培训和应急演练。

5.3.2 机构应对服务人员进行安全教育，教育内容包括但不限于：

- 涉及安全的法律法规和规章；
- 岗位安全管理制度；
- 安全事故的预防、应急措施；
- 设备设施、公共用品用具及服务器具的使用、维护和保养知识；
- 火灸疗法操作过程中异常情况的处理。

5.3.3 应明确消防安全职责，确定消防安全责任人，建立消防安全检查、自查自纠及第三方评估等消防安全管理制度。消防安全措施包括以下内容：

- 服务场所的疏散楼梯宜通至屋面，并宜在屋面设置辅助疏散设施；
- 建筑面积大于 400 m² 的服务场所的疏散指示标志，应保证其指向最近的疏散出口，并使人员在走道上任何位置保持视觉连续；
- 服务场所应安装自动喷水灭火系统，应按 GB 50084 的规定设置自动喷水灭火局部应用系统；
- 服务场所应安装火灾自动报警系统，设置独立式火灾探测报警器，独立式火灾探测报警器宜具备无线联网和远程监控功能；
- 需要经常保持开启状态的防火门，应采用常开式防火门，设置自动和手动关闭装置，并保证其火灾时能自动关闭；
- 服务场所平时需要控制人员随意出入的安全出口、疏散门或设置门禁系统的疏散门，应保证火灾时能从内部直接向外推开，并应在门上设置“紧急出口”标识和使用提示；

——服务场所的装饰材料，如窗帘、地毯、家具等的燃烧性能应符合 GB 50222 的规定。

6 服务流程及内容

6.1 基本要求

机构应制定服务流程和规范，培训和监督服务人员按规定工作，开展工作评价及改进，做好服务记录。

6.2 服务接待

6.2.1 机构应建立服务接待平台，接受咨询及预订信息，做好记录，并及时给予反馈。

6.2.2 接待内容包括但不限于：

- 了解服务对象的基本情况及服务需求；
- 介绍火灸疗法的服务内容；
- 为服务对象匹配合适的技术人员。

6.3 服务协议

根据咨询结果，机构应与服务对象达成服务协议。服务协议内容主要包括：

- a) 机构名称、地址、法定代表人或主要负责人、联系方式；
- b) 服务对象姓名、性别、出生日期、联系方式、疾病史、生活史；
- c) 当事人的权利与义务；
- d) 服务内容及服务方式；
- e) 服务费用及支付方式；
- f) 服务期限和地点；
- g) 违约责任；
- h) 协议变更、解除与终止的条件；
- i) 意外伤害责任认定和争议解决方式；
- j) 当事人协商一致的其他内容。

6.4 服务档案

6.4.1 机构应将服务过程中形成的文件、记录、协议等进行汇总、分类和归档，为服务对象建立专人服务档案。

6.4.2 服务档案一人一档，当服务对象的信息发生变化时应及时进行更新。

6.5 服务内容

6.5.1 由技术人员为服务对象提供火灸疗法服务，并及时跟进服务进展情况并记录。

6.5.2 火灸疗法服务按以下流程实施：

- a) 带领服务对象进入服务区，并更换衣物；
- b) 使服务对象呈仰卧或俯卧体位，将服务对象头发用头巾包好，大腿至脚底位置用毛被盖严，用毛巾将操作部位盖严；
- c) 技术人员按照从内到外一层棉手套、一副橡胶手套、**两层**棉手套的顺序戴好手套后，再将手背润湿，且掌心应保持干燥；
- d) 倒入火灸药酒于火灸碗底中，加入量为火灸碗容量的 1/3，碗底部放入纯棉手套 2 只（可使用废弃棉手套），再用食指和中指蘸取药酒并点燃，通过手指上的火焰引燃火灸碗里的药酒；

- e) 先用手掌蘸取点燃的火灸药酒于手心中，待手套升温后，手掌呈握拳状，将火焰吹灭，用手掌反复揉搓服务对象受操作的身体部位，重复 3 次~5 次；
- f) 再用手掌蘸取点燃的火灸药酒于手心中，不应使火焰熄灭，再打开手掌反复揉搓服务对象受操作的身体部位，重复 3 次~5 次；
- g) 再更换身体部位重复 e)、f) 步骤；
- h) 将毛巾平铺于受操作部位，且完全覆盖。再在火灸碗中倒入火灸药酒，且不点燃药酒。用碗中的手套蘸取火灸药酒，并在服务对象头部处点燃，再在服务对象受操作的部位拍匀火灸药酒。重复操作，直至服务对象出汗；
- i) 将塑料布或保鲜膜铺于毛巾上，用被盖严。1 min 后，再层层揭开，最后只留一层毛巾，以按摩手法擦干火灸药酒沾染的部位；
- j) 服务结束后服务对象应饮用不少于 100 mL 的温开水或红糖水。

7 服务评价与改进

7.1 服务评价

- 7.1.1 机构应建立服务质量跟踪与投诉渠道，开通咨询电话、平台或设立意见本，广泛收集反馈信息。
- 7.1.2 依据机构内部指定的管理制度、岗位职责及质量记录、不良事件的发生率和服务对象、家属、员工的满意度及投诉情况组织质量检查考核。
- 7.1.3 机构可通过第三方组织开展满意度测评并进行质量监督。

7.2 服务改进

- 7.2.1 以一个季度为周期进行服务质量分析及持续质量改进，并追踪落实，根据奖惩规定给予相应的奖惩措施。
- 7.2.2 投诉应在 5 个工作日内予以反馈，对存在的问题应采取措施进行改进。

附 录 A
(规范性)
火灸药酒的质量要求

A.1 感官要求

应符合表1的规定。

表1 感官要求

项目	要求
状态	均匀液体，符合规定色泽
气味	具有中药混合气味，无异味
杂质	无肉眼可见杂质

A.2 理化指标

应符合表2的规定。

表2 理化指标

项目	指标
pH (25 °C)	6.0~8.0
汞, mg/kg	≤1
铅, mg/kg	≤10
砷, mg/kg	≤2
镉, mg/kg	≤5

A.3 微生物指标

应符合表3的规定。

表3 微生物指标

项目	指标
细菌菌落总数, CFU/mL	≤200
真菌菌落总数, CFU/mL	≤100
大肠菌群	不得检出
致病性化脓菌	不得检出
注：致病性化脓菌包括：绿脓杆菌、金黄色葡萄球菌、溶血性链球菌。	