

盲人保健按摩服务规范 (试行)

目次

1.范围.....	3
2.规范性引用文件.....	3
3.术语和定义.....	3
4.机构管理.....	3
5.环境设施.....	4
6.从业人员.....	5
7.服务项目.....	5
8.用品用具.....	6
9.管理制度.....	6
10.安全管理.....	8

1 范围

本规范规定了盲人保健按摩行业的机构管理、环境设施、从业人员、服务项目、用品用具、管理制度、安全管理等方面的内容。

本规范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

- GB/T 30443 保健服务通用要求
- GB 50243-2002 通风与空调工程施工质量验收规范
- GB 50763-2012 无障碍设计规
- GB 9664-1996 文化娱乐场所卫生标准
- GB 19085-2003 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施
- GB/T 18883-2002 室内空气质量标准 GB 37488—2019 公共场所卫生指标及限值
- GB 3096-2008 声环境质量标准
- GB/T 39758-2021 无障碍设计 盲文在标志、设备和器具上的应用
- GB/T 30444-2013 保健服务业分类
- GB/T 33355-2016 保健按摩器具安全使用规
- GB/T 33354-2016 保健按摩器具售后服务规
- GB/T 40248-2021 人员密集场所消防安全管理
- GB/T 27306-2008 食品安全管理体系 餐饮业要求
- GB 17988-2008 食具消毒柜安全和卫生要求
- GB/T 39758-2021 无障碍设计、盲文在标志、设备和器具上的应用
- WS 205-2001 公共场所用品卫生标
- DB/11T 590-2008 盲人保健按摩服务规范

3 术语和定义

3.1 盲人保健按摩机构

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 机构管理

4.1 总则

4.1.1 机构应符合 GB/T30443 相关规定。

4.1.2 机构应取得包括但不限于健康管理、美容美体、保健按摩等经营范围的正规营业执照许可。

4.1.3 机构应配备满足服务需要的相应数量服务人员。

4.1.4 机构应积极参与盲人保健按摩标准化认证委员会和认证机构组织的机构星级评定。机构评级分为星级、三星级、四星级、五星级。

4.1.5 星级标志由委员会图案、认证机构以及五角星图案构成，一颗五角星代表星级、三颗五角星表示三星级，四颗五角星表示四星级，五颗五角星表示五星级。

4.1.6 机构应具备满足服务需要的基本设施和功能，相关管理制度和设备、盲人保健按摩保服务用品用具（以下简称“用品用具”）。

4.1.7 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，并做好服务记录。

4.1.8 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、齐全，制定应急处置预案，组织培训和演练等。

4.1.9 机构应在服务场所显著位置公示服务信息，包括：经营资质、服务项目、禁忌、收费标准、监督投诉电话等。

4.1.10 机构应采取措施妥善保管顾客个人物品。

4.1.11 机构可聘用盲人医疗按摩师或有专业医疗背景和能力的专业人士等，为顾客提供健康管理相关的指导和咨询服务。

4.1.12 机构应建设服务的健康大数据、信息安全和服务管理信息化等功能。

4.1.13 机构应建立顾客隐私的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。

5 环境设施

5.1 功能区划分

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。

5.1.1 接待区

盲人保健按摩场所内接受消费者咨询、结账和(或)提供休息、等待等服务的区域。

5.1.2 服务区

盲人保健按摩场所内实施保健服务项目、提供保健服务的区域。

5.1.3 卫生区

盲人保健按摩场所内对所重复使用的物品进行清洗、消毒、整理的区域,以及供消费者使用的公共卫生间。

5.1.4 员工休息区

盲人保健按摩场所内提供给服务人员休息的区域。

5.2 营业面积

盲人保健按摩场所应具备与功能区和经营需要相配套的营业面积。

5.3 装修装饰与设施设备

5.3.1 盲人保健按摩场所装修装饰应符合 GB50243—2002 及相关环保规定。

5.3.2 盲人保健按摩场所装修装饰应符合 GB50763—2012 及相关无障碍化设计规定。

5.3.3 其设施设备配置应符合盲人保健按摩项目的要求。

5.4 公共卫生

盲人保健按摩场所公共卫生应符合 GB9664—1996、GB19085—2003 及其他行业、地方等有关公共场所卫生管理相关规定。盲人保健按摩场所内应设立独立卫生间和不少于 6m² 的独立消毒间，消毒间应设上、下水，并配备相应服务需要的消毒设施设备。

5.5 空气质量

盲人保健按摩场所空气质量应符合 GB/T18883—2002 相关规定。盲人保健按摩场所内应保持良好通风,室内空气应无毒、无害、无异味。

5.6 声环境

盲人保健按摩场所声环境质量应符合 GB37488—2019 相关规定。

5.7 光环境

盲人保健按摩场所室内光线应舒适且符合服务需要,宜采用自然采光方式,自然采光不足时应采取相应的补足照明措施,宜注重环保、节能。

5.8 周边环境

盲人保健按摩场所周边环境应符合 GB3096—2008 相关规定。盲人保健按摩场所周边 50m 内，应无射线、噪音、粉尘、强光、废气等污染源。

5.9 设施设备

5.9.1 盲人保健按摩场所设施应符合国家、地方的建筑、消防、安防、保健服务等方面的相关规定。

5.9.2 盲人保健按摩场所内设施设备应实现无障碍化，配备符合 GB/T39758-2021 相关规定的设施设备。

5.9.3 盲人保健按摩场所公共区域应配备视频监控系统。

5.9.4 消毒、废物处理等应配备符合规定的设备，或委托有资质的机构进行处理。

5.9.5 按摩操作服务区应配备冷暖设备，温度保持在：

a) 夏季：24 °C-28 °C；

b) 冬季：19 °C -22 °C。

5.9.6 玻璃门应贴有防撞标志。

5.9.7 家具、电器等设施稳固、完好有效、无变形、无脱漆、无破损。

5.9.8 应配备按摩床，每个床位操作面积不少于 3 m²，床间距不少于 1m。

5.9.9 按摩床头部位置上，宜有一可将脸部放入的椭圆形孔。

5.9.10 每张按摩床应配备床单、按摩单。

5.10 数字化建设

盲人保健按摩场所设施应在符合国家信息安全有关规定下，实现场所内包括但不限于场所管理、服务流程管理、顾客信息管理、财务管理等数字化建设，配备符合需要的软件系统和硬件设备。

6 从业人员

6.1 数量

盲人保健按摩机构应根据经营需要配备相应数量的服务人员，包括盲人保健按摩师、管理人员和其他人员（如收银、保洁、后勤等）。

6.2 能力要求

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。

6.3 健康状况

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。

6.4 残疾人比例

机构内盲人保健按摩师占总技师人员人数比例不得低于 50%。

6.5 劳动保障

机构应与机构内所有服务人员签订符合法律要求的劳动或劳务协议，且机构有义务积极促进和帮助盲人保健按摩师纳入国家社会保障体系。

6.6 培训教育

服务人员应接受入职及继续教育培训，不断提高自己的专业技术和服务能力。

7 服务项目

7.1 可提供的服务项目

7.1.1 成年人保健按摩

成年人局部保健按摩、成年人全身保健按摩、成年人足底保健按摩。

7.1.2 小儿保健按摩

小儿保健按摩。

7.1.3 适宜技术

刮痧法、拔罐法、艾灸法。

7.1.4 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。

7.1.5 数字化健康档案

通过运用中医原理、现代化健康监测设备及软件、由医疗或体检机构提供医疗或体检数据等方式方法进行体质辨识及健康状况监测，并建立顾客数字化健康档案，包括但不限于：一般信息、生活方式（如饮食、吸烟、饮酒、睡眠、心理、运动、社会交往等）、健康监测数据、健康状况（如过敏史、禁忌证、慢性病史、家族病史）等。

7.1.6 健康干预

制定顾客服务方案，包括但不限于：

—生活起居：营养、睡眠、心理、运动等；

—调理保健：技术方法（如按摩、刮痧、拔罐、艾灸、砭术、熏洗、贴敷等），使用用品用具等；

—其他：健康干预过程一旦出现异常，应立即停止，必要时就医。

7.2 不宜提供的服务项目

机构不得给客户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项目（如放血、针刺等）。

8 用品用具

8.1 用品用具应符合国家有关安全、卫生、质量等相关规定，使用合格产品。

8.2 器具应使用符合 GB/T39758-2021 有关无障碍设计规定的产品。

8.3 一次性用品用具应执行一次性使用，不得重复使用。

8.4 可重复使用的用品用具应严格执行“一客一换一清洗一消毒”。

8.5 清洗消毒后的用品用具应符合 GB37488-2019 的要求。

8.6 已消毒和未消毒的用品用具应严格区分、明确标识和隔离存放。

8.7 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。

8.8 用品用具应按其使用说明或相关规定正确使用。如：保健按摩器具应按 GB/T33355-2016 相关规定使用等。

8.9 用品用具售后服务应及时、有效，且符合相关规定。这些规定包括：产品销售资质，保健按摩器具售后应符合 GB/T33354-2016 的要求，及合同约定等。

8.10 用品用具应符合无障碍化标准，适宜盲人使用。

9 管理制度

9.1 服务管理

9.1.1 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”。

9.1.2 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。

9.1.3 盲人保健按摩服务机构在任何宣传资料中，不应有治疗疾病、虚假欺诈等违法、违规内容。

9.1.4 上岗前不饮酒，不吃有异味的食品。

9.1.5 工作期间不吸烟。

9.1.6 勤剪指甲、勤洗手，应保持手部清洁，指甲长短适宜。

9.1.7 不向顾客索要小费。

9.1.8 按摩服务时不接打电话。

9.1.9 熟记服务程序，热心解答顾客问题。

9.1.10 熟悉卫生工作制度和卫生工作程序。

9.1.11 熟悉卫生消毒设备使用方法及操作流程。

9.2 人员管理

9.2.1 服务人员应接受入职及继续教育培训。考评合格方可从事或继续从事相关岗位工作。

9.2.2 服务人员应尊重顾客的宗教信仰和风俗习惯。

9.2.3 服务人员应着装规范，统一标识，穿戴整洁，仪表体态得体。

9.2.4 服务人员应文明礼貌，并使用统一规范用语。

9.2.5 服务人员应保持个人卫生，不佩戴影响工作或潜在伤害隐患的物品。

9.2.6 服务人员应尊重顾客，有责任心，专注工作和顾客，不做与工作无关的事项，不过度推销。

9.2.7 盲人保健按摩师服务时应根据服务项目内容的相应要求规定，采取佩戴口罩、手部消毒等卫生防护措施。

9.2.8 服务人员应掌握本保健按摩机构各种服务项目。

9.2.9 服务人员应掌握当日盲人保健按摩师排钟情况。

9.2.10 服务人员应维护前厅良好秩序。

9.2.11 服务人员应妥善保管顾客服务信息，不泄露、不评价。

9.2.12 服务人员应陪同引导顾客至按摩间。

9.2.13 盲人保健按摩师或服务人员应做好铺设床单、调整室内照明及温度等相关按摩前准备工作。

9.2.14 盲人保健按摩师或服务人员按摩服务后应提示顾客检查随身物品。

9.2.15 按摩服务前整理个人卫生，认真按以下方法清洗双手：去除手部饰物，用清洁剂认真揉搓掌心、指缝、手背、手指关节、指腹、指尖、拇指、腕部，时间 15 秒-30 秒，双手下垂用流水彻底冲洗干净。

9.2.16 服务人员应主动向顾客介绍按摩手法及特点。

9.2.17 服务人员应根据顾客身体状况推荐服务项目，并针对顾客接受按摩服务中反映出的健康状况进行适当调整。

9.2.18 按摩服务过程如需要顾客更换体位时应预先提示顾客。

9.2.19 使用穴位刺激较大或力度较大的手法时应预先提示顾客，并按照顾客要求调整。

9.2.20 完成按摩后，应耐心听取顾客的反馈意见。

9.3 质量管理

9.3.1 盲人保健按摩服务机构应积极组织盲人保健按摩师参与盲人保健按摩标准化认证委员会和认证机构举办的盲人保健按摩师技能培训和评级，以提高服务能力。

9.3.2 盲人保健按摩服务相关用品、器具(包括但不限于美容用品、精油、泡足液、洗涤用品、一次性用品和保健器具等)应符合 WS205-2001 及相关标准。

10 安全管理

10.1 场所安全

10.1.1 盲人保健按摩场所服务区房间应无内锁,且门上应设有不小于 0.01m² 的便于观察的透视图(洗浴用房、母婴用房除外)。

10.1.2 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。

10.2 消防安全

盲人保健按摩场所应符合 GB/T40248—2021 有关消防安全要求,建立消防制度。

10.3 食品安全

10.3.1 盲人保健按摩场所提供的任何食品应符合 GB/T 27306-2008 有关规定。

10.3.2 盲人保健按摩场所若提供食品,应配置消毒存储设备。

10.4 服务安全

10.4.1 机构内需配备 1 名及以上具备急救知识和技能的服务人员,并配备应急急救的设施设备。

10.4.2 顾客具有下列状况的,机构不应为顾客提供服务,包括但不限于:

-不宜接受保健调理按摩的人群

不宜接受保健调理按摩的人群包括但不限于: a) 急性软组织损伤、局部明显肿胀者, 24h 内不宜; b) 肌腱断裂、脱位者; c) 需外科手术者; d) 妊娠或月经期妇女; e) 年老体弱者、过度疲劳者、过饥过饱者; f) 患有皮肤损伤人群:包括表皮破损、疮疡、痈疽、烧伤、烫伤等。g) 超过二级高血压的人群。

-不应接受保健调理按摩的人群

a) 精神状态不佳人群: 包括严重醉酒、神志不清、意识模糊等; b) 患有血液病人群: 包括血栓性静脉炎、血小板减少等; c) 患有传染病人群: 包括活动性结核病、梅毒、淋病、艾滋病等; d) 患有严重内科疾病人群: 包括心、脑、肺、肾、肝病,以及严重高血压病、严重糖尿病等; e) 患有肿瘤或其他诊断不明的严重疾病人群。¹

¹ 本规范主要起草人: 赵勇、于天源、王永澄、孙金政、王艳国、邵瑛、王虹、周新、宋闯、陈宇涵、王兵男、李泊江