

DB 11

北京市地方标准

DB 11/T XXXXX—XXXX

## 中医养生保健机构服务基本要求

Basic service requirements of traditional Chinese Medicine health care institutions

征求意见稿

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

北京市市场监督管理局 发布

目      次

前言..... II

1 范围..... 3

2 规范性引用文件..... 3

3 术语和定义..... 3

4 基本要求..... 4

5 服务项目..... 4

6 环境..... 5

7 设备设施..... 5

8 卫生..... 6

9 人员..... 6

10 管理制度..... 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。

本文件由北京市中医管理局提出。

本文件由北京市卫生健康委员会归口。

本文件由北京市卫生健康委员会组织实施。

本文件起草单位：北京市中医药养生保健协会、中国中医科学院中医临床基础医学研究所、北京市疾病预防控制中心。

本文件主要起草人：赖南沙、刘清华、王燕平、张屹、张华敏、王丽颖、赵学尧。

# 中医养生保健机构服务基本要求

## 1 范围

本文件规定中医养生保健机构的基本要求、服务项目、环境、设备设施、卫生、人员、管理制度等内容。

本文件适用北京市中医养生保健机构。

## 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 3096—2008 声环境质量标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 7916 化妆品卫生标准

GB/T 18204.1 公共场所卫生检验方法 第1部分：物理因素

GB/T 18204.2 公共场所卫生检验方法 第2部分：化学污染物

GB/T 18204.3 公共场所卫生检验方法 第3部分：空气微生物

GB/T 18204.4 公共场所卫生检验方法 第4部分：公共用品用具微生物

GB/T 18204.5 公共场所卫生检验方法 第5部分：集中空调通风系统

GB/T 18204.6 公共场所卫生检验方法 第6部分：卫生监测技术规范

GB/T 18883—2002 室内空气质量标准

GB 50243—2002 通风与空调工程施工质量验收规范

GB/T 30443 保健服务通用要求

WS 205—2001 公共场所用品卫生标准

《中医养生保健服务机构基本标准》（试用稿）

《公共场所卫生管理条例》（2019修订版）

《公共娱乐场所消防安全管理制度》（公安部第39号令）

《食品安全法》

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

中医养生保健机构 Health care institutions of traditional Chinese Medicine

运用中医药养生保健的理论、理念及其方法和手段，开展保养身体、减少疾病、增进健康、延年益寿等服务活动，不以治疗为目的（非医疗性质）的独立机构。开展的服务内容中至少包括两种（含两种）以上本标准所列的项目。

### 3.2

#### 公共用品用具 Public goods and appliances

供给顾客使用的各种用品、用具、设备和设施总称，包括床上用品、盥洗物品、饮具、清洁工具、拖鞋等。

### 3.3

#### 服务器具 Server tools

在中医保健操作过程中使用的，与顾客密切接触的各种用品、用具、设备和设施总称，包括刮痧板、按摩器具、拔罐器、熏蒸设施设备等等。

### 3.4

#### 服务人员 service personal

中医养生保健机构的保健技术人员、接待人员、管理人员以及相关人士。

## 4 基本要求

- 4.1 应当依法取得相关资质，接受当地人民政府有关部门的监督管理和行业协会的指导和约束。
- 4.2 应具备本标准规定的环境、设施、人员等基本条件，开展能满足顾客服务需要的服务活动。
- 4.3 经营的活动应严格遵守国家有关卫生、安全、环保等法律法规和市场管理的有关规定。
- 4.4 中医养生保健服务机构开展的服务项目应执行 ZYYXH/T158~168-2010、 ZYYXH/T 169-2010、 ZYYXH/T 170-2010、 ZYYXH/T 171-2010、 ZYYXH/T 174-2010、 ZYYXH/T 176-2010 等中医养生保健技术操作规范以及其它相应的操作规范。
- 4.5 不得从事医疗性质的活动，应文明经营、阳光服务、诚实守信，宣传内容应符合国家相关规定，不得宣传治疗作用。
- 4.6 应认真执行有关部门的安全规定，建立完善的安全制度及应急预案。
- 4.7 不符合本标准基本要求和项目的机构不得使用“中医养生保健机构”名称。

## 5 服务项目

5.1 应在中医理论或中医师指导下，开展中医健康状态辨识和评估，为服务对象提供健康咨询服务，制定个性化健康调养方案，为服务对象提供独具中医特色的健康干预调理服务，向服务对象介绍中医养生保健的基本理念和常用方法，宣传常见疾病的中医养生保健知识。

5.2 应根据经营需求，选择开展以下项目：

- 中医药健康咨询类
- 按摩类（推拿按摩类）
- 熏洗类
- 艾灸类
- 帖敷类

——拔罐类

——刮痧类

——其他：以中医理论、理念为指导的各种物理方法、自然疗法、药膳养生等。

### 5.3 限制开展以下项目：

——不得开展有创伤性质的服务。包括但不限于放血、针刺等。

——不得从事诊疗和药品销售等活动。

——禁止使用危及人身健康和安全的方法或手段。

## 6 环境

6.1 中医养生保健机构应按照 GB/T 30443 合理划分功能区域。功能区包括接待区、服务区、消毒区、顾客等候区、健康宣传角、公共卫生设施等，以及备品库房、更衣室、清洁工具存放场所等。

6.2 中医药养生保健服务场所总建筑面积应不少于 120m<sup>2</sup>，装修装饰应符合 GB 50243—2002 及相关环保规定；其设施设备配置应符合中医药保健服务项目的要求，符合国家卫生标准，无毒、无害、无异味。

6.3 中医药养生保健服务场所应具有良好的通风和采光，空气质量应符合 GB/T 18883—2002 相关规定。

6.4 所有中医药养生服务项目均应有独立房间，咨询指导类用房每室建筑面积不低于 10 平方米；开展有操作类项目的，每个房间使用面积不低于 6m<sup>2</sup>。房间内应保证室温稳定，避免过冷或过热。

6.5 开展操作类项目的房间应保持清洁，并定期消毒。

6.6 应有独立的卫生间，并保持清洁。内应设置水冲式便器，便器宜为蹲式，配置坐式便器宜提供一次性卫生座垫。卫生间应有流动水洗手设备和盥洗池。

6.7 可以设立顾客淋浴场所等，应符合《公共场所卫生管理条例》、《公共浴池卫生标准》、《北京市洗浴经营企业安全管理规范（试行）》的规定。

6.8 应当设置从业人员更衣间或更衣柜，根据需要设置顾客更衣间或更衣柜。

6.9 周边环境应符合 GB/T 30443-7.6 规定，周边 50m 内，应无射线、噪声、粉尘、强光、废气等污染源。

## 7 设备设施

- 7.1 中医养生保健机构应根据服务内容配备相应的设施，如按摩床、熏洗仪、艾灸仪、刮痧板等。还应配有数量充足的毛巾等公共用品用具和保健服务器具，配备的数量应当满足消毒周转的要求。
- 7.2 应配备专门摆放保健用品、器具、工具的工作台、物品柜或器械车。
- 7.3 中医药养生保健服务相关用品、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 WS 205—2001 及相关标准。
- 7.4 中医养生保健机构应有防蚊、蝇、蟑螂和防鼠害的设施，污水出口处及场所通风口安装防鼠网，门窗装配紧密，无缝隙。保证正常使用。及时清运废弃物，消除蚊蝇孳生场所。
- 7.5 中医养生保健机构的通风设施应完备并能正常使用。开展熏洗类、艾灸类服务项目的房间必须有通风设备。安装集中空调通风系统的，应当符合《北京市集中空调通风系统卫生管理办法》的要求。使用燃煤或液化气供应热水的，应使用强排式通风装置。
- 7.6 中医养生保健机构服务场所应尽量利用自然采光或配置良好的照明设施，操作台面照度不低于 150 lx，并应符合 GB/T 30443—6.3.3 的规定。
- 7.7 供顾客饮水的设备应当取得卫生行政部门许可批准文件（复印件），饮用水质应符合 GB 5749 生活饮用水卫生标准。

## 8 卫生

- 8.1 中医养生保健机构服务场所公共卫生应符合《公共场所卫生管理条例》及有关规定。
- 8.2 应当设置公共用品用具及服务器具消毒设施，经营面积在 50m<sup>2</sup> 以上的服务场所，应当设立单独的清洗消毒间，专间专用；50m<sup>2</sup> 以下的服务场所应当设置消毒区域，配备消毒设备。
- 8.3 清洗消毒间面积应不小于 3m<sup>2</sup>，有给排水设施，通风和采光良好，配备操作台和能正常运转的清洗、消毒、保洁和空气消毒设施。
- 8.4 采用化学消毒的，至少设有 3 个专用水池。采用人工清洗热力消毒的，可设置 2 个专用水池。各类水池以明显标识标明其用途。
- 8.5 公共用品用具和服务器具必须分开消毒，消毒设备应当分开使用。
- 8.6 公共用品用具外送消毒的单位，应有双方消毒协议，并做好收送货记录。服务器具应当在本单位单独消毒。
- 8.7 所有消毒用品消毒效果应当符合国家卫生标准，没有国标的参照《公共场所卫生管理条例》的指标。每年委托有资质的检测部门检测并保留检测报告。
- 8.8 公共用品用具和服务器具应专人负责保管，保证一客一换一消毒，禁止重复使用一次性用品用具。公共用品用具应当不得检出致病菌。
- 8.9 必须备有供患皮肤传染病顾客专用的公共用品用具和服务器具，并有明显标志，用后即时消毒，并单独存放。
- 8.10 中医药浴须遵照《公共场所卫生管理条例》及相关规定执行。
- 8.11 以紫外线灯作为空气消毒装置的，紫外线波长应为 200nm～275nm，按房间面积每 10 m<sup>2</sup> 设置 30w 紫外线灯一支，悬挂于室内正中，距离地面 2～2.5m，照射强度大于 70 μw。

## 9 人员

## 9.1 基本要求

9.1.1 应根据经营需要配备相应的服务人员，包括保健技术人员、管理人员等，至少 1 位服务人员具有基本的英语沟通能力。

9.1.2 服务人员应着装统一、佩带统一格式的服务标识牌。

9.1.3 服务人员应保持良好的个人卫生，保持工作服整齐干净。

## 9.2 资质要求

9.2.1 保健技术人员应具备良好的职业道德和相应的业务素养，上岗前必须经过必要的专业技能培训，取得北京市中医养生保健机构管理部门颁发的职业资格证书后方可上岗。

9.2.2 服务人员应熟练掌握本岗位的管理规范和服务标准，为顾客提供规范化的服务。

## 9.3 健康卫生要求

9.3.1 服务人员必须取得有效健康合格证明后方可上岗。

9.3.2 经营者应组织服务人员每年进行一次健康检查。

9.3.3 患有痢疾、伤寒、甲型病毒性肝炎、戊型病毒性肝炎等消化道传染病的人员，以及患有活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病等疾病的人员，治愈前不得从事直接为顾客服务的工作。

9.3.4 保健技术人员操作前应洗净手部，操作过程中应保持手部清洁。

9.3.5 除提供中医药健康咨询类服务外，保健技术人员操作时应佩戴口罩。

9.3.6 服务人员不宜在工作区域内食、宿，不宜在工作场所摆放私人物品。

## 9.4 行业培训要求

9.4.1 中医养生保健机构应接受行业协会的指导和约束，经常组织从业人员参加技术培训，规范服务行为，保证服务质量。

9.4.2 中医药养生保健协会应在行业的管理、培训、技术指导、监督与考评方面充分发挥作用。

# 10 管理制度

## 10.1 服务管理制度

10.1.1 应在醒目位置悬挂《营业执照》、《卫生许可证》。

10.1.2 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。

10.1.3 应制定服务流程、保健技术操作规程以及内部各项管理制度等。



10.1.4 应了解顾客对服务质量的要求，针对顾客合理建议及意见，改进服务质量。

## 10.2 质量管理制度

10.2.1 应建立服务评价和接受顾客监督的制度，对外公布质量监督电话。不断改进服务工作，提高服务质量。

10.2.2 应对保健技术人员定期进行培训和考核，每年至少考核 1 次，并将结果归档保存。

10.2.3 建立公共用品用具及服务器具等相关产品采购索证索票、进货查验和台账记录及出入库登记制度。

10.2.4 饮食类（包括药膳）服务必须遵照《食品安全法》及相关规定执行；供顾客使用的化妆品应符合 GB 7916 规定。

## 10.3 安全管理制度

10.3.1 应符合《公共娱乐场所消防安全管理制度》及有关规定。

10.3.2 服务区房间应无内锁，且门上应设有不小于 0.01m<sup>2</sup> 的便于观察的透视窗（洗浴用房、母婴用房除外），单间面积不应少于 6m<sup>2</sup>。

10.3.3 室内所有区域均禁止吸烟，应遵照《北京市控制吸烟条例》的相关要求执行。

10.3.4 应每年委托有资质的检测部门对室内空气、水质、照明、顾客用品用具及服务器具等进行卫生检测，监测方法按《公共场所卫生检验方法》GB/T 18204.1-18204.6 执行，并保留检测报告。

## 10.4 档案管理制度

10.4.1 证件：营业执照、从业人员中医养生保健技术资质证明和健康合格证明、健康相关产品卫生许可批件或备案文件（复印件）等。

10.4.2 中医养生保健机构内部各项管理制度。

10.4.3 管理组织机构或管理人员与从业人员岗位职责。

10.4.4 中医药养生保健服务操作规程。

10.4.5 发生传染病传播或健康危害事故后的应急预案。

10.4.6 公共用品用具及服务器具采购、验收、出入库、储存记录。

10.4.7 公共用品用具及服务器具（包括外洗物品）清洗、消毒、更换及检测情况记录。

10.4.8 设备设施维护与检查记录。

10.4.9 对空气、水质、照明等的检测情况。

10.4.10 从业人员培训考核记录。

10.4.11 主管部门要求记录的其他情况等。