|  |  |
| --- | --- |
| ICS |  |
| CCS |  |

|  |
| --- |
|  |

     地方标准

DBXX/T XXXX—XXXX

健身场所服务规范 第1部分：健身房

点击此处添加标准名称的英文译名

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

       发布

目次

[1 范围 1](#_Toc20852)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc3736)

[3 术语和定义 1](#_Toc119)

[4 基本要求 1](#_Toc31928)

[5 场地要求 3](#_Toc27568)

[6 设施要求 3](#_Toc20562)

[7 服务内容与要求 4](#_Toc16513)

[8 预收费和退费 5](#_Toc1309)

[9 服务质量评价与改进 6](#_Toc7391)

[参考文献 8](#_Toc23703)

1. 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。【如有可能写】

本文件由××××厅/局提出、归口、解释并组织实施。

本文件起草单位：××××、××××。

本文件主要起草人：××××、××××。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

1. 本次为首次发布。

健身场所服务规范 第1部分：健身房

* 1. 范围

本文件规定了健身房的术语和定义、基本要求、场地要求、设施要求、服务内容与要求、预收费和退费以及服务质量评价与改进。

本文件适用于四川省范围内所有具备合法运营资质并向社会开放的健身房。

* 1. 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 34311-2017 体育场所开放条件与技术要求总则

TY/T 3001-2013 健身场所服务质量管理通用要求

HG/T 4619-2014 健身场地用塑胶面

GB 5749-2022 生活饮用水卫生标准

GB 3096-2008 声环境质量标准

GB 3095-2012 空气环境质量标准

GB 37487-2019 公共场所卫生管理规范

GB/T 40248-2021 人员密集场所消防安全管理

DB51/T 3242-2024 全民健身场地体育照明设计及使用标准

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

* + 1. 健身房 Gymnasium

指主要面向公众提供体育健身服务的室内场所，包括健身房、健身馆、健身中心、健身俱乐部及健身工作室等。

* 1. 基本要求
     1. 健身房资质与相关许可
        1. 包括但不限于营业执照等合法运营的证照。
        2. 房屋不动产证或租赁合同。
        3. 提供餐饮、食品服务或销售健身器材，需持有相应的许可证。
     2. 规章制度
        1. 会员管理制度；
        2. 安全管理制度；
        3. 从业人员管理制度；
        4. 卫生管理制度；
        5. 财务管理制度；
        6. 设施设备管理制度；
        7. 售后服务管理制度。
     3. 从业人员
        1. 健身指导人员：

——持有国家有关部门或行业协会认证的教练员证书，且证书适用于所从事岗位；

——具备良好的沟通能力和语言表达能力。

* + - 1. 经营管理人员

——诚信经营，严格遵守职业操守；

——安全管理人员应熟悉安全管理制度，并熟练操作消防、安防、救护等设备。

* + - 1. 服务人员

——需统一着装，佩戴代表身份的工牌；

——热情主动为顾客提供服务，积极解答顾客疑问，并迅速、妥善处理顾客投诉以保护顾客合法权益；

——保护顾客财产，保障顾客隐私。

* + - 1. 所有从业人员

——应定期接受岗位技能培训，持续提升岗位服务能力；

——应定期接受安全培训，掌握必要的安全知识，提高安全技能，增强事故预防和应急处理能力。

* + 1. 安全管理
       1. 设置规范、清晰、醒目的危险区域警示标识。
       2. 消防设施设备应符合GB/T 40248-2021的相关规定。
       3. 确保火灾自动报警系统正常运行，设施设备保持100%在线率，有专人负责并记录运行和巡检情况。
       4. 定期进行健身器材的安全和性能检测及有效维保，并保存完备的检测及维保记录。
       5. 制定并执行安全管理责任制度，落实相应安全责任人。
       6. 建立公共卫生与安全突发事件的应急预案和应急机制。
       7. 应投保健身房公众责任保险，建议消费者投保人身意外保险。
    2. 医疗卫生
       1. 储备常规急救药品和设备。
       2. 定期组织急救知识培训及相关演练。
       3. 配备具有急救技能、并持有有效急救证书的工作人员。
       4. 应配备消毒消杀的相关物品，并定期进行器材与环境消毒。
  1. 场地要求
     1. 环境情况
        1. 室内空气质量应符合GB 1833-2022的相关规定。
        2. 生活饮用水卫生应符合GB 5749-2022的相关规定。
        3. 声环境质量应符合GB 3096-2008的相关规定。
        4. 公共场所卫生指标及极限值应符合GB 37488-2019的相关规定。
        5. 照明环境要求应符合DB51/T 3242-2024的相关规定。
     2. 场地
        1. 有氧练习区和力量练习区的室内空间净高度不低于2.8米。
        2. 场地应平整、防滑，并铺设适宜的地板或地胶。
        3. 应设有体质测试区。
        4. 应在醒目位置公示顾客须知和服务承诺、投诉电话及联系人信息、健身教练简介及友情提示等信息。
        5. 应设有卫生间、洗手池和镜面。
        6. 应设置更衣室。
        7. 应设置休息区，通风良好。
     3. 标志标识
        1. 健身器材和场所安全标志应符合GB/T 34289-2017的相关规定。
        2. 消防安全标志应符合GB 13495.1的相关规定。
        3. 垃圾分类标志应符合GB/T 19095的相关规定。
  2. 设施要求
     1. 基本设施
        1. 应提供免费网络服务。
        2. 应配备时钟和体重秤。
        3. 应至少配置一套公共音响设备。
        4. 应设有壁镜，影像清晰不变形。
     2. 器械区域设施
        1. 应配备与所开展健身项目相适应的合格器械和设备。
        2. 宜配备身体形态、体能、体成分测试设备或系统。
        3. 宜配备智能器材和设备。
     3. 安全设施
        1. 应配备安全门禁，并接入健身房管理系统进行统一管理。
        2. 应配有安全监控系统，确保场地监视摄像无死角，支持视频实时远程观看、自动保存、回放和检索，记录保存时间不少于30天。
        3. 应布设健身器械专用电源线路，宜配置电源稳压设备。
  3. 服务内容与要求
     1. 咨询

通过线上线下相结合的方式，了解顾客的身体情况和健身需求，介绍硬件设施、服务内容及教练情况，告知健身服务的具体事项和服务费用，并为顾客提供参观体验等相关服务。

* + 1. 入场登记

采用线上线下相结合的方式对顾客进行入场登记，登记信息应包括姓名、消费项目和时间等，并根据顾客需求提供预付卡使用情况、消费记录及余额查询服务。

* + 1. 健身服务
       1. 自主锻炼
          1. 应提供接待、引导、健身咨询等服务。
          2. 提供自主锻炼的场地、器材和设备。
          3. 应配备巡场教练，指导顾客正确使用器材和设备。
       2. 私人教练授课
          1. 了解顾客的基本信息和健康情况，告知体质测试的相关内容及注意事项，并进行体质测试。
          2. 根据顾客体质测试结果和运动表现评估，与顾客协商制定科学、合理、有针对性的个人健身计划。
          3. 提前与顾客预约课时安排，遵守预约时间。
          4. 授课中不应使用危险或非专业动作，确保顾客安全。
          5. 阶段性课程结束后，主动与顾客沟通，及时了解健身效果。
          6. 应保存测试评估、健身计划、健身记录、健身评估等全过程资料。
       3. 团体课程授课
          1. 提前通知顾客上课安排，包括上课时间、地点和授课教练。
          2. 提前检查场地、器材和设备，确保能正常、安全使用。
          3. 配备接待人员，引导顾客至团体课程练习区，并提示顾客遵守场地管理规定。
          4. 健身教练应在上课前到场，上课开始时介绍课程，并对顾客进行安全提醒。
          5. 健身教练应熟练掌握课程内容，根据课程选择合适的服装和授课用具。
          6. 授课中健身教练动作示范准确，口令清晰，并持续鼓励表扬顾客。
          7. 应保存完整的团体课程表与授课记录等资料。
  1. 预收费和退费
     1. 收费标准与合理性
        1. 在显著位置（如前台、入口处等）公示健身房的收费标准，包括各类服务的价格或计费方式。
        2. 确保收费标准合理，符合市场行情及服务质量，并定期评估和调整。
     2. 预收费
        1. 按照四川省政府相关部门关于单用途预付卡的要求进行备案，并及时更新备案信息。8.2.2在经营场所或自媒体公布服务项目、服务内容、收费标准、退费办法、投诉电话等相关信息，并于预付交易前向消费者明示。
        2. 真实、全面、准确地向消费者介绍预付卡购买和使用相关信息，不作虚假或引人误解的宣传。
        3. 对预付卡设定的有效期限等重大利害关系内容，应在书面合同中向消费者做出风险提示，确保消费者能够准确理解。制定的格式条款、通知、声明、店堂告示、消费者须知等不应包含概不退款、不补办、解释权归经营者等对消费者不公平、不合理的规定。
        4. 发行的预付卡期限不应长于场地租赁期限，且不早于预付卡服务期开始前1个月收取费用。
        5. 决定停业或迁移服务场所，应提前30日在其经营场所或自媒体首页等显著位置进行公告，并及时通过电话、短信或网络等通讯方式告知消费者。
     3. 退费
        1. 退费按照《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条及第二十五条相关规定执行。
        2. 退费发生争议及消费者权益维护按照《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十九条执行。
     4. 监督管理
        1. 制定并执行履约保证措施，确保服务质量和消费者权益。
        2. 积极配合相关行政部门的监督检查，不得拒绝或阻挠。
  2. 服务质量评价与改进
     1. 应定期组织顾客满意度调查，可采取线上、线下等方式。调查内容包括但不限于：

——服务承诺完成情况；

——合同执行与履约情况；

——从业人员业务能力、服务质量水平；

——场地、器材、设备情况；

——服务流程、服务课程安排与完成质量；

——顾客需求的满足情况、意见反馈、投诉处理等。

* + 1. 公示投诉渠道和联系人、联系方式、反馈时限等。在承诺的时限内向投诉方做出有效反馈，并就投诉处理情况进行跟踪。
    2. 对顾客投诉意见、顾客满意度调查结果、日常运营服务记录与自评结果、第三方服务质量评估机构的评价进行汇总分析，制定并实施改进措施，持续提升服务质量。

参考文献

[1] GB/T 34311-2017 体育场所开放条件与技术要求总则

[2]TY/T 3001-2013 健身场所服务质量管理通用要求

[3]HG/T 4619-2014 健身场地用塑胶面

[4]GB 5749-2022 生活饮用水卫生标准

[5]GB 3096-2008 声环境质量标准

[6]GB 3095-2012 环境空气质量标准

[7]GB 37487-2019 公共场所卫生管理规范

[8]DB34/T 3595-2020 安徽省地方标准 商业健身俱乐部服务规范

[9]DB33303/T 013-2020 温州市地方标准 百姓健身房建设与服务规范

[10]DB11/T 2277-2020 北京市地方标准健身房服务规范