

DB33

浙江省地方标准

DB33/T 2152—2018

足部保健行业经营服务规范

Foot health business service specification

2018 – 10 – 15 发布

2018 – 11 – 15 实施

浙江省质量技术监督局 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 基本要求 2

5 经营场所 2

6 设施与用品 2

7 从业人员 3

8 经营管理 3

9 服务规范 4

10 卫生要求 6

11 安全要求 6

12 评价与改进 7

附录 A（资料性附录） 技师足部保健按摩技能要求..... 9

附录 B（资料性附录） 服务评价指标体系..... 11

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由浙江省商务厅提出并归口。

本标准主要起草单位：浙江省足疗沐浴养生行业协会、中国计量大学、浙江禾晨信用管理有限公司。

本标准主要起草人：朱金文、胡玉华、王新民、王木清、王国勇、叶绍聪、陶志胜。

足部保健行业经营服务规范

1 范围

本标准规定了足部保健行业经营服务的术语和定义、基本要求、经营场所、设施与用品、从业人员、经营管理、服务规范、卫生要求、安全要求和评价与改进的内容。

本标准适用于足疗、沐浴、养生行业。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 5749 生活饮用水卫生标准

GB 8978 污水综合排放标准

GB 9665 公共浴室卫生标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第一部分 通用符号

GB/T 10060 电梯安装验收规范

GB 13271 锅炉大气污染物排放标准

GB 14930.1 食品工具、设备用洗涤剂卫生标准

GB 14930.2 食品工具、设备用洗涤剂卫生标准

GB 16153-1996 饭馆(餐厅)卫生标准

GB/T 17219 生活饮用水输配水设备及防护材料的安全性评价标准

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 20429 电热水器安装规范

GB 22337 社会生活环境噪声排放标准

GB/T 30443 保健服务通用要求

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

GA 703 住宿与生产经营合用场所消防安全技术要求

SB/T 10441 足浴保健经营技术规范

SB/T 11017 修脚服务规范

TSG G0001 锅炉安全技术监察规程

WS 394 公共场所集中空调通风系统卫生规范

《公共娱乐场所消防安全管理规定》 公安部第39号令【1999】

《浙江省突发公共卫生事件预防与应急办法》 浙江省人民政府令第164号

《化妆品卫生监督条例》 卫生部令第3号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

足部保健 Foot health

以中医的阴阳整体学说和西医的神经调控学说为理论基础,结合现代的生物全息理论,通过热水或其他有保健功效的溶液泡脚,由专业的足部按摩师施用一定的力度及有规律的手法对人体膝关节以下部位进行保健按摩,形成的保健与心理—生理—社会—自然相适应的整体调节模式。

3.2

按摩 Massage

以中医的脏腑、经络学说为理论基础,运用推、拿、按、揉、搓、拨、理、点、抖、啄、击、扣、拍、颤等基本手法,作用于人体体表的特定部位以调节肌体的服务模式。

4 基本要求

4.1 应具备合法完备的执业手续,证照齐全。

4.2 应依照国家法律、法规和行业管理制度,建立和完善足浴保健经营单位的管理制度,操作程序和服务规范应当符合行规行约。

4.3 足部保健经营场所整体应符合 GB/T 30443 及 SB/T 10441 的规定。

5 经营场所

5.1 足部保健场所的面积应不小于 200m²;席位配置不少于 20 个。

5.2 建筑物外立面应保持完好、整洁、美观、大方,行业标志明显规范,店招、店牌等服务标志按规定设置,完好整洁,场所入口处应设有醒目的足部保健按摩禁忌症及注意事项的文字或标志。

5.3 房屋结构安全,墙体和楼板防水性能好,墙体牢固,室内采光、通风良好,地面平整防滑,墙壁保温,消防安全应符合 GA 703 的规定。

5.4 各功能区应布局合理,相互间的设置比例适当。

5.5 员工生活区应与经营场所分开,应设置独立的员工待岗休息室,有条件的经营场所应设置员工专用卫生间与员工通道。

5.6 有与足部保健区域相适应的男女卫生间、操作间、洗涤消毒操作室。

5.7 足部保健区域、房间等休息场所应当空气流通,无异味,空气主要卫生指标符合 GB 9665 和 GB/T 18883,使用集中通风空调系统的应符合 WS 394 的规定,有调温设备。

5.8 污水排放和处理应符合 GB 8978 的规定,图形符号应符合 GB/T 10001.1 的规定;锅炉燃烧排气符合 GB 13271 的规定;噪声水平应符合 GB 22337 的规定。

6 设施与用品

经营场所应完整地配备与经营项目相适应的各类服务设施与服务用品,包括但不限于如下项目:

- 配有与足浴保健和按摩服务相配套的沙发、按摩床、搁脚凳、足浴容器;
- 配有足浴、按摩使用的消毒设施、按摩工具、修脚用具;
- 配置相配套的更衣橱、家具、茶具、饮水设施、电视设备、音响设备;
- 配备空调、换气扇,空调的新风口和回风口应安装防鼠、防虫设施;

- 配有足量的毛巾、枕巾、垫巾、床单、按摩服、拖鞋、足部保健用液等用品；
- 配有足量的清洗消毒设施及洗涤消毒用品；所使用的消毒剂应符合 GB 14930.1 的规定；洗涤剂应符合 GB 14930.2 的规定；
- 营业房间配有挂衣架、穿衣镜、垃圾桶、烟灰缸等用品；
- 房间的装修设施应符合 GB 50222 的规定。

7 从业人员

- 7.1 从业人员应信守职业道德，遵纪守法、熟悉本行业的服务技艺和服务程序。
- 7.2 具备独立接待顾客的能力，应按服务程序操作，使用文明用语，提供礼貌服务。
- 7.3 上岗人员应符合国家职业标准要求，具备由主管部门授权的行业组织或相关部门核发的职业资格证书，持证上岗。
- 7.4 身体健康，无传染性疾病，有良好的卫生习惯，每年应至少进行一次健康检查，并持《健康合格证》上岗。
- 7.5 具有鉴别足部传染性皮肤病的常识。
- 7.6 应能妥善处理店内突发性事件。
- 7.7 服务人员的配置应与经营项目和接待能力相适应，上岗人员应穿着整洁的工作服并佩戴标志。
- 7.8 技师应具备相应的足部保健按摩技能（具体见附录 A）。

8 经营管理

8.1 管理人员

- 8.1.1 应了解国家和行业主管部门各项相关的法律、法规和行业规定，规范经营。
- 8.1.2 掌握企业管理、经营项目专业管理知识和专业管理技能。

8.2 财务管理

具备完善的财务制度、营业结算制度，营业结算和财务管理应符合国家相关法律法规的要求。

8.3 人事管理

- 8.3.1 应当建立职工名册，建立、健全人力资源相关的各项规章制度，规范人事工作管理。
- 8.3.2 应当按有关法律法规的要求与员工签订劳动合同。
- 8.3.3 应当按有关法律法规的要求为员工购买社会保险，按时足额支付员工劳动报酬及相关福利。

8.4 运营管理

- 8.4.1 经营场所应证照齐全，并悬挂在经营场所醒目处，包括营业执照、卫生许可证、税务登记证、消防验收合格证、从业人员健康合格证等。
- 8.4.2 应明示本经营场所的服务项目、收费标准、营业时间、注意事项和监督投诉电话。
- 8.4.3 记录管理：应包括公共用品清洗消毒更换记录、自身检查与检测记录、培训考核记录、集中空调通风系统清洗消毒记录等。
- 8.4.4 设备管理：应包括预防性建筑设计审核、集中空调通风系统竣工图纸、有关消毒设施、消毒设备、消毒药物、饮水设备、护肤品等的有效卫生许可批号或卫生许可证号，并具有检查和维修制度。

- 8.4.5 建立、健全规章制度和各岗位的操作程序、质量标准、服务规范。包括培训考核制度、自身检查与检测制度、公共用品清洗消毒更换制度、禁忌制度、组织领导机构和人员岗位职责等。
- 8.4.6 应有保证顾客人身及财物安全的防范措施及应急预案。
- 8.4.7 应有顾客遗留物品的处理方式及认领措施。
- 8.4.8 广告宣传应符合《广告法》，不得有夸大、虚假、欺诈和误导宣传。

9 服务规范

9.1 服务内容

服务内容应包括：

- 接待人员在迎客时的服务；
- 接待人员在送客时的服务；
- 收银员在为顾客结账时的服务；
- 技师在为顾客服务前、服务中、服务后全过程的服务；
- 其他服务。

9.2 服务流程

应按照迎客服务——技师服务（按照服务前、中、后全过程）——收银服务——送客服务整个服务过程进行。

9.3 服务要求

9.3.1 迎客服务

接待人员在迎客时，应遵守下列要求：

- 接待人员应以美观、统一的站姿站在规定位置迎候顾客；
- 顾客进入营业场所时应面带微笑，热情问候；
- 主动介绍服务项目、价格信息、优惠活动等相关信息；
- 根据顾客需要推荐服务项目，不得向顾客主动推荐技师，不得强行推荐服务项目。不断提高服务效率，以尽可能短的时间将顾客的服务项目及技师安排到位；
- 主动引领顾客至营业房间，主动帮助顾客开启照明设备、空调、电视等相关设施。

9.3.2 技师服务

9.3.2.1 服务前准备要求

技师在为顾客服务前，应遵守下列要求：

- 服务前认真清洗、消毒双手，摘除手部饰物；
- 应向顾客告知工号，欢迎顾客监督；
- 应观察或询问顾客是否患有足浴、按摩禁忌症或其他不适合接受服务的情况。

9.3.2.2 服务过程中操作要求

技师在为顾客服务时，应遵守下列要求：

- a) 服务时，应做到精力集中，用心服务，不得接打电话。不得少时、超时，不得违规操作，非顾客要求不得省略规定的服务程序；

- b) 在服务过程中应注意询问顾客的感受，掌握好力度，不得用力过大，不得使用危险性较高的动作；
- c) 服务时，应注意观察顾客身体状况，如发现异常，应仔细询问其健康状况和当时感受，如发现有不宜接受足浴或按摩的情况，应停止服务；
- d) 非特殊情况不得中途停止服务，非顾客要求，不得擅自提出更换技师；
- e) 服务过程中，应向顾客介绍按摩手法及特点；
- f) 使用穴位刺激较大或力度较大的手法时应预先提示顾客，得到顾客允许后方可实施，并根据顾客身体情况适当调整；
- g) 足部按摩应按照以下流程进行：
 - 1) 选择合适的按摩递质；
 - 2) 足部放松；
 - 3) 进行足底按摩；
 - 4) 进行足部其他部位按摩；
 - 5) 足部按摩结束后，先进行小腿部整理，然后再足部整理。

9.3.2.3 服务完毕后操作要求

技师在为顾客服务完毕后，应遵守下列要求：

- 询问顾客感受，耐心听取顾客的意见和建议；
- 提醒顾客带好随身物品；
- 如服务过程中导致地面湿滑，应及时清理干净。

9.3.3 收银服务

收银员在为顾客结账时，应遵守下列要求：

- 结账前应与客户确认消费项目、收费价格等相关信息，如顾客提出疑问，应进行核对和解释；
- 结账过程中应做到“唱收唱付”；
- 结账完毕后，应为客户开具正规、等额、有效的发票；
- 收银结束时，应提醒顾客将钱款当面点清。

9.3.4 送客服务

接待人员在送客时，应遵守下列要求：

- 顾客准备离开时应提示顾客带好随身携带物品；
- 应主动为顾客开门或按下电梯，提示顾客注意安全；
- 顾客离开时应有相应的送客声。

9.3.5 其他服务

9.3.5.1 餐饮服务

提供餐饮服务的，应符合GB 16153-1996中第3章的规定。

9.3.5.2 修脚服务

提供修脚服务的，应符合SB/T 11017的要求。

10 卫生要求

10.1 基本要求

10.1.1 足部保健场所经营单位应当建立健全卫生管理制度，明确卫生主管负责人，配备专职或兼职卫生管理人员，制定完善的部门和人员岗位负责制度。

10.1.2 足部保健场所的法定代表人或负责人应当是该场所卫生管理的第一责任人，对场所的卫生管理全面负责。

10.2 卫生培训

10.2.1 足部保健场所经营单位应建立卫生知识培训考核制度，定期对本单位的从业人员进行卫生知识培训和考核并做好记录。

10.2.2 卫生公示制度：应对从业人员卫生知识培训考核、自身检查及自身检测结果应当及时在足部保健场所醒目处公示。

10.3 卫生与消毒

10.3.1 应落实市容环境卫生责任区制度，做到内外环境整洁卫生、舒适，室内配有垃圾桶（箱）。

10.3.2 应配备充足干净的清扫工具，定期做好卫生清扫工作，及时清运废弃物并统一定点处理。卫生间和装废弃物容器无病媒虫害滋生，无积水、无异味好。

10.3.3 入口处应设有“禁止有传染性皮肤病或其它传染性疾病患者进行足部保健”的文字或标志。

10.3.4 供足部保健用的器具在每个顾客使用前必须保持清洁，使用后必须清洗、消毒，使用时应加设防渗、防破的一次性塑料袋或更科学的保护材料。

10.3.5 消毒设施、设备齐全，应有相应明显标记的清洗、消毒、保洁设施，足部器皿应每次清洗、至少每周消毒一次，茶具、毛巾、拖鞋、客服、垫巾、床单等公共用具应一客一换一洗一消毒。

10.3.6 修脚师所使用的修脚工具应一客一消毒，每名修脚师至少应有六套修脚刀，并提倡使用一次性修脚刀片。

10.3.7 供宾客使用后的浴足水应及时处理，不得重复使用。

10.3.8 足部保健场所应使用经卫生行政部门批准的、安全有效的消毒药剂和消毒器械以及其他符合要求的卫生用品。

10.3.9 提供的按摩膏、足部保健用液和其他护肤品应符合《化妆品卫生监督条例实施细则》卫生部令第13号的规定。

10.3.10 使用的饮水设备应符合 GB/T 17219 的规定，给客户的饮用水水质应符合 GB 5749 的要求。

10.3.11 卫生间应及时清洗消毒，有坐便器的应提供一次性垫圈纸。

10.3.12 服务人员为每个宾客提供足部保健服务前必须洗手清洁，并使用消毒制剂对手部进行消毒。

11 安全要求

11.1 对宾客在进行足部保健服务过程中，应提醒宾客的消费安全和财物安全。

11.2 消防安全条件应符合《公共娱乐场所消防安全管理规定》公安部第39号令[1999]的规定。建筑结构应达到一级、二级耐火等级要求。消防设施齐备完好，紧急出口畅通无阻碍，有明显标志，走廊通道畅通，应有疏散指示指标和应急照明灯。

11.3 锅炉安装使用应符合 TSG G0001 的规定。使用热水器供水的店铺，电热水器的安装及使用应符合 GB 20429 的规定。

11.4 应有齐全的供暖、保温、通风系统和供应冷热水设备，并设有明显的标志。上下水道及闸门开关等设备完善安全。

11.5 配备电梯的经营场所应使用正规厂家生产的合格电梯，电梯的安装应符合 GB/T 10060 的规定，电梯的使用、维护应符合《特种设备安全监察条例》的规定。电梯应取得安全检验合格证后方可投入运行，每年至少进行一次检测，定期进行维护、保养。

11.6 平面布局、装修材料及电器线路的铺设应符合 GB 50222 的规定，同时符合消防规定和国家有关强制标准规定。

11.7 消防和使用特种设备，都应有应急救援预案，并适时演练。

11.8 足部保健场所经营单位在使用或者开业前，应具备消防安全条件，依法向当地公安消防机构申报检查，经消防安全检查合格后，发给《消防安全检查意见书》，方可使用或者开业。公安机关消防机构会同行业管理组织可根据年度消防监督检查计划，对有关单位和场所进行随机抽查。

12 评价与改进

12.1 应建立健全内部和外部的评价机制，确定评价方案，明确评价方法和评价指标体系，根据评价结果进行持续改进，服务评价指标体系（具体见附录 B）。

12.2 应建立顾客满意度调查机制，定期进行顾客满意度调查。

12.3 应建立监督检查机制及科学的考核体系。

12.4 建立顾客意见登记与反馈机制，根据顾客提出的合理意见与建议完善服务方式，提高服务质量。

附 录 A
(资料性附录)
技师足部保健按摩技能要求

A.1 足部按摩师技能要求

A.1.1 具有一定的专业基本理论和专业基本技能；身体健康，有一定的语言表达能力或肢体表达能力；动作灵活协调，观察、理解、判断能力强；善解顾客心理。

A.1.2 具有判断宾客身体健康状况的一般能力，避免操作过程中造成意外事故发生。

A.1.3 初级足部按摩师掌握以下技能：

- a) 迎、送宾客礼仪服务知识；
- b) 足部按摩场所服务流程及服务项目；
- c) 泡脚器具的常用清洁、消毒方法；
- d) 掌握调试水温的要求；
- e) 泡脚的要求；
- f) 拿、捏、揉、洗双足的原则；
- g) 擦脚的要求；
- h) 足部放松知识；
- i) 检查心脏反射区的注意事项；
- j) 正确掌握足部反射区的基本穴位；
- k) 准确掌握足部按摩穴位的次数、时间和力度；
- l) 足内、外侧和足背的体表标志；
- m) 小腿解剖的知识；
- n) 递质残留清洗原则。

A.1.4 中级足部按摩师除了初级技师掌握的技能外，还应掌握以下技能：

- a) 足部按摩场所常用按摩递质知识；
- b) 足底部一般反射区对应脏腑组织器官的生理解剖位置和生理功能；
- c) 足底部一般反射区的解剖定位；
- d) 足内侧、足外侧、足背一般反射区对应脏腑组织器官的生理解剖位置和生理功能；
- e) 足内侧、足外侧、足背一般反射区的解剖定位；
- f) 小腿常用腧穴的名称、定位和作用；
- g) 足三阴经和足三阳经在小腿部的循行方向；
- h) 足部骨骼、肌肉的解剖知识。

A.1.5 高级足部按摩师除了初级和中级技师掌握的技能外，应掌握以下技能：

- a) 常用英语词汇；
- b) 足部按摩与亚健康的保健知识；
- c) 足部特殊反射区对应组织器官的生理解剖位置和生理功能；
- d) 中医调息基本知识；
- e) 十二经脉五输穴及原穴的定位及作用；
- f) 子午流注与足部按摩的运用；
- g) 手足对应知识。

A. 1.6 足部按摩技师还应当掌握以下技能：

- a) 中医望形态、望色、纹理等基础知识；
- b) 足部全息基本诊察方法；
- c) 腧穴反应机体失衡状态和协助诊断知识；
- d) 中医八纲辨证和脏腑气血津液辨证与足部按摩的关系；
- e) 脏腑、经络与足部按摩的关系；
- f) 足部的自我保健方法；
- g) 保健咨询技巧；
- h) 足部保健方案的拟定方法；
- i) 建立档案的方法；
- j) 人体生理系统与足部按摩的关系；
- k) 藏象学说相关知识；
- l) 腧穴配穴的原则；
- m) 修脚、刮痧、拔罐知识概述；
- n) 培训计划书的编写方法；
- o) 培训、教学的基本方法；
- p) 技术指导方法与注意事项；
- q) 员工管理基本知识；
- r) 培训、考核方案的制定方法；
- s) 市场营销基本知识。

A. 2 修脚技术人员技能要求

A. 2.1 上岗人员符合国家职业标准要求，具备由主管部门授权的行业组织或相关部门核发的职业资格证书，持证上岗。

A. 2.2 熟悉修脚的操作规程和脚病的卫生防治，掌握各类修脚工具等设备的使用、保养与消毒方法。能够运用专业技术，稳妥进行脚病防治。

附 录 B
(资料性附录)
服务评价指标体系

服务评价指标体系内容见表B.1。

表B.1 服务评价指标体系

项目	服务评价指标
基础服务功能	服务功能布局合理性
	服务设施完善程度
	无事故隐患、美观实用
	独立网站
	有应急供电系统
	标识用语
	标识表示
	警告标识
	无障碍通道的设置
	布局 and 数量
	防滑措施
	无障碍设施
	有与接待能力相适应的停车场地或服务
	提供报刊杂志
	提供休闲服务项目宣传品
	提供小件物品，贵重物品存放服务
	客用通道与员工通道和货运通道分离
	面积 100 m²以上
	面积 80 m²～100 m²
	面积 50 m²～80 m²
	面积 30 m²～50 m²
	面积 30 m²以下
	区域划分合理程度
	装饰风格与格调
	总服务台，提供服务价目表等相关资料

表 B.1 服务评价指标体系（续）

项目	服务评价指标
基础服务功能	有迎宾员、门童迎送客人，有服务员引领宾客到足部按摩室
	营业时间设立大堂值班经理，负责前厅接待工作，接受、处理投诉
	会员专有服务
	配套用品、设备、设施的实用性和美观度
	特色的足部保健服务 8 种以上
	特色的足部保健服务 6 种~8 种
	提供茶、水、水果及糕点、小吃服务
	配备电视设备
	有包括拔火罐、刮痧等非药物的传统保健项目
	有如中式按摩等正规、规范的保健项目
	有为残障人士提供必要的服务
	有无线网络信号并能提供上网服务
	地面干净，整洁
	符合环卫要求
	客户的饮用水水质应符合 GB 5749 标准的要求
	严格遵守一客一换一消毒，有正规的消毒场所、设备和程序
	修脚工具必须一客一消毒，并提倡使用一次性修脚刀片
安全防范措施	设有安全保护机构，人员配备整齐，资质齐全
	有健全的安全保护制度，分工、职责明确
	有先进的漏电保护装置
	烟感自动喷淋，灭火器、消防栓等设备齐全，有效，完好
	员工熟练掌握消防设施、设备的使用，进行消防培训、普及消防知识，有紧急消防预案、分工明确
	走廊通道需有安全照明灯及应急灯，布局合理，设备完好
	制定应对突发事件的应急预案
	有完善的救护预案
	建立内部急救电话，能随时保持通畅
	能与 120 迅速取得联系，安全护送
内部管理	使用的各种仪器、器械、通电设施及饮水设备等是经过有关部门检验合格的产品
	组织机构健全，职责分明

表 B.1 服务评价指标体系（续）

项目	服务评价指标
内部管理	各规章制度有一年以上完整执行记录
	表扬奖励制度健全
	表扬记录完整、细致
	投诉处理制度健全
	投诉记录完整、细致
	征询意见后有分析、通报及改进措施
从业人员职业资格技能要求	仪容仪表
	学历证书（岗位证书）
	持证上岗
	熟悉服务程序和规范要求
	文明用语和外语能力
	对本企业的经营管理制度及各服务项目的了解
	按规定定期接受培训
	中、高级管理人员取得国家认定的资格证书的比例
	管理相应规模门店的能力
	工作年限的比例
	职业资格证书的比例
	服务的技能与水平
	持有《修脚师国家职业资格证书》的数量
	服务的技能与水平
社会影响	无负面报道
	公共信用记录
	注册商标
	企业在行业内的地位