

健身房服务规范

Specification for service of fitness club

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

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	1
5 场所及设备设施要求	3
6 服务内容	4
7 服务要求	4
8 服务评价与改进	5
附录 A（资料性） 体质测试流程	7
附录 B（资料性） 配套服务	8
附录 C（资料性） 顾客满意度调查表	9

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。

本文件由北京市体育局提出并归口。

本文件由北京市体育局组织实施。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

健身房服务规范

1 范围

本文件规定了健身房的基本要求、场所及设备设施要求、服务内容、服务要求、服务评价与改进。本文件适用于向社会开放的具备合法经营资质的健身房的服务。

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 2894 安全标志及其使用导则
GB 3096 声环境质量标准
GB 9668 体育馆卫生标准
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.3 标志用公共信息图形符号 第3部分：运动健身符号
GB/T 18883 室内空气质量标准
GB 19079（所有部分）体育场所开放条件及技术要求
GB/T 19995（所有部分）天然材料体育场地使用要求及检验方法
GB/T 20033（所有部分）人工材料体育场地使用要求及检验方法
GB/T 20239 体育馆用木质地板
GB/T 20394 体育用人造草
JGJ 153 体育场馆照明设计及检测标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

健身房 fitness club

设有集体健身场地、负重和有氧健身器械设备以及健身指导人员，并向消费者提供自主健身训练、私人教练、团体操课程授课等有偿服务的综合体育场所。

注：按不同习惯可称为健身俱乐部、健身中心、运动健康管理中心、健身会所等。

4 基本要求

4.1 制度

4.1.1 应建立行政管理制度，包括但不限于办公室、印章、公文、会议、值班、信息、宣传、出入场所、咨询接待等内容。

- 4.1.2 应建立人力资源管理制度，包括但不限于招聘解聘、考核奖惩、教育培训、薪酬福利、员工守则、考勤等内容。
- 4.1.3 应建立财务管理制度，包括但不限于预算、收入、支出、收费退费、监督等内容。
- 4.1.4 应建立后勤管理制度，包括但不限于物业、维修维护、卫生保洁、环境绿化等内容。
- 4.1.5 应建立资产管理制度，包括但不限于固定资产、场地设施、设备器材、物品出入库、物资采购与处置等内容。
- 4.1.6 应建立服务管理制度，包括但不限于服务规范、服务内容与流程以及服务质量自评考核、评价改进、意见调查、服务投诉处理等内容。进行服务质量分析，对于可能发生的潜在问题，采取必要的预防措施。
- 4.1.7 应建立安全管理制度，包括但不限于风险防控、应急处置、消防、治安、职业健康、卫生安全等内容。制定应急预案，应急预案包括火灾、溺水、打架斗殴、猝死、设施设备突发故障等各项突发事件，并定期进行安全应急演练。

4.2 人员

4.2.1 资质要求

- 4.2.1.1 工作人员应持有健康证明。
- 4.2.1.2 健身教练应符合以下要求：
 - 应持有行业组织认可的资格证书；
 - 熟悉健身器材和设施的性能，掌握各种健身器材的操作规程；
 - 具有运动健身相关知识和技能；
 - 具备基本的急救方法与操作技能。
- 4.2.1.3 游泳救生员、社会体育指导员（游泳、潜水、攀岩、滑雪）等应持有国家职业资格证书上岗。
- 4.2.1.4 专兼职安全员应熟悉消防、安全等知识，熟练使用通信、治安和消防器材。

4.2.2 培训

- 4.2.2.1 员工培训应包括新员工岗前培训、在岗员工定期培训、岗位发生变化后的转岗培训等，培训考核合格后方可上岗。
- 4.2.2.2 管理人员的培训内容应包括相关法律法规、健身运动、营养保健、消防和安全等基础知识。
- 4.2.2.3 工作人员的培训内容应包括规章制度及卫生保健、运动安全，急救等基础知识。

4.3 管理

- 4.3.1 特种设备应具有相应的特种设备使用登记证。
- 4.3.2 健身房及其工作人员应对顾客个人信息严格保密，不得泄露。
- 4.3.3 高危险性体育项目（游泳、潜水、攀岩、滑雪等）以及餐饮等服务，应依法取得相应的许可方可开展。
- 4.3.4 第三方外包服务，应根据合同定期对外包业务进行监督检查，并要求其服务质量持续改进。
- 4.3.5 应建立日常服务检查机制，在运营期间检查所属部门员工、岗位的服务情况，并对相关检查记录进行存档。
- 4.3.6 应建立信息化的管理系统。

4.4 安全

- 4.4.1 应经过消防验收合格后方投入使用。

- 4.4.2 应有视频监控系统，宜数据的保存时间不少于 60 天。
- 4.4.3 应有覆盖全场的应急广播系统。
- 4.4.4 应悬挂关于场地、器材和设备的使用说明，在有较大危险因素的部位、器材和设备上，应设置安全警示标志。
- 4.4.5 安全标志和标签设置应符合 GB 2894 的规定。
- 4.4.6 应在醒目位置张贴体育活动人员安全须知。
- 4.4.7 应备有常规急救药品和器械，并摆放于便于取用的明显位置。
- 4.4.8 实际容纳的锻炼者人数不应超过最大容纳人数，当接近最大容纳人数或高峰期人员相对聚集时，应采取有效的控制和疏散措施，确保安全。
- 4.4.9 应提示顾客购买公共责任保险。
- 4.4.10 应提前告知顾客不能参加健身的疾病。

5 场所及设备设施要求

5.1 环境

- 5.1.1 各区域空气清新，无异味，应符合 GB/T 18883 的要求。
- 5.1.2 噪音应符合 GB 3096 的要求。
- 5.1.3 卫生应符合 GB 9668 的要求。
- 5.1.4 室内光照明亮、柔和，其中练习区宜采用暖色光源，照明应符合 JGJ 153 的要求。
- 5.1.5 室内温度在 22℃~28℃之间（夏季）、16℃~24℃之间（冬季），室内湿度在 40%~80%之间（夏季）、30%~60%之间（冬季）。
- 5.1.6 健身房内外公共信息符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.3 的要求，标识标志应清晰、实用、美观。
- 5.1.7 应有禁烟、禁酒标志。
- 5.1.8 应在醒目位置公示以下内容：
 - 服务项目及收费标准、服务人员、友情提醒等基本信息；
 - 顾客须知和服务承诺；
 - 投诉电话等信息。
- 5.1.9 各个区域宜摆放适合室内摆放的花木或盆景。

5.2 健身场地

- 5.2.1 有氧练习区层高不低于 2.8m，有氧练习器种类不少于 4 种，数量不少于 20 台。
- 5.2.2 力量练习区层高不低于 2.8m，有壁镜，镜面投影清晰，影像不变形，力量练习器种类不少于 5 种（腿、臂、肩、背、胸、腹、心肺等练习器材），自由重物练习所用的固定哑铃不少于 10 副、调节哑铃不少于 6 副，并有数量与之相匹配的哑铃架。
- 5.2.3 团体操练习区层高不低于 3.0m，地面应符合 GB/T 19995.2 的相关要求；有壁镜，镜面投影清晰，影像不变形，至少配有 1 套公共音像设备和无线麦克风，辅助健身器材不少于 2 种，软垫不少于 30 套。
- 5.2.4 体质测试区有身体形态、机能、素质测试系统，能测定身体成分、心肺功能和肌肉力量，能为顾客进行身体评价，并能制定相应的健身指导计划和膳食参考方案。
- 5.2.5 健身房内如有其他运动项目，开放条件应符合 GB 19079 标准的要求。运动面层应符合 GB/T 19995、GB/T 20033、GB/T 20239、GB/T 20394 等标准要求。

5.3 设备设施

- 5.3.1 应有男女分设的更衣室，地面为防滑材料，通风良好，更衣柜数量与健身房的面积和健身人数相匹配，有休息座椅、镜子，配有电吹风机。
- 5.3.2 应有男女分设的淋浴室，地面为防滑材料，淋浴水龙头之间互相隔挡。
- 5.3.3 应设有卫生间、洗手池和镜面，营业时间内持续供应热水，地面应为防滑材料。
- 5.3.4 根据健身房的面积和可接待人数配备相应的休息桌椅，饮水设施，宜有免费报刊杂志阅读。
- 5.3.5 应配备与所开展体育项目配套的合规器材设备，按照产品标准要求入场前检测，定期检查，用能设备在使用、维护过程中实施节能、环保等有效措施。
- 5.3.6 健身设备应为状态良好、间距合理、整洁卫生，需做好设备保养记录、标识。
- 5.3.7 健身设备应有使用标识，并在显著位置注明操作方法和注意事项，必要时配备专人巡护。
- 5.3.8 高危险性体育项目关键设备应取得有资质的技术机构出具的检验合格证明。
- 5.3.9 各种电器、机械设备应保持良好状态，随时启用。

6 服务内容

6.1 自主健身训练

- 6.1.1 应提供健身训练的区域、器材、设备等供顾客进行自主健身训练。
- 6.1.2 应配备巡场教练，对顾客提供基本的健身指导，确保顾客安全健身。

6.2 私人教练

- 6.2.1 对需要专门指导的顾客提供一对一的健身指导、健身咨询、体质测试等服务。
- 6.2.2 体质测试是通过形态指标（身高、体重）、机能指标（脉搏、血压、肺活量、台阶试验）、素质指标（坐位体前屈、握力、闭眼单脚站立、反应时、俯卧撑、仰卧起坐、纵跳）等来评定顾客的体质状况。体质测试流程参见附录 A。

6.3 团体操课程授课

- 6.3.1 团体操课程种类不低于 7 种，如蹦床操、踏板操、搏击操、有氧操、杠铃操、瑜伽、普拉提、动感单车、爵士舞等等。
- 6.3.2 课程应有专兼职教练授课。

6.4 可提供的配套服务

可提供健身相关的其他配套服务，参见附录 B。

7 服务要求

7.1 员工行为规范

- 7.1.1 服务人员应佩戴工牌，仪表大方、整洁。
- 7.1.2 对顾客态度友好，举止文明，主动微笑服务，符合岗位规范。
- 7.1.3 保护顾客合法权益。
- 7.1.4 密切关注并尽量满足顾客的需求，高效率地完成对顾客的服务。
- 7.1.5 能够迅速、妥善处理顾客的投诉。
- 7.1.6 顾客财产发生意外情况时，应及时与顾客沟通。

7.2 服务流程

7.2.1 上岗准备

员工上岗前应做好场地和健身器材的准备工作。

7.2.2 接待登记

7.2.2.1 按照是否办理会员，顾客分为办理会员的顾客、未办理会员的散客以及的访客。

7.2.2.2 对于会员顾客，应核对并登记姓名、卡号、消费项目和时间等相关信息。

7.2.2.3 对于非会员顾客，应询问来访目的，并进行登记顾客个人信息。根据需求安排接待人员进行咨询、参观、参与体验等服务。

7.2.3 提供服务

7.2.3.1 自主健身训练服务应符合以下要求：

——接待人员引导顾客至健身场地，向顾客介绍有氧练习区、力量练习区等场地和健身器材的基本情况；

——巡场教练定时巡场，指导顾客正确使用健身器械，及时了解顾客需求。

7.2.3.2 私人教练服务应符合以下要求：

——私人教练接待顾客，顾客第一次到来时，应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，进行体质测试，告知顾客的体质状况；

——根据顾客体质测试结果，与顾客协商制定科学、合理、有针对性的个人健身计划；

——与顾客预约上课时间。课前做好各项准备工作，严格遵守预约和课时时间，不应私自提前结束授课。授课过程中不应使用危险或非专业等违规动作，保证顾客安全。授课结束后，与顾客确认私人教练课程，并预约下次健身时间；

——建立顾客健身档案，定期为顾客做体质测试，根据顾客健身情况适时调整健身计划；

——阶段性课程结束后，私人教练应主动与顾客进行沟通，及时了解健身训练的效果。

7.2.3.3 团体操授课服务应符合以下要求：

——接待人员引导顾客至团体操练习区；

——教练应熟练掌握课程内容，根据课程选择合适的服装和教学用具；

——教练应在上课前到场，保证健身器械状况良好；

——上课前教练应将手机调成无声或震动，同时提醒顾客将手机调成无声或震动；

——上课开始时，首先欢迎会员，自我介绍，介绍课程，询问是否有第一次上课的会员；

——授课过程中动作示范准确，口令清晰，持续鼓励表扬。课程中不应中断授课；

——课程结束后应感谢顾客。有器械的课程结束后，请顾客将器械归还原处，并提醒小心轻放；

——课后主动与顾客沟通，尽量满足每一位顾客。

7.2.3.4 咨询、参观、参与体验等服务应符合以下要求：

——接待人员向顾客介绍健身房的硬件设施、服务内容、价格费用等，带领顾客参观健身房、体验健身设施设备和相关服务；

——应主动征询顾客对咨询、参观、参与体验等服务的意见和建议。

7.2.4 服务结束

应主动与准备离开的顾客沟通，协助顾客办理相关手续。

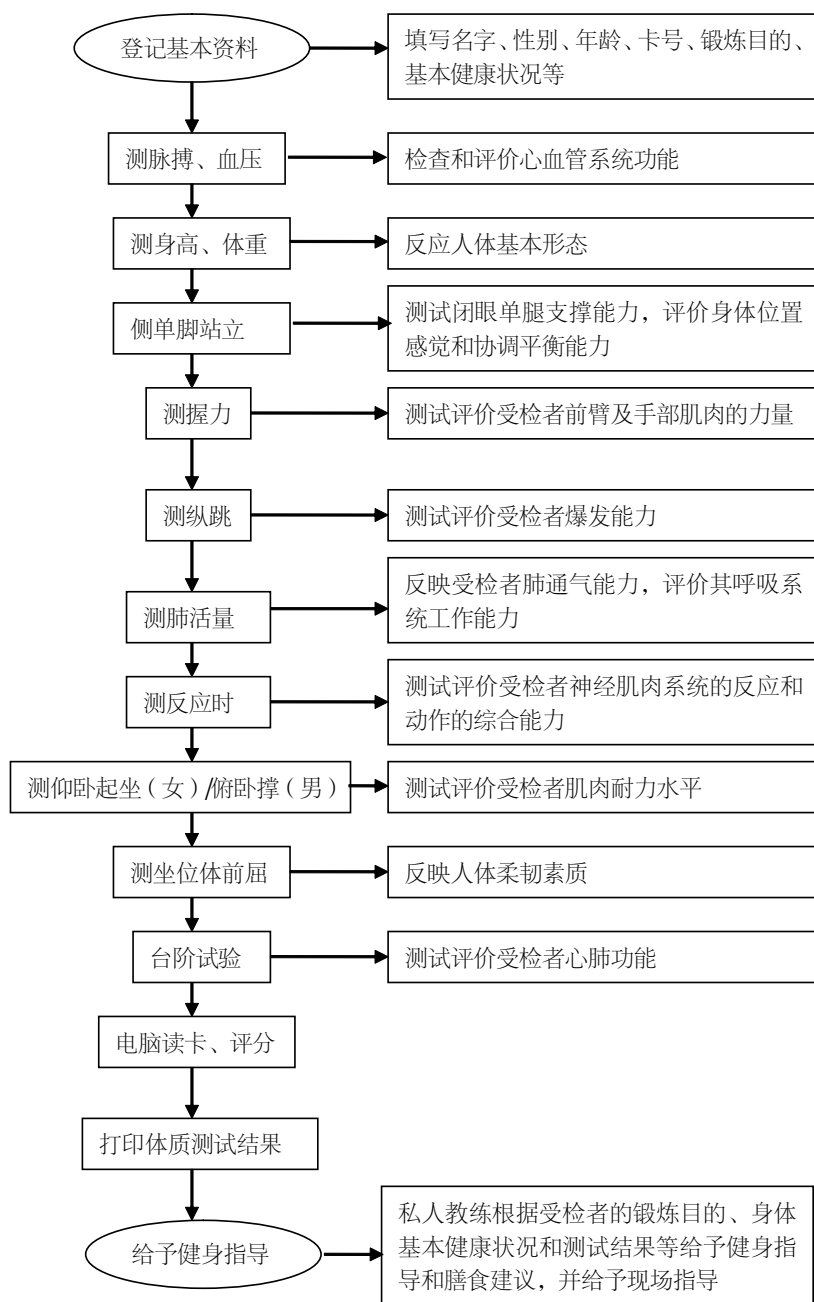
8 服务评价与改进

- 8.1 应定期组织顾客满意度调查，调查活动可采取线上、线下等多种方式。
- 8.2 顾客满意度主要内容包括但不限于：服务基本要求及双方约定要求，合同、协议执行情况，顾客意见反馈，服务人员服务质量水平，服务项目、设备设施改进的需求，客户抱怨处理等。顾客满意度调查表参见附录 C，
- 8.3 应建立完善的顾客投诉处理程序，公布投诉渠道和联系方式、接待人员、反馈时限等内容，就顾客或相关方的投诉做出安排。
- 8.4 应在规定时限内向投诉方做出有效反馈，并就投诉处理满意情况及时进行跟踪。
- 8.5 应对投诉意见信息、顾客满意度调查、日常运营服务情况信息进行汇总分析，制定改进措施，优化服务质量。

附录 A
(资料性)
体质测试流程

体质测试流程见图A.1。

图 A.1 体质测试流程图



附录 B

(资料性)

配套服务

可提供健身相关的其他配套服务，见表B.1。

表 B.1 配套服务

序号	服务项目	内容
1	游泳、篮球、网球、乒乓球、羽毛球等各类专项运动服务	提供游泳、篮球、网球、乒乓球、羽毛球等各类专项运动服务的，应配备专属场地与器材。
2	儿童青少年体育培训	开展儿童青少年体育培训业务的，应符合《课外体育培训行为规范》《北京市体育培训机构综合监管合规手册》等要求；应当签订协议，明确场所安全防范责任、设施设备安全维护责任、人身意外伤害处理机制等事宜。
3	老年健身	<ol style="list-style-type: none"> 1.应提供适合老年人的器械，如轻便的哑铃、慢跑机等。 2.应保证设施的安全性，确保老年人在使用时不会出现意外。 3.应根据老年人的身体状况、健康状况和健身目标制定个性化的健身计划，更加符合老年人的需求。 4.应提供专业的教练团队，提供专业的指导和建议，帮助老年人正确地进行健身锻炼，避免受伤。 5.应合理安排时间段，为老年人提供更加便捷的健身时间。 6.应提供舒适、整洁的环境，包括空调、音乐、卫生间等设施。
4	科学健身普及	<ol style="list-style-type: none"> 1.应配备科学健身科普需要的展品、展架、多媒体影像、书籍等资料或设施。 2.科普展示信息和文字应准确、科学，表达方式应简明、清楚、易于理解，并及时更新内容和数据。 3.应配备稳定的专（兼）职科普人员，具备持续开展科普研学活动的的能力。 4.应开展科学健身科普活动。
5	运动后按摩	配有运动后休息的按摩休息区，该区域与其他区域物理隔离，环境舒适，能同时供5位以上顾客休息。
6	高端休息	配有桑拿浴、蒸汽浴、液氮冷疗仓等。
7	康复理疗	配备相应的设备，开展康复理疗和传统康复治疗服务。
8	儿童娱乐	提供儿童临时娱乐服务的，面积不小于20平方米。
9	美容美发	提供美容美发服务。
10	公益爱心活动	提供参加或开展各类公益爱心活动的服务。
11	健身用品展示及销售	具备健身运动用品展示区，可提供健身用品销售服务，品类多样，价格合理。

附录 C
(资料性)
顾客满意度调查表

顾客满意度调查表见表C.1。

表 C.1 顾客满意度调查表

尊敬的顾客：您好！

为了提升健身房服务质量，进一步满足顾客需求，我们制定了此调查问卷，请您根据亲身感受，客观地反映您的看法：对于选择题请在五个答案中选择一个答案打“√”；对于开放式问题，请如实回答。此表为不记名调查，我们将严守您的填写信息。感谢您的支持和配合！

序号	调查项目
1	问：接受服务期间对健身房的总体印象如何？ 答： a)很好 b)较好 c)一般 d)较差 e)很差
2	问：您认为健身房内卫生环境状况怎样？ 答： a)卫生 b)较卫生 c)一般 d)较差 e)很差
3	问：您对健身房的接待工作是否满意？ 答： a)满意 b)较满意 c)一般 d)不太满意 e)不满意
4	问：您进入健身房时，工作人员的接待态度如何？ 答： a)满意 b)较满意 c)一般 d)不太满意 e)不满意
5	问：工作人员是否详细地向您介绍或提醒过您应享有的权益和注意事项？ 答： a)详细 b)较详细 c)一般 d)不详细 e)没有
6	问：您对健身房提供的各项服务标准化、规范化流程是否了解？ 答： a)很清楚 b)清楚 c)一般 d)不太清楚 e)不清楚
7	问：您认为健身房的各项经营服务项目、服务活动是否符合标准？ 答： a)很清楚 b)清楚 c)一般 d)不太清楚 e)不清楚
8	问：您认为健身房的安全防护方面做的如何？ 答： a)很好 b)较好 c)一般 d)较差 e)很差
9	问：您提出的合理需要在健身房是否得到满足？ 答： a)能 b)基本能 c)一般 d)不太能 e)不能
10	问：您认为健身房提供的服务是否方便、快捷？ 答： a)很方便 b)较方便 c)一般 d)不太方便 e)不方便
11	问：您对健身房的设施设备是否满意？ 答： a)满意 b)较满意 c)一般 d)不太满意 e)不满意
12	问：您对健身房提供的各项服务质量、及时性是否满意？ 答： a)满意 b)较满意 c)一般 d)不太满意 e)不满意
13	问：您对健身房提供的服务有意见或服务质量不满意，是否清楚解决方式方法？ 答： a)很清楚 b)清楚 c)一般 d)不太清楚 e)不清楚
14	问：您对健身房的其他意见和建议？ _____