

上海市地方标准

《健身场馆服务质量要求》

编制说明

一、任务来源

《健身场馆服务规范及星级评定》地方标准项目是上海市质量技术监督局2020年第二批地方标准制修订计划中的项目之一，由上海市体育局提出，上海市服务标准化委员会归口，上海市健身健美协会、赛菲捷（上海）检测认证有限公司、一兆韦德健身管理有限公司、威康健身管理咨询（上海）有限公司、上海莛三健身服务有限公司、上海美格菲健身中心有限公司、上海美再晨体育管理咨询有限公司联合起草。

二、标准制定的背景

健身行业2000年正式在国内起步，历时 20 余年。根据最新数据统计，截止2019年10 月，全国体育休闲服务与运动健身类场馆总数已突破23万家，其中上海泛健身门店数量8227家，占全国4.45%的市场份额，上海健身会员205万人。在产业规模上，2018年上海市体育产业总产出（总规模）为1496.11亿元，其中健身产值816亿元，健身场馆产值720亿元，中国健身俱乐部TOP10品牌店面数目仅约1200-1300家，健身行业仍处于成长期，未来发展空间巨大。

在标准化规范方面，中国健身场馆标准GB/T 18266：2002《健身房星级的划分及评定》，是对健身场馆的一般要求和星级

划分，对硬件的测试方法、安全方面的规定等方面不够明确，对服务规范还缺乏引导。通过走访调查，目前上海市，未发现有健身场馆依据GB/T 18266：2002进行星级评定。因此，为更好的促进健身场馆项目发展，提升上海市1000多家健身场馆服务能力，树立全国健身场馆行业标杆，制定上海市地方标准《健身场馆服务质量及等级划分》十分有必要。上海市地方标准结合本市实际，明确上海市健身场馆服务应遵循的条款、项目、要求，优化本市健身场馆发展环境，加强健身场馆服务意识，从而更好的保障市民生命财产安全，吸引更广泛的人群参与健身锻炼，实现全民健身目标。

三、编制原则

（一）问题导向原则

标准起草小组经过对上海市健身场馆过往投诉案例进行分析、梳理，分析讨论根本原因、总结归纳，从健身场馆的基本要求、服务区域、服务器材、服务人员、私人教练、培训课程及其他服务保障、管理要求、服务特色以及等级划分等方面，全范围加以规范和要求。

（二）实践性原则

在本标准起草过程中，标准起草工作组认真调研、吸收、消化了相关主管部门、健身教练培训认可机构、设备供应商、健身爱好者的实践经验和反馈，并在此基础上进行总结、提炼，最大限度地兼容已经成熟的经验做法，形成本标准基础内容，本标准具有科学性、先进性、经济性，切实可行。

（三）协调一致原则

标准起草历经数次专家座谈会、专家评审会、消费者座谈会、健身场馆所有人座谈会以及实地走访，汇总了不同意见，经过反复讨论、协商，最后按照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》的规范标要求，编写形成了标准报批稿。

四、起草过程

2020年，标准起草小组实地走访100多家健身场馆。此外，还对健身场所负责人、消费者进行专题调研，并在大量调研资料的基础上提出了标准的初步框架，确定了标准的主要内容。

2021年至2022年，在上海市体育局领导和支持下，标准起草小组召开了多次内部讨论会，对标准做了进一步的完善，形成了标准征求意见稿。

2023年3月，编制工作小组向共计94家健身场馆、政府、协会、院校发出标准征求意见，累计收到反馈20条，其中部分采纳2条，采纳14条，不予采纳4条。

2023年6月，标准起草小组对反馈意见进行认真讨论，形成征求意见处理表，并对标准文本进行修改完善，形成标准送审稿。

五、关键条款及技术问题说明

（一）关键条款说明

1. 等级划分与标识

健身场馆等级划分由高到底，分为三个等级，即AAAAA级、AAAA级、AAA级。等级越高，健身场馆的硬件配置、服务质量、

安全 and 环境卫生水平、管理能力等越突出，能够凸显优秀的健身场馆。等级的划分，即为市民提供了选择的方向，也促进健身行业的良性发展。

2. 服务质量的基本要求 & 附录 A

列明了健身场馆申请等级评定的基本条件，从基本要求、服务区域、服务器材、服务人员、私人教练、培训课程及其他服务要求、管理要求等 6 大要素着手，对健身场馆的必备内容进行规定。

3. 服务质量的品质要求 & 附录 B

列明了健身场馆申请等级评定的品质评分要求，从基本要求、服务区域、服务器材、服务人员、私人教练、培训课程及其他服务保障、管理要求等 6 大要素着手，在保证最低服务质量的前提下，从服务品质角度出发，分别对营业天数、营业时长、交通便利、存储设施、接待设施、区域种类、配套服务器的配置、健身教练综合水平、场地要求、器材的配备数量、停车服务、培训课程服务、科学健身服务、科学膳食服务、智能化运营服务等方面进行分值评定，此外考虑到上海市健身健美行业相关指导意见，增加了健身健美协会平台健身教练注册、上海市体育健身行业会员服务合同示范文本、上海市健身企业互保体成员、上海市单用途预付卡协同监管服务平台信息接入等上海特色品质要求。

4. 服务质量的特色要求 & 附录 C

为了鼓励健身场馆的绿色环保性、多元性、普遍适用性，为消费者提供一站式服务，分别从经营性特色和服务性特色两个方面，设立特色要求，逐一评分。

5. 等级划分

依据本标准中等级评定评分条件进行评分，按照分数区间，由高到低将健身场馆分为三个等级，即AAAAA级、AAAA级和AAA级。

在满足基本要求的前提下，依据品质要求和特色要求合计总分进行划分，划分方法为： ≥ 90 为AAAAA级， $90 > \text{分数} \geq 80$ 为AAAA级， $80 > \text{分数} \geq 70$ 为AAA级。

基本要求规定了申请健身场馆等级评定时，基本条件方面的必备要求（按附录A），基本要求实行一票否决制。

品质要求规定了申请健身场馆等级评定时，品质与服务方面的质量按要求（按附录B），品质要求采用逐条评分，累计加分制。满分100分，最高得分100分。

特色要求规定了申请健身场馆等级评定时，场馆非必备的特色要求（按附录C），特色要求采用逐条评分，累计加分制。累计最高得分10分，得分超过10分，按10分记。

健身场馆等级评分总分为品质要求得分与特色要求得分的总和

（二）技术问题说明

1. 标准名称变更

在标准编制过程中发现，如若同时规定服务质量、等级划分及星级评定程序等内容，容易造成标准冗长，重点不明确等问题。经专家讨论及建议，更名为《健身场馆服务质量要求》。

2. 等级划分

在标准起草阶段，参考健身场馆经营业主、健身场馆先关工作人员以及消费者的意见，征求标准化专家的建议，借鉴DB31/T 477-2018《旅行社服务质量要求及等级划分》的等价划分，高到低将健身场馆分为三个等级，即AAAAA级、AAAA级和AAA级。

3. 地方特色评分要求

为了更好的保障健身健美消费者权益，进一步配合上海市体育主管部门以及相关协会组织的相关规定有效落实，本标准中增加了部分上海特色品质要求，如：健身健美协会平台健身教练注册、上海市体育健身行业会员服务合同示范文本的使用、上海市健身企业互保体成员的加入、上海市单用途预付卡协同监管服务平台信息接入等作为评分条件，对进一步优化本市健身场馆发展环境，加强健身场馆服务意识提出要求和倡导。

4. 关键基本要求参数

类比于GB/T 18266：2002《健身房星级的划分及评定》，通过对健身场馆的实地调研，与相关专家和行业代表的座谈讨论等方式，确定增加了公共责任保险、地面摩擦系数、光环境、噪声、空气质量、水质等要求，提高了建筑面积、操舞训练区面积、私教训练区面积、空间净高度等硬件要求，明确了日常运行、安全、环境卫生、应急处理和服务质量等方面的制度要求，保证了健身场馆的最低服务质量。

六、重大意见分歧的处理经过和依据

本标准在研制过程中并无重大分歧。

七、与国内外同类标准技术内容的对比情况

未见与本标准形成对应关系的同类国际标准。

对比于国内推荐性国标GB/T 18266：2002《健身房星级的划分及评定》，在其评价要素的基础上，一：增加了上海市体育主管部门以及相关协会组织的相关规定要求。二：提高了部分考核要素的标准，如：建筑面积、训练面积、空间净高度等硬件要求。三：增加了公共责任保险、健身场馆制度等软件要求。

八、与有关法律、行政法规及相关标准的关系

本标准与法律法规保持一致，目前没有与本标准相关的强制性国家标准。将GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号、GB 17498（所有部分）固定式健身器材、GB/T 18883 室内空气质量标准、GB/T 34289 健身器材和健身场所安全标志和标签、GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求、GB 50034 建筑照明设计标准，6份标准作为了规范性引用文件。

九、宣贯及实施建议

建议上海市体育局组织，在上海市各区域进行《健身场馆服务质量要求》的培训宣贯。。

建议上海市体育局、上海市健身健美协会联合上海市市场监督管理局等单位开展标准试点，加强标准的应用实施。。

建议对上海市各类健身场馆进行服务考核和评估时，引用本标准作为考核评估的依据。

十、其他应当说明的事项

无