

健身场馆服务质量要求

Service quality of gymnasium

2024-02-05 发布

2024-06-01 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 服务区域 2

6 服务器材 4

7 服务人员 4

8 私人教练、培训课程及其他服务保障 4

9 管理要求 5

10 经营服务特色 5

11 等级划分 6

附 录 A （规范性） 健身场馆服务基本要求评价..... 7

附 录 B （规范性） 健身场馆服务品质要求..... 11

附 录 C （规范性） 健身场馆服务特色要求评价..... 15

参 考 文 献 16

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。

本文件由上海市体育局提出并组织实施。

本文件由上海市服务标准标准化委员会归口。

本文件起草单位：上海市健身健美协会、赛菲捷（上海）检测认证有限公司、威康健身管理咨询（上海）有限公司、上海美再晨体育管理咨询有限公司、堃翔（上海）投资有限公司、红潮健康科技发展（上海）有限公司、上海星之健身俱乐部有限公司、上海舒华健康科技有限公司。

本文件主要起草人：孙崇、钱俊、朱宏威、张立、王伟、徐小明、牟伟、朱俊、杨斌、张良。

健身场馆服务质量要求

1 范围

本文件规定了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内容。

本文件适用于在上海市行政区域内注册经营的拟申请健身场馆服务质量等级划分的健身场馆。

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/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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

健身场馆 *gymnasium*

以向公众提供体育健身服务为主的经营性室内场所。

注：健身场馆按不同习惯也可称为健身俱乐部、健身中心、运动健康管理中心、健身会所等。

3.2

健身教练 *fitness instructor*

在向公众提供体育健身服务为主的经营性室内场所，通过单次或多次课程，对客户进行体育健身指导的人员。

3.3

练习区域 *practice area*

健身场馆内配备特定的训练器材或专属场地设施、向公众提供体育健身服务活动的特定区域。

4 基本要求

4.1 健身场馆应具有合法经营资质，营业执照需在醒目位置悬挂。

4.2 健身场馆应符合国家颁布的有关建筑、消防、安全、卫生、环境等现行法规和标准的要求，具备开展相应活动的许可证明。

- 4.3 未发生严重违反国家法律法规、政策规定行为,未发生重大安全、消防、食品、环保、质量等责任事故。
- 4.4 健身场馆应具有房产证明或租赁使用证明。
- 4.5 健身场馆应投保公共责任保险,且在存续期内。
- 4.6 健身场馆公共指示标识、标志应符合 GB/T 10001.1 的规定,宜配有中英双语导向指引标识。
- 4.7 健身场馆安全警示标志设置应符合 GB/T 34289 的规定。
- 4.8 健身场馆位置设置合理,交通便利,宜可通过移动终端导航指引到达。
- 4.9 健身场馆建筑面积不小于 400 m²。
- 4.10 健身场馆空间净高度应不小于 2.8 m。
- 4.11 健身场馆每年对外公示营业开放天数应不小于 280 d。
- 4.12 健身场馆每日对外公示营业开放时长应不小于 10 h。
- 4.13 健身场馆宜配备综合信息管理系统,如会员管理系统、器材管理系统、教练管理系统、课表管理系统、场地管理系统等。
- 4.14 健身场馆宜配备已备案许可的无线网络信号,且场馆内全面覆盖,各区域宜配备时钟系统,需清晰可见。

5 服务区域

5.1 通用要求

- 5.1.1 应装有空调系统和新风系统,确保健身场馆内部温度适宜。
- 5.1.2 场地面层应平整、完好,自由力量练习区面层应具备良好的抗冲击性。
- 5.1.3 更衣室、淋浴室和卫生间地面应防滑,地面滑动摩擦系数应不小于 0.5。
- 5.1.4 宜配备公共音响系统。
- 5.1.5 宜配置绿植景观。

5.2 接待区域

- 5.2.1 应提供接待、问询、结账等服务,宜具备中英双语服务能力。
- 5.2.2 应在醒目位置公示服务内容、服务范围、服务价格、服务时间、服务人员、服务承诺、友情提醒以及意见反馈与投诉渠道等基本信息。
- 5.2.3 应配置接待休息区域,并配备相应设施。
- 5.2.4 宜配备存储柜,提供物品存储服务。
- 5.2.5 宜提供各类系统的预约及查询指导服务。
- 5.2.6 宜提供健身教练、健身项目相关信息介绍服务。

5.3 练习区域

区域布局合理、区分明显,配备壁镜,镜面投影清晰不变形。区域划分宜包括但不限于专项运动练习区、体测康复区、心肺功能区、固定力量训练区、自由力量训练区、操舞训练区、恢复再生区、私人教练训练区等。

- a) 专项运动训练区:通过专属训练场地设施、设备器材进行专项运动项目训练的区域。专项运动项目包括但不限于游泳、球类、自由搏击、拳击、跆拳道、空手道等。
- b) 体测康复区:通过专用体质监测、体适能检测、运动风险评估等设备器材、方式方法,对健身者进行测试或评估以及体能恢复的区域。

- c) 心肺功能区：开展心肺功能训练的区域。心肺功能训练区配置的设施器材包括但不限于跑步机、健身单车、椭圆机、登山机、划船器等。
- d) 固定力量训练区：通过固定轨迹力量训练器材改善健身者肌肉群力量、耐力和形状的区域。固定力量训练区配置的设施器材包括但不限于各类综合练习器、胸部练习器、臂部练习器、腹部练习器、背部练习器、颈肩部练习器、臀部练习器、大腿练习器、小腿练习器等。
- e) 自由力量练习区：通过自由力量训练器材改善健身者肌肉群力量、耐力和形状的区域。自由力量训练区配置的设施器材包括但不限于杠铃（含杠铃架）、哑铃（含哑铃架）、壶铃、卧推架（含配置的杠铃）、深蹲架（含配置的杠铃）、训练绳带、训练轮、训练台等。
- f) 操舞训练区：开展有氧操、踏板操、形体操、力量类、塑身类、体育舞蹈类等集体健身课程的区域，按照不同习惯，可能也被称为有氧操房、有氧教室、集体练习区、团课区等。操舞训练区配置的辅助设施器材包括但不限于壁镜、扶杆、瑜伽垫、小哑铃、杠铃、踏板、拉力皮筋、健身球等。如涉及操舞训练区，其面积应不小于 80 m²，且与其他区域进行物理隔离，隔音效果良好。
- g) 恢复再生区：通过专用器材和方法，帮助健身者活动前后开展拉伸和肌肉关节保护的区域。恢复再生区配置的专用设施器材包括但不限于拉筋机、肋木、伸展训练器、拉伸训练机、普拉提床等。
- h) 私人教练训练区：健身者由专门教练进行个性化健身指导、提供专业化健身服务的区域。私人教练（功能）训练区配置的特色训练设施器材包括但不限于平衡系列、反应敏捷系列、肌耐力训练系列、核心训练系列、心肺训练系列、综合功能训练系列等。如涉及私人教练训练区，其面积不小于 50 m²。

5.4 配套服务区域

5.4.1 医务功能区

健身场馆应配备医务功能区，要求如下：

- a) 应配备体测仪；
- b) 应配备常规急救药品和器材，如：创可贴、双氧水、绷带、速冷冰袋、高分子急救夹板等；
- c) 应配备具备急救技能的专业人员，提供服务和咨询；
- d) 宜有身体形态、机能、体质测试设备，能准确测量身体相关参数，如：人体成分分析、肌肉脂肪分析、肥胖分析、肌肉均衡分析等；
- e) 宜配备自动体外除颤器（AED）和设备操作人员，并附有心肺复苏（CPR）操作指示流程。

5.4.2 更衣室

健身场馆应配备更衣室，要求如下：

- a) 应男女分设，并配备通风排气设备；
- b) 更衣柜数量应不小于 200 个，结构牢固、整洁卫生，更衣柜内有衣架和搁板；
- c) 应配备休息座椅（或条凳）、镜子、棉签棒、眼药水、电吹风机等。

5.4.3 淋浴室

健身场馆应配备淋浴室，要求如下：

- a) 男、女间隔式淋浴间总数量应不少于 8 间，男女分设，位置合理；
- b) 淋浴间应配备洗浴用品搁物架（台），淋浴区宜设有卫生间、洗手池和面镜，并提供免费淋浴用品；

- c) 区域内应设立“小心地滑”等警示牌;
- d) 营业时间内应持续供应冷热水。

5.4.4 卫生间

健身场馆应配备卫生间, 要求如下:

- a) 卫生间男女应分设, 且男、女卫生间厕卫数量分别不小于 2 间;
- b) 卫生间应整洁卫生, 无积水、无污迹;
- c) 宜提供卫生保洁巡查并记录巡查情况。

6 服务器材

- 6.1 练习区域各功能区内健身器材配备数量应充分。
- 6.2 固定式健身器材应符合 GB 17498 (所有部分) 的规定。
- 6.3 健身器材应为状态良好、间距合理、整洁卫生, 设备状态标识、保养及记录完善。
- 6.4 健身器材应有名称、具体用途、使用说明或图示说明。
- 6.5 心肺练习器应为电脑程控式, 能监控锻炼者心率的变化, 及呈现训练相关数据。

7 服务人员

7.1 通用要求

- 7.1.1 服务人员应统一服装、佩戴工牌, 微笑服务。
- 7.1.2 服务人员应举止文明, 姿态端庄。
- 7.1.3 服务人员应持有有效期内的健康证。
- 7.1.4 服务人员所在岗位, 如有职业资格相关要求, 应提供相应的职业资格证书。
- 7.1.5 服务人员应通过培训、考核, 合格后方可上岗。

7.2 健身教练

- 7.2.1 健身教练平均从业年限宜大于 1 年。
- 7.2.2 宜配备一定数量符合 DB31/T 1462 规定的健身教练。
- 7.2.3 营业期间应配备不小于 1 名健身教练, 提供专职巡场服务。
- 7.2.4 健身教练应持有行业认可的职业资格证书, 方可上岗。
- 7.2.5 宜按照 GB/T 34285 对初次客户做出必要的安全健身指导。
- 7.2.6 宜将教学方案文字化, 教学过程记录化。

8 私人教练、培训课程及其他服务保障

- 8.1 应提供私人教练服务。
- 8.2 应提供多类健身培训课程服务, 培训课程及团体特色课程的种类及数量充分。
- 8.3 健身场馆提供的其他服务保障要求如下:
 - a) 应与顾客签订合同, 宜使用上海市体育健身行业会员服务合同示范文本;
 - b) 应配备免费直饮水, 免费消毒用品;
 - c) 宜提供停车、手机充电及雨具租借服务;

- d) 宜提供科学健身、科学膳食指导服务；
- e) 宜提供智能化运营服务；
- f) 宜为上海市健身企业互保体成员单位；
- g) 场所单用途预付卡信息宜接入上海市单用途预付卡协同监管服务平台。

9 管理要求

9.1 日常运行制度管理要求

应建立适应健身房日常运行的行政管理制度、后勤管理制度、人力资源管理制度、资产管理制度、服务管理制度，并有效运行。

9.2 安全管理要求

- 9.2.1 应建立完善的安全管理制度、安全培训制度、消防核查与演习制度，并有效执行。
- 9.2.2 宜配备包括高清摄像头和监控室的安全保卫监视系统，视频留存大于 30 d。
- 9.2.3 宜确保所有顾客信息和数据的安全，包括但不限于会员信息、配套服务的 APP 数据信息、个人健身数据、个人体质数据等。

9.3 环境卫生管理要求

- 9.3.1 应建立完善的环境卫生管理制度及传染病防控管理制度，并有效执行。
- 9.3.2 各区域应空气清新、无异味，环境整洁、无垃圾，配备分类垃圾桶。
- 9.3.3 场馆内光环境应符合 GB 50034 的规定。
- 9.3.4 噪声和集中空调通风系统应符合 GB 37488 的规定。
- 9.3.5 场馆内空气质量应符合 GB/T 18883 的规定。
- 9.3.6 人工游泳池水质应符合 GB 37488 的规定。

9.4 应急处理管理要求

- 9.4.1 应有各类应急预案，如：意外停电预案、打架斗殴处置预案、意外伤害事故处理预案、火灾事故应急处理预案等。各类方案、预案编制合理合规。
- 9.4.2 应定期开展应急演练，且至少每半年一次，记录清晰完整。

9.5 服务质量管理要求

- 9.5.1 应建立完善的服务质量管理体系与服务评价体系。
- 9.5.2 应编制客户满意度调查程序文件及投诉处理程序文件，具备持续改进，提高服务质量的能力。
- 9.5.3 应定期开展满意度调查，并对调查结果进行分析，持续改进。
- 9.5.4 应公示投诉处理渠道与投诉处理结果，且记录详细。

10 经营服务特色

健身场馆的特色包含经营性特色与服务性特色，评分细则依据附录C执行。

- a) 经营性特色：
 - 1) 健身场馆运营低碳绿色环保；
 - 2) 健身场馆消费者线上评价优秀；

- 3) 健身场馆积极组织或参加各类公益爱心活动。
- b) 服务性特色：
 - 1) 专项运动培训服务；
 - 2) 残疾人无障碍健身服务；
 - 3) 少儿、青少年体育培训服务；
 - 4) 运动后理疗恢复服务；
 - 5) 客户休闲服务；
 - 6) 儿童娱乐服务；
 - 7) 健身用品及衍生产品展示与销售服务。

11 等级划分

11.1 划分方法

健身场馆应满足附录A相关要求，并依据附录B和附录C进行评分，按照分数区间，由高到底将健身场馆分为三个等级，即AAAAA、AAAA和AAA。

健身场馆等级划分与得分对应关系应符合表 1 的规定。

表1 健身场馆等级划分与评分得分要求

	健身场馆		
	AAAAA	AAAA	AAA
品质要求和特色要求 合计总分S	$S \geq 90$	$80 \leq S < 90$	$70 \leq S < 80$

11.2 评价方法

健身场馆等级划分的评价条件包括基本要求、品质要求和特色要求。

- a) 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。
- b) 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。
- c) 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。
- d) 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。

附 录 A
(规范性)
健身场馆服务基本要求评价

健身场馆服务基本要求评价按表A. 1。

表A. 1 健身场馆服务基本要求评价表

	评定项目	符合	不符合	备注
4	基本要求			
基本要求	健身场馆应具有合法经营资质，营业执照需在醒目位置悬挂			
	健身场馆应符合国家颁布的有关建筑、消防、安全、卫生、环境等现行法规和标准的要求，具备开展相应活动的许可证明			
	未发生严重违反国家法律法规、政策规定行为，未发生重大安全、消防、食品、环保、质量等责任事故			
	健身场馆应具有房产证明或租赁使用证明			
	健身场馆应购买公共责任保险，且在存续期内			
	健身场馆公共指示标识、标志应符合GB/T 10001.1的规定			
	健身场馆安全警示标志设置应符合GB/T 34289的规定			
	健身场馆建筑面积不小于400 m²			
	健身场馆空间净高度不小于2.8 m			
	健身场馆每年对外公示营业开放天数不小于280 d			
	健身场馆每日对外公示营业开放时长不小于10 h			
5	服务区域			
5.1	通用要求			
通用要求	应装有空调系统，健身场馆内部温度适宜			
	应配备新风系统，空气清新无异味			
	场地面层应平整、完好，自由力量练习区面层应具备良好的抗冲击性			
	更衣室、淋浴室和卫生间地面应防滑，地面滑动摩擦系数应不小于0.5			
5.2	接待区域			
接待区域	应提供接待、问询、结账等服务			
	应醒目位置公示服务内容、服务范围、服务价格、服务时间、服务人员、服务承诺、友情提醒等基本信息			
	应有明确的意见反馈与投诉渠道			
	应配置接待休息区域，并配备相应设施			
5.3	练习区域			
练习区域	区域布局合理、区分明显			
	区域内配备壁镜，镜面投影清晰不变形			

表A.1 健身场馆服务基本要求评价表（续）

序号	评定项目		符合	不符合	备注
	如果设有操舞训练区，其面积应不小于80 m²，且与其他区域进行物理隔离，隔音效果好				
	如果设有私人教练训练区，其面积不小于50 m²				
5.4	配套服务区域				
5.4.1	医务功能区	区域内应配备体测仪			
		区域内应配备常规急救药品和器材，如：创可贴、双氧水、绷带、速冷冰袋、高分子急救夹板等			
		至少一名具备急救技能的专业人员在岗提供服务和咨询			
5.4.2	更衣室	区域男女分设，有通风排气设备			
		更衣柜结构牢固、整洁卫生，更衣柜内有衣架和搁板			
		配备休息座椅（或条凳）、镜子、棉签棒、眼药水，电吹风机等			
		更衣柜数量不小于200个			
5.4.3	淋浴室	位置合理，男女分设			
		配备洗浴用品搁物架（台）			
		营业时间内持续供应冷热水			
		区域内设立“小心地滑”等警示牌			
		男、女间隔式淋浴间总数量不少于8间			
5.4.4	卫生间	卫生间男女分设			
		男、女卫生间厕卫数量分别不小于2间			
		卫生间整洁卫生，无积水、无污迹			
6	服务器材				
服务器材	固定式健身器材应符合GB 17498相应部分的规定				
	健身器材状态良好、间距合理、整洁卫生，设备状态标识、保养及记录完善				
	健身器材应有名称、具体用途、使用说明或图示说明				
	心肺练习器应为电脑程控式，能监控锻炼者心率的变化，以及呈现训练相关数据				
7	服务人员				
7.1	通用要求				
通用要求	服务人员应统一服装、佩戴工牌，微笑服务				
	服务人员应举止文明，姿态端庄				
	服务人员应持有有效期内的健康证				

表A.1 健身场馆服务基本要求评价表（续）

序号	评定项目	符合	不符合	备注
	人员应经过培训通过书面和实践两方面考核，考核合格后方能上岗			
7.2	健身教练			
健身教练	健身教练应持有行业认可的职业资格证书，方可上岗			
	营业时间至少有1名健身教练，提供巡场服务			
8	私人教练、培训课程及其他服务要求			
私人教练、 课程及其他 服务保障	提供私人教练服务			
	提供多类健身培训课程服务			
	配备免费直饮水，方便健身者及时补充水分			
	配备免费消毒用品，如：消毒纸巾、免洗消毒液、酒精喷雾 与顾客签订合同			
9	管理要求			
9.1	日常运行制度管理要求			
日常运行制 度管理要求	应建立适应健身房日常运行的行政管理制度			
	应建立适应健身房日常运行的后勤管理制度			
	应建立适应健身房日常运行的人力资源管理制度			
	应建立适应健身房日常运行的资产管理制度			
	应建立适应健身房日常运行的服务管理制度			
9.2	安全管理要求			
安全管理要 求	应建立完善的安全管理制度			
	应定期进行消防巡查，并保留相关记录			
	应定期进行安全培训，并建立完整的培训记录档案，培训覆盖到全员，开展全员安全消防演习			
9.3	环境卫生管理要求			
环境卫生管 理要求	建立完善的环境卫生管理制度及传染病防控管理制度，并能提供制度有运行有效性证据			
	各区域空气清新、无异味，环境整洁、无垃圾，配备分类垃圾桶			
	场馆内光环境应符合GB 50034的规定			
	场馆内噪声和集中空调通风系统应符合GB/T 37488的规定			
	场馆内空气质量应符合GB/T 18883的规定			
	人工游泳池水质应符合GB 37488的规定			
9.4	应急处理管理要求			
应急处理管 理要求	应编制各类应急预案			
	根据实际情况，有针对性的开展安全事故、各项应急预案及突发事件的应急演练			
	对于突发传染病疫情应制定完善的防控方案			
9.5	服务质量管理要求			

表A.1 健身场馆服务基本要求评价表（续）

序号	评定项目	符合	不符合	备注
服务质量管理要求	应建立完善的服务质量管理制度与服务质量评价体系			
	应编制客户满意度调查程序文件及投诉处理程序文件，具备持续改进，提高服务质量的能力			
	应定期开展满意度调查，并对调查结果进行分析，持续改进			
	应公示投诉处理渠道与投诉处理结果			
总结论（用文字说明是否符合要求）				

附录 B
(规范性)
健身场馆服务品质要求

健身场馆服务品质要求评价按表B.1。

表B.1 健身场馆服务品质要求评价表

评价项目		指标说明与评分标准	评价记录	得分
4	基本要求（总分15分）			
基本要求（累计最高15分）	建筑面积	1000 m²<健身场馆建筑面积≤1500 m²，得1分； 1500 m²<健身场馆建筑面积≤2000 m²，得2分； 2500 m²<健身场馆建筑面积，得3分		
	空间净高度	2.8 m<空间净高度≤3.3 m，得0.5分； 3.3 m<空间净高度，得1分		
	每年营业天数	每年营业天数<300 d，得1分； 330 d<每年营业天数≤300 d，得1.5分； 330 d≤每年营业天数，得2分		
	每日营业时长	每日营业时长<12 h，得1分； 12 h≤每日营业时长<14 h，得1.5分； 14 h≤每日营业时长，得2分		
	无线网络信号	场馆内全面覆盖无线网络信号，能提供无线网络备案许可证，200 M<无线带宽≤500 M，得0.5分；500 M<无线带宽，得1分		
	交通便利	健身场馆距离公共交通站点小于500 m，得0.5分		
	导航指引	健身场馆位置可通过移动终端交通导航指引到达，得0.5分		
	时钟系统	各区域均配备时钟系统，清晰可见，得0.5分		
	导向指引标识	具有中英文导向指引标识，得0.5分		
	综合信息管理系统	健身场馆具有会员管理、器材管理、教练管理、课表管理、场地管理等系统，每具备一类，得1分，最高4分		
5	服务区域（总分21分）			
5.1	通用要求（总分1分）			
通用要求（累计最高1分）	公共音响系统	配备公共音响系统，得分0.5分		
	绿植景观	配置景观绿植，搭配和谐，得0.5分		
5.2	接待区域（总分4分）			
接待区域（累计最高4分）	存储服务	可为会员提供物品存储服务，20<存储柜数量≤30。得1分；存储柜数量>30，得1.5分		
	接待服务	配有10人以上可以落座的沙发座椅及配套茶几，得0.5分		

表B.1 健身场馆服务品质要求评价表（续）

评价项目		指标说明与评分标准	评价记录	得分
	中英双语服务	具备中英双语接待服务能力，得0.5分		
	指导服务	具备提供各类系统的预约及查询指导服务能力，得1分		
	介绍服务	具备健身教练、健身项目相关信息介绍服务，得0.5分		
5.3	练习区域（总分11分）			
练习区域（累计最高11分）	区域种类	设有体测康复区、心肺功能区、固定力量训练区、自由力量训练区、操舞训练区、恢复再生区、私人教练训练区等，每具备一类区域得1分，最高6分		
	操舞训练区面积	使用面积总和不少于 100 m ² ，得 1 分； 使用面积总和不少于 150 m ² ，得 1.5 分； 使用面积总和不少于 200 m ² ，得 2.5 分		
	私人教练训练区	使用面积总和不少于 60 m ² ，得 1 分； 使用面积总和不少于 100 m ² ，得 2 分； 使用面积总和不少于 150 m ² ，得 2.5 分		
5.4	配套服务区域（总分5分）			
医务区（累计最高2分）	身体形态、机能、体质测试设备	能准确测量身体相关参数，如：人体成分分析、肌肉脂肪分析、肥胖分析、肌肉均衡分析等，每类测量服务得0.5分，累计最高1分		
	心肺复苏	配备自动体外除颤器（AED）和设备操作人员，并附有心肺复苏（CPR）操作指示流程，得1分		
更衣室（累计最高1分）	更衣柜数量	更衣柜数量不少于250个，得0.5分； 更衣柜数量不少于300个，得1分		
淋浴室（累计最高1分）	间隔式淋浴间数量	男、女间隔式淋浴间总数量大于15间，得0.5分		
	淋浴区配置	淋浴区设有卫生间、洗手池和面镜，并提供免费淋浴用品，得0.5分		
卫生间（累计最高1分）	卫生间数量	男、女卫生间内隔间总数不小于5间，得0.5分		
	保洁巡查	能提供完整的保洁巡查记录，得0.5分		
6	服务器材（总分18分）			
器材要求（累计最高18分）	心肺功能区	配备跑步机、健身单车、椭圆机、登山机、划船器等设备，同一类型设备每2台得0.5分，最高4分。 累计最高5分		
	固定力量训练区	配备各类综合练习器、胸部练习器、臂部练习器、腹部练习器、背部练习器、颈肩部练习器、臀部练习器、大腿练习器、小腿练习器等设备，每有1种得0.5分，相同训练部位的训练器材最高1分。（可训练两个及以上部位的同种器械，不累计计分）。 累计最高5分		

表B.1 健身场馆服务品质要求评价表（续）

评价项目		指标说明与评分标准	评价记录	得分
	自由力量训练区	配备杠铃（含杠铃架）、哑铃（含哑铃架）、壶铃、卧推架（含配置的杠铃）、深蹲架（含配置的杠铃）、训练绳带、训练轮、训练台等，每一种得0.5分。 累计最高4分		
	操舞训练区	配备壁镜、扶杆、瑜伽垫、小哑铃、踏板、拉力皮筋、健身球等，每一种得0.5分。 累计最高2分		
	恢复再生区	配备拉筋机、肋木、伸展训练器、拉伸训练机、普拉提床等，每一种得0.5分。 累计最高2分		
7	服务人员（总分10分）			
健身教练（累计最高9分）	星级教练数量	符合DB31/T 1462规定的健身教练数量： 8≤教练数量≤10，得1分； 10<教练数量≤12，得1.5分； 教练数量>12，得2分		
	健身教练平均工作年限	1年≤平均工作年限≤3年，得1分； 平均工作年限>3年，得2分		
	巡场服务	营业时间，任何时间段，均有教练在提供巡场服务，无私人教练或团教课程安排。 每有1名健身教练，得1分，累积最高得3分		
	安全健身指导	按照GB/T 34285对初次客户做出必要的安全健身指导，得1分		
	教学过程记录	教学方案文字化，教学过程记录化，得1分		
其他服务人员（累计最高1分）	岗位职业资格证书	人员所在岗位，如有职业资格相关要求，提供相应的职业资格证书，每具备1类岗位职业资格证书，得0.5分，最高1分		
8	私人教练、课程及其他服务保障（总分22分）			
私人教练、课程及其他服务保障（累计最高22分）	培训课程服务	包括平衡系列、反应敏捷系列、肌耐力训练系列、核心训练系列、心肺训练系列等，每开展1项课程得1分。 累计最高5分		
		团体特色课程，包括瑜伽、跆拳道、体适能、舞蹈、普拉提等，每开展1项课程得1分。累计最高5分		
	合同服务	使用上海市体育健身行业会员服务合同示范文本，得1分		
	停车服务	提供便捷免费停车场服务，得0.5分， 有专属停车场，得1分。 累计最高1分		
	手机充电及雨具租借服务	具备提供手机充电服务，以及雨具租借服务的能力，每项0.5分，累计最高1分		

表B.1 健身场馆服务品质要求评价表（续）

评价项目		指标说明与评分标准	评价记录	得分
私人教练、课程及其他服务保障（累计最高22分）	科学健身服务	具备提供健身健美计划、运动处方、运动风险评估、运动康复计划等服务能力，每类服务能力得0.5分，累计最高2分		
	科学膳食服务	具备定期对会员客户进行体质测试，根据会员客户的体质测试结果和过往测试记录，针对性地制定健身指导计划和膳食方案的服务能力，得2分		
	智能化运营服务	具备会员手环识别、远程健身预约、健身方案查询及体质数据管理等服务，每类服务得1分，累计最高2分		
	权益保障服务	健身场馆为上海市健身企业互保成员单位，得1.5分		
	预付卡信息管理	场所单用途预付卡信息接入上海市单用途预付卡协同监管服务平台，得1.5分		
9	管理制度（总分14分）			
日常运行管理要求（累计最高2.5分）	行政管理制度	编制合理，且能提供制度有效运行的实施证据，得0.5分		
	后勤管理制度	编制合理，且能提供制度有效运行的实施证据，得0.5分		
	人力资源管理制度	编制合理，且能提供制度有效运行的实施证据，得0.5分		
	资产管理制度	编制合理，且能提供制度有效运行的实施证据，得0.5分		
	服务管理制度	编制合理，且能提供制度有效运行的实施证据，得0.5分		
安全管理要求（累计最高2.5分）	安全管理制度	编制合理，且能提供制度有效运行的实施证据，得0.5分		
	定期消防巡查	提供定期消防巡查实施的有效证据，得0.5分		
	安全保卫监视系统	配备包括高清摄像头和监控室的安全保卫监视系统，视频留存大于30d，得0.5分		
环境卫生管理要求（累计最高2.5分）	信息和数据的安全	措施有效，能有效保障各类信息和数据的安全，得1分		
	环境卫生管理制度	编制合理，且能提供制度有效运行的实施证据，得1分		
	传染病防控管理制度	编制合理，且能提供制度有效运行的实施证据，得0.5分		
	日常消杀、消毒	健身场馆有定期消杀、消毒方案，并对消杀、消毒区域进行清晰标识。得0.5分		
应急处理管理要求（累计最高3分）	装修装饰	健身场馆内装修装饰协调美观，得0.5分		
	应急预案	应急预案合理合规，每类预案得0.5分，累计最高2分		
	应急演练	有针对性的开展安全事故、各项应急预案及突发事件的应急演练，记录详细得1分		
服务质量管理要求（累计最高3.5分）	服务质量管理制度	编制合理，且能提供制度有效运行的实施证据，得1分		
	客户满意度	定期开展客户满意度调查，并能对调查结果进行分析，并能持续改进，得1分		
	投诉处理	对于各类投诉，处理及时且记录详细，得1.5分		
综述和总分（总体结论及统计总分）				
注：品质要求实行逐条评分，累计加分制度，满分100分，最高100分。				

附 录 C
(规范性)
健身场馆服务特色要求评价

健身场馆服务特色要求评价按表C.1。

表C.1 健身场馆服务特色要求评价表

序号	评价内容	指标说明与评分标准	评价记录	得分
10	经营服务特色（累计最高得分 10 分，得分超过 10 分，按 10 分记。）			
1	健身场馆低碳绿色环保运营	提供场馆水、电、气等符合低碳绿色环保要求证据，得 1 分		
2	消费者线上评价	提供消费 APP 评分达到优秀的证明材料，得 1 分		
3	公益爱心活动	提供组织或参加各类公益爱心活动的有效证明材料，得 2 分		
4	专项运动培训服务	具备合规开展各类专项运动的专属场地与器材，如：游泳、拳击、篮球、网球等，每类得 1 分，最高 3 分		
5	残疾人无障碍健身服务	健身场馆设置残疾人无障碍绿色通道，为残疾人提供健身服务。得 1 分		
6	少儿、青少年体育培训服务	具备合规开展各类少儿、青少年体育培训服务的能力，如：少儿体适能、青少年体适能等，提供有效性证明材料，得 1 分		
7	运动后理疗恢复服务	配备桑拿、浴池、液氮冷疗舱、针灸等专业设施设备，规范开展运动后理疗恢复服务，每类 服务得 1 分，最高 2 分		
8	客户休闲服务	配有运动后休息区，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，得 1 分。 为客户提供形象设计、减肥咨询等服务，得 1 分		
9	儿童娱乐服务	应配备儿童娱乐、运动体验的空间与设施，提供儿童临时娱乐服务，面积不小于 20 m²，得 1 分		
10	健身产品销售服务	具备健身用品及衍生产品展示区，可提供健身用品销售服务，且品类多样，价格合理，得 1 分		
综述和总分（总体结论及统计总得分） 注：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。				

参 考 文 献

- [1] GB/T 18266.2-2002 体育场所等级的划分 第2部分：健身房星级的划分及评定
 - [2] GB 19079.1-2002 体育场所开放条件与技术要求 第1部分：游泳场所
 - [3] GB/T 34285-2017 健身运动安全指南
 - [4] DB31/T 1462-2024 健身教练服务能力要求
-