



中华人民共和国国家标准

GB/T 39509—2020

健康管理保健服务规范

Specification for healthcare service of health-management

2020-11-19 发布

2021-06-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务安全	2
4.1 基本原则	2
4.2 服务禁忌	2
5 机构管理	2
6 服务人员	2
7 环境设施	3
7.1 环境	3
7.2 设施	3
8 用品用具	3
9 服务项目	3
9.1 到店服务	3
9.2 上门服务	4
参考文献	5



前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国保健服务标准化技术委员会(SAC/TC 483)归口。

本标准起草单位:北京国康健康服务研究院、新时代健康产业(集团)有限公司、中国保健协会健康服务与研究专业委员会、上海中医药国际服务贸易促进中心、大庆理博健康管理有限公司、上海赛鼎生物科技有限公司、上海惠民健康管理咨询有限公司、南京经禅和中医诊所有限公司、山西瑞芝生物科技有限公司、江苏绿叶仁和物联网有限公司、北京通泰中医药研究中心、苏州喜瀛洲健康管理有限公司、南京中医药大学、国珍健康科技(北京)有限公司、山东中医药高等专科学校、曲阜中医药学校、湖北九辰道医健康产业有限公司、健康指南(北京)健康管理有限公司、陕西郑远元专业修脚保健服务集团有限公司、中健标(北京)认证服务有限公司。

本标准起草人:刘玲、温霖、李萍、魏昊、张磊、尚力、郑守曾、陈涤平、顾一煌、刘占文、张甄杰、姜海鹏、顾群、汪宁、石晓琴、董建生、苏锴、黄熙颖、李耀洲、李霞、陈超、李颖、周立群、张立祥、杨昆蓉、郑远元、杨秋莉、孟凡莉、张小晶、周欣、涂娟娟、韩养波、张建新、王雷、刘杰、林国君、李小婷、刘戈。

健康管理保健服务规范

1 范围

本标准规定了健康管理保健服务的服务安全、机构管理、从业人员、环境设施、用品用具、服务项目。本标准适用于为顾客提供非医疗性健康管理保健服务的机构。

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/T 30443 保健服务通用要求

GB/T 33354 保健按摩器具售后服务规范

GB/T 33355 保健按摩器具安全使用规范

GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求

GB 50763 无障碍设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

健康管理 health-management

对个体或群体健康进行监测、分析、评估,提供健康咨询和指导,及对影响健康的危险因素进行干预的过程。

3.2

健康管理保健服务 healthcare service of health-management

由健康管理保健服务技能人员,运用健康管理手段,为顾客提供的服务,以达到非医疗目的,包括保养身心、改善体质、预防疾病、促进康复、提高健康水平等。

3.3

健康管理保健服务机构 healthcare service institution of health-management

具备健康管理经营资质、能开展健康管理保健服务的机构。

3.4

健康管理保健服务技能人员 technician of healthcare service of health-management

通过正规机构专业培训,具备健康管理保健服务的能力和资格,能提供健康管理保健服务的人员。

3.5

健康管理保健服务用品用具 supplies for healthcare service of health-management

提供健康管理保健服务所用的物品,包括仪器设备、器材器械、原料制品、软件系统等。

3.6

上门服务 door-to-door service

根据顾客需要,由健康管理保健服务机构派出的健康管理保健服务技能人员到顾客指定的适宜场所,提供经许可的健康管理保健服务。

4 服务安全

4.1 基本原则

4.1.1 不应提供的项目应按照 GB/T 30443 及相关标准执行。

4.1.2 有关禁用项目参见《中医师在养生保健机构提供保健咨询和调理等服务的暂行规定》。

4.2 服务禁忌

顾客具有下列状况的,机构不应为顾客提供服务,包括但不限于:

——处于治疗期的重大或危重疾病者;

——未治愈的传(感)染性疾病者;

——无陪同人陪护或陪护人非法律允许人员,且没有或暂时没有行为能力者,包括:意识不清(如醉酒等)、未成年、智力障碍、精神疾病等。

5 机构管理

5.1 机构应符合 GB/T 30443 相关规定。

5.2 机构应有健康管理的业务范围。

5.3 具有经营资质的机构方可提供上门服务。

5.4 机构应配备满足服务需要的服务人员。

5.5 机构应具备满足服务需要的基本设施和功能,相关管理制度和设备、健康管理保健服务用品用具(以下简称“用品用具”)。

5.6 机构应制定服务流程和规范,培训和监督服务人员按规定工作,开展工作评价及改进,并做好服务记录。

5.7 机构应有识别、防范风险的相应措施并符合要求,包括但不限于:警示标志、风险提示等规范、齐全,制定应急处置预案,组织培训和演练等。

5.8 机构应在服务场所显著位置公示服务信息,包括:经营资质,服务的项目、禁忌、收费标准、监督投诉电话等。

5.9 机构应采取措施妥善保管顾客个人物品。

5.10 机构可按相关规定聘用执业医师等,为顾客提供服务或指导相关服务。

5.11 机构应注重服务的健康大数据、信息安全和服务管理信息化等的建设。

5.12 机构应建立顾客隐私的保护制度及相应保障机制,对服务过程中获得的顾客隐私不应泄露或用于服务项目以外的其他事项。

6 服务人员

6.1 服务人员包括健康管理保健服务技能人员(以下简称“技能人员”)、管理人员、接待咨询人员和其他人员(如后勤、保安等)。

6.2 服务人员应接受入职及继续教育培训。考评合格方可从事或继续从事相关岗位工作。

6.3 服务人员应按照规定持证上岗且身体健康。健康体检每年不少于1次。

6.4 服务人员应尊重顾客的宗教信仰和风俗习惯。

6.5 服务人员应着装规范,统一标识,穿戴整洁。

6.6 服务人员应文明礼貌,言语规范,有责任心。

6.7 服务人员应保持个人卫生,不佩戴影响工作或潜在伤害隐患的物品。

- 6.8 服务中,服务人员应专注工作和顾客,不做与工作无关的事项。
6.9 技能人员服务时应根据服务项目内容的相应要求,采取佩戴口罩、手部消毒等卫生防护措施。

7 环境设施

7.1 环境

- 7.1.1 服务场所应按照功能划分区域,满足服务需要。
7.1.2 服务场所室内空气质量应符合 GB 37488 相关规定。
7.1.3 服务场所声环境质量应符合 GB 37488 相关规定。
7.1.4 服务场所室内光线应舒适且符合服务需要,宜采用自然采光方式,自然采光不足时应采取相应的补足照明措施,宜注重环保、节能。
7.1.5 场所的环境卫生应符合国家、行业、地方等有关公共场所卫生管理要求。

7.2 设施

- 7.2.1 服务设施应符合国家、地方的建筑、消防、安防、保健服务等方面的相关规定。
7.2.2 无障碍设施应符合 GB 50763 的相关规定。公共区域应配备视频监控系统。
7.2.3 消毒、废物处理等应配备符合规定的设备,或委托有资质的机构进行处理。

8 用品用具

- 8.1 用品用具应符合国家有关安全、卫生、质量等相关规定,使用合格产品。
8.2 一次性用品用具应执行一次性使用,不得重复使用。
8.3 可重复使用的用品用具应严格执行“一客一换一消毒”。清洗消毒后的用品用具应符合 GB 37488 的要求。
8.4 已消毒和未消毒的用品用具应严格区分、明确标识和隔离存放。
8.5 用品用具应在其有效期内使用,不应使用超过保质期或安全使用期限的产品。
8.6 用品用具应按其使用说明或相关规定正确使用。如:保健按摩器具应按 GB/T 33355 相关规定使用等。
8.7 用品用具售后服务应及时、有效,且符合相关规定。这些规定包括:产品销售资质的要求,保健按摩器具售后应符合 GB/T 33354 的要求,及合同约定等。

9 服务项目

9.1 到店服务

9.1.1 服务项目

可根据顾客意愿提供图 1 中的全部或部分服务项目。



图 1 健康管理保健服务到店服务项目

9.1.2 项目内容

9.1.2.1 健康监测

健康监测信息和数据应能满足服务需要。获取方式包括但不限于：

- 运用中医原理和方式方法进行体质辨识及健康状态监测；
- 运用现代健康监测设备及软件等进行健康状态监测；
- 由医疗或体检机构提供医疗或体检数据。

9.1.2.2 建立健康档案

建立顾客健康档案,包括但不限于:一般信息、生活方式(如饮食、吸烟、饮酒、睡眠、心理、运动、社会交往等)、健康监测数据、健康状况(如过敏史、禁忌证、慢性病史、家族病史)等。

9.1.2.3 健康评估

进行顾客健康评估,分为:

- 健康:健康维护;
- 亚健康:保健调理;
- 疾病:建议就医。

9.1.2.4 健康干预

制定顾客服务方案,包括但不限于:

- 生活起居:营养、睡眠、心理、运动等;
- 调理保健:技术方法(如按摩、刮痧、拔罐、艾灸、砭术、熏洗、贴敷等),使用用品用具等;
- 其他。

健康干预过程一旦出现异常,应立即停止,必要时就医。

9.1.2.5 干预效果评价

应对干预效果进行综合评价。

9.1.2.6 健康跟踪指导

应进行跟踪回访,指导顾客巩固服务效果。

9.2 上门服务

9.2.1 机构可对已建立了健康档案的顾客提供上门服务。

9.2.2 对上门服务的顾客签订详细、有效、规范的服务协议,协议中事项至少应包括:服务项目、服务地址、服务对象、健康状况、人身财产安全等风险防范措施、法律责任等事项,并根据顾客的干预方案进行服务。

9.2.3 上门服务人员应具有健康管理保健服务的专业技能、应急处置的常识和能力。

9.2.4 接受上门服务的顾客宜配有专项保险。

9.2.5 服务项目及要求应参照本标准到店服务相关规定。



参 考 文 献

- [1] 中医师在养生保健机构提供保健咨询和调理等服务的暂行规定(国中医药医政发〔2016〕2号)
-

