

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10540—2009

足浴保健企业等级划分技术要求

Technical requirement of grading of the foot massage enterprise

2009-12-25 发布

2010-07-01 实施

中华人民共和国商务部 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 等级的划分 1

5 企业划分等级的条件 2

附录 A（资料性附录） 足浴保健企业等级划分评定细则 9

前 言

本标准的附录 A 为资料性附录。

本标准由中国商业联合会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准负责起草单位：商务部商业改革发展司、中国商业联合会沐浴专业委员会、重庆富侨保健服务有限公司、陆琴脚艺中心、武汉市合和大唐沐足洗浴有限公司、北京市千子莲企业管理咨询服务有限公司。

本标准主要起草人：唐成林、雒鸿政、张健、陆琴、彭克泉、胡剑萍、郭家荣、胡芝容、刘南征、高红、罗冀真、曲超。

足浴保健企业等级划分技术要求

1 范围

本标准规定了足浴保健企业等级划分技术要求的术语和定义、星级应具备的基本条件、各等级企业的具体条件、等级划分的管理原则、等级划分的依据和评定方式。

本标准适用于正式营业的足浴保健企业。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号(GB/T 10001.1—2006，ISO 7001:1990，NEQ)

GB/T 17093 室内空气中细菌总数卫生标准

GB 18580 室内装饰装修材料 人造板及其制品中甲醛释放限量

GB 18584 木制家具有害物质限量

GB/T 18883 室内空气质量标准

SB/T 10441 足浴保健经营技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

足浴保健 **foot massage**

以中国传统的保健养生阴阳整体学说和神经体液调控学说为理论基础，结合现代的生物全息和足部反射区理论，通过热水或中药制剂等递质泡脚后，再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进行保健按摩，其中以人体膝关节以下为主，兼及其他相关部位为辅，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

足部修整 **foot trimming**

以中国传统的修脚技艺为基础，结合现代的皮肤护理理论，由专业的修脚师使用专用刀具及其他方式对足部不适进行修治整理的一种技艺。足部修整包括修脚、刮脚、捏脚。

3.3

足浴保健企业 **foot massage enterprise**

提供整洁、卫生的营业场所，运用专业技术、方法和专业用品为消费者提供足浴保健及足部修整等服务项目的企业。

3.4

星级 **star-rating system**

用星的数目表示足浴保健企业的等级及所具备的服务设施和服务水平。

4 等级的划分

足浴保健企业实行等级划分，等级分为五个星级，即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。最低

为一星级,最高为五星级,星级越高,表示档次和服务水平越高。星级以银色五角星为标志,一颗银星表示一星级,两颗银星表示二星级,三颗银星表示三星级,四颗银星表示四星级,五颗银星表示五星级。

5 企业划分等级的条件

5.1 基本条件

- 5.1.1 经营服务场所、服务设施、卫生、安全、管理、人员等应符合 SB/T 10441 要求。
- 5.1.2 所有申请星级评定的企业的员工,应有统一工装。
- 5.1.3 申请星级评定的足浴保健企业的主营业务应包括:足部保健服务和足部修整服务。
- 5.1.4 星级企业需参加一年一度的商务部行业统计报表工作。

5.2 一星级

- 5.2.1 足浴保健场所的面积应不小于 200 m²,席位配置不少于 20 个,有规范的店招广告。
- 5.2.2 企业开业并实际经营 6 个月以上。
- 5.2.3 足浴保健区
 - 5.2.3.1 设备设施条件
 - 1) 有配套的足浴保健用品、设备、设施。经营服务设施,包括泡脚用的木桶、瓷盆、浴足器皿、保健按摩沙发、护脚巾、垫脚巾、按摩使用的消毒设施、按摩工具、修脚用具、茶具、毛巾、拖鞋、足浴保健用液等齐全完备,应当达到整洁、卫生和有效。
 - 2) 服务场所的沙发、茶几、搁脚凳牢固安全。
 - 5.2.3.2 应提供的服务
 - 1) 提供茶、水等基本服务。
 - 2) 备有服务指南、价目表、顾客须知。
 - 5.2.4 公共区域
 - 5.2.4.1 设备设施条件
 - 1) 有供宾客使用的公共卫生间。
 - 2) 有规范的公共标识。
 - 5.2.4.2 应提供的服务
 - 1) 公共卫生间提供卫生用品。
 - 2) 设公共休息区(厅),提供茶、水等基本服务。
 - 3) 有服务人员从事日常的接待服务工作。
 - 5.2.5 从业人员要求
 - 1) 所有工作人员中取得高中及中专以上学历的不少于 10%并持有专业技术资格证书不少于 30%。
 - 2) 经营管理人员中取得高中及中专以上学历的不少于 20%。
 - 3) 修脚技术人员须持初级以上《修脚师职业资格证》。
 - 5.2.6 服务质量要求
 - 5.2.6.1 各岗位的服务人员严格按照企业制定的服务操作流程,提供规范化服务。
 - 5.2.6.2 各岗位的工作人员应有培训经历和熟练的岗位技能。
 - 5.2.6.3 有基本的突发事件应急预案。
- 5.3 二星级
 - 5.3.1 足浴保健场所的面积应不小于 400 m²,席位配置不少于 30 个,有规范的店招广告。
 - 5.3.2 企业开业并实际经营 9 个月以上。
 - 5.3.3 前厅
 - 5.3.3.1 设备设施条件
 - 有独立于足浴保健区之外供客人等候和休息的并且具有一定装饰风格的前厅,面积不小于 30 m²。

5.3.3.2 应提供的服务

- 1) 有值班经理负责前厅接待工作,对投诉和表扬需妥善处理并留有文字记录。
- 2) 提供各种服务项目的价目单。

5.3.4 足浴保健区

5.3.4.1 设备设施条件

- 1) 有配套的足浴保健用品、设备、设施。经营服务设施,包括泡脚用的木桶、瓷盆、浴足器皿、保健按摩沙发、护脚巾、垫脚巾、按摩和足部修整使用的消毒设施、按摩工具、修脚用具、茶具、毛巾、拖鞋、足浴保健用液等齐全完备,应当符合卫生、质量标准;服务场所的沙发、茶几、搁脚凳牢固安全。
- 2) 所有配套的用品、设备、设施应具有一定的风格和特色。
- 3) 配有电视设备。

5.3.4.2 应提供的服务

- 1) 提供茶、水等基本服务。
- 2) 备有服务指南、价目表、顾客须知。

5.3.5 公共区域

5.3.5.1 设备设施条件

- 1) 有供宾客使用的公共卫生间。
- 2) 有规范的公共标识。

5.3.5.2 应提供的服务

- 1) 公共卫生间提供卫生用品。
- 2) 供宾客使用的走廊、楼道、过厅和卫生间有专人负责清洁卫生。
- 3) 有服务人员从事日常的接待服务工作。

5.3.6 从业人员岗位技能要求

- 1) 所有工作人员中取得高中及中专以上学历的不少于 20% 并持有专业技术资格证书不少于 40%。
- 2) 经营管理人员中取得高中及中专以上学历的不少于 30%。
- 3) 足浴保健技术人员中累积从事相关工作 1 年以上人员不少于 10%。
- 4) 足浴保健技术人员中具有中级技术资格证书人员不少于 20%。
- 5) 修脚技术人员须持初级以上《修脚师职业资格证》。

5.3.7 服务质量要求

5.3.7.1 各岗位的服务人员严格按照企业制定的服务操作流程,提供规范化服务。

5.3.7.2 各岗位的工作人员应有培训经历和熟练的岗位技能。

5.3.7.3 有基本的突发事件应急预案。

5.4 三星级

5.4.1 足浴保健场所的面积应不小于 600 m²,席位配置不少于 40 个,有规范的店招广告。

5.4.2 企业开业并实际经营 12 个月以上。

5.4.3 前厅

5.4.3.1 设备设施条件

- 1) 有独立于足浴保健区之外供客人等候和休息的并且面积宽敞、装饰华美的接待前厅,面积不小于 50 m²。
- 2) 有与接待能力相适应的停车条件。

5.4.3.2 应提供的服务

- 1) 有与等级相适应的计算机管理系统。

- 2) 设有咨询处,具备预订、接待洽谈等服务功能。
- 3) 在营业时间内有大堂值班经理负责前厅接待工作,对投诉和表扬需妥善处理并留有文字记录。
- 4) 提供各种服务项目的价目单。
- 5) 提供银行卡及信用卡刷卡结账业务。
- 6) 提供服务项目宣传品,各种服务产品的价目单,备有两种以上报刊杂志,其中,至少有一种保健专刊。
- 7) 提供贵重物品存放服务。

5.4.4 足浴保健区

5.4.4.1 设备设施条件

- 1) 有配套的足浴保健用品、设备、设施。经营服务设施,包括泡脚用的木桶、瓷盆、浴足器皿、保健按摩沙发、护脚巾、垫脚巾、按摩和足部修整使用的消毒设施、按摩工具、修脚用具、茶具、毛巾、拖鞋、足浴保健用液等齐全完备,应当符合卫生、质量标准;服务场所的沙发、茶几、搁脚凳牢固安全。
- 2) 整个配套用品、设备、设施除具一定的风格和特色外还应实用且美观、大方。
- 3) 配有电视设备。

5.4.4.2 应提供的服务

- 1) 提供茶、水和水果等基本服务。
- 2) 备有服务指南、价目表、顾客须知。
- 3) 服务项目还应包括拔火罐或刮痧等非药物的传统保健项目和其他创新项目。

5.4.5 公共区域

5.4.5.1 设备设施条件

- 1) 每楼层有供宾客使用的公共卫生间。
- 2) 供宾客使用的走廊、楼道、过厅宽敞。
- 3) 有规范的公共标识。

5.4.5.2 应提供的服务

- 1) 公共卫生间提供卫生用品。
- 2) 供宾客使用的走廊、楼道、过厅和卫生间有专人负责清洁卫生。
- 3) 有服务人员从事日常的接待服务工作。

5.4.6 从业人员岗位技能要求

- 1) 所有工作人员中取得高中及中专以上学历的不少于40%并持有专业技术资格证书不少于50%。
- 2) 经营管理人员中取得高中及中专以上学历的不少于40%。
- 3) 足浴保健技术人员中累积从事相关工作1年以上人员不少于40%,或累积从事相关工作2年以上人员不少于10%。
- 4) 足浴保健技术人员中具有中级技术资格证书人员不少于30%;具有高级技术资格证书人员不少于10%。
- 5) 修脚技术人员须持初级以上《修脚师职业资格证》,其中1人持有中级《修脚师职业资格证》。

5.4.7 服务质量要求

5.4.7.1 有完整的文件化程序,有完整的质量记录,对服务中的相关问题有预防和改进的措施。

5.4.7.2 各岗位的服务人员严格按照企业制定的管理制度、服务操作流程,提供规范化服务。

5.4.7.3 各岗位的工作人员应有培训经历和熟练的岗位技能。

5.4.7.4 有经过专业培训的管理人员和技术人员,40%以上的中、高级管理人员须取得国家行业协会认可的资格证书。

5.4.7.5 由具有中级职业资格的人员担任技术主管或部门经理。

5.4.7.6 按摩时有专业的操作技术规范,严格按规范执行。

5.4.7.7 有健全的突发事件应急预案。

5.5 四星级

5.5.1 足浴保健场所的面积应不小于 800 m²,席位配置不少于 50 个,有规范的店招广告。

5.5.2 企业开业并实际经营 18 个月以上。

5.5.3 前厅

5.5.3.1 设备设施条件

- 1) 有独立于足浴保健区之外供客人等候和休息的并且面积宽敞、装饰华美的接待前厅,面积不小于 80 m²。
- 2) 有与接待能力相适应的停车条件。

5.5.3.2 应提供的服务

- 1) 有与等级相适应的计算机管理系统。
- 2) 设有中英文标识的咨询处,具备预订、接待洽谈等服务功能。
- 3) 在营业时间内有值班经理负责前厅接待工作,对投诉和表扬需妥善处理并留有文字记录。
- 4) 提供各种服务项目的价目单。
- 5) 提供中英文的服务项目宣传品,各种服务产品的价目单,备有三种以上报刊杂志,其中,至少有两种保健专刊。
- 6) 有能用外语进行接待服务的人员。
- 7) 提供银行卡及信用卡刷卡结账业务。
- 8) 提供贵重物品存放服务。

5.5.4 足浴保健区

5.5.4.1 设备设施条件

- 1) 有配套的足浴保健用品、设备、设施。经营服务设施,包括泡脚用的木桶、瓷盆、浴足器皿、保健按摩沙发、护脚巾、垫脚巾、按摩和足部修整使用的消毒设施、按摩工具、修脚用具、茶具、毛巾、拖鞋、足浴保健用液等齐全完备,应当符合卫生、质量标准;服务场所的沙发、茶几、搁脚凳牢固安全。
- 2) 整个配套用品、设备、设施除实用且美观、大方外,能体现出企业文化及企业品牌的特点。
- 3) 配有电视设备,包括按摩区。

5.5.4.2 应提供的服务

- 1) 提供茶、水、水果等基本服务。
- 2) 备有服务指南、价目表、顾客须知。
- 3) 开展反射疗法师国家职业标准所规定的各项服务内容。
- 4) 服务项目还应包括拔火罐、刮痧等非药物的传统保健项目及其他创新项目。
- 5) 应有专门的场所从事亚健康足部不适的诊断、理疗、咨询工作,建立顾客健康档案。

5.5.5 公共区域

5.5.5.1 设备设施条件

- 1) 每楼层有供宾客使用的公共卫生间。
- 2) 供宾客使用的走廊、楼道、过厅宽敞。
- 3) 分设客用通道和员工及进货通道。
- 4) 有规范的公共标识。

5.5.5.2 应提供的服务

- 1) 公共卫生间提供卫生用品。

- 2) 供宾客使用的走廊、楼道、过厅和卫生间有专人负责清洁卫生。
- 3) 有服务人员从事日常的接待服务工作。

5.5.6 从业人员岗位技能要求

- 1) 所有工作人员中取得高中及中专以上学历的不少于 50% 并持有专业技术资格证书不少于 70%。
- 2) 经营管理人员中取得高中及中专以上学历的不少于 60%。
- 3) 足浴保健技术人员中累积从事相关工作 1 年以上人员不少于 60%，或累积从事相关工作 2 年以上人员不少于 20%。
- 4) 足浴保健技术人员中具有中级技术资格证书人员不少于 40%；具有高级技术资格证书人员不少于 20%。
- 5) 修脚技术人员须持初级以上《修脚师职业资格证》，其中 2 人持有中级《修脚师职业资格证》。
- 6) 其他保健项目技师应取得相应的职业资格证书。

5.5.7 服务质量要求

- 5.5.7.1 有完整的文件化程序，有完整的质量记录，对服务中的相关问题有预防和改进的措施。
- 5.5.7.2 各岗位的服务人员严格按照企业制定的管理制度、服务操作流程，提供规范化服务。
- 5.5.7.3 各岗位的工作人员应有培训经历和熟练的岗位技能。
- 5.5.7.4 有经过专业培训的管理技术人员，60% 以上的中、高级管理人员须取得国家行业协会认定的资格证书。
- 5.5.7.5 由具有高级职业资格的人员担任技术主管或部门经理。
- 5.5.7.6 按摩时有专业的操作技术规范，严格按规范执行。
- 5.5.7.7 企业应该有专门的技术研发部门，其组织机构、工作职责、管理规定等文件应具备和落实。
- 5.5.7.8 企业专业技术口碑良好，无重大健康安全伤害事故。
- 5.5.7.9 有完善的突发事件应急预案。

5.6 五星级

- 5.6.1 足浴保健场所的面积应不小于 1 000 m²，席位配置不少于 60 个，有规范的店招广告。

- 5.6.2 企业开业并实际经营 24 个月以上。

5.6.3 前厅

5.6.3.1 设备设施条件

- 1) 有独立于足浴保健区之外供客人等候和休息的并且面积宽敞、装饰华美的接待前厅，面积不小于 100 m²。
- 2) 有与接待能力相适应的停车条件。

5.6.3.2 应提供的服务

- 1) 有与等级相适应的计算机管理系统。
- 2) 设有中英文标识的咨询处，具备预订、接待洽谈等服务功能。
- 3) 在营业时间内有大堂值班经理负责前厅接待工作，对投诉和表扬需妥善处理并留有文字记录。
- 4) 提供各种服务项目的价目单。
- 5) 提供中英文的服务项目宣传品，各种服务产品的价目单，总服务台和各区段有中英文标志，有接待人员全程提供接待、问询和结账服务，备有四种以上报刊杂志，其中，至少有两种保健专刊。
- 6) 有能用外语进行接待服务的人员。
- 7) 提供银行卡及信用卡刷卡结账业务。
- 8) 提供贵重物品存放服务。

5.6.4 足浴保健区

5.6.4.1 设备设施条件

- 1) 有配套的足浴保健用品、设备、设施。经营服务设施,包括泡脚用的木桶、瓷盆、浴足器皿、保健按摩沙发、护脚巾、垫脚巾、按摩和足部修整使用的消毒设施、按摩工具、修脚用具、茶具、毛巾、拖鞋、足浴保健用液等齐全完备,应当符合卫生、质量标准;服务场所的沙发、茶几、搁脚凳牢固安全。
- 2) 整个配套用品、设备、设施除实用且美观、大方外,能体现出企业文化及企业品牌的特点。
- 3) 配的电视设备是按摩区宾客专用的。

5.6.4.2 应提供的服务

- 1) 提供茶、水、水果及糕点、小吃、简餐等服务。
- 2) 备有服务指南、价目表、顾客须知。
- 3) 开展反射疗法师国家职业标准所规定的各项服务内容。
- 4) 具有 5 种以上有特色的、有技术含量的足浴保健服务。
- 5) 服务项目还应包括拔火罐、刮痧等非药物的传统保健项目。
- 6) 应有专门的场所从事亚健康足部不适的诊断、理疗、咨询工作,建立顾客健康档案。

5.6.5 公共区域

5.6.5.1 设备设施条件

- 1) 每楼层有供宾客使用的公共卫生间。
- 2) 供宾客使用的走廊、楼道、过厅宽敞。
- 3) 分设客用通道和员工及进货通道。
- 4) 有规范的公共标识。
- 5) 能提供无线上网或宽带上网服务。

5.6.5.2 应提供的服务

- 1) 公共卫生间提供卫生用品。
- 2) 供宾客使用的走廊、楼道、过厅和卫生间有专人负责清洁卫生。
- 3) 有服务人员从事日常的接待服务工作。

5.6.6 从业人员岗位技能要求

- 1) 所有工作人员中取得高中及中专以上学历的不少于 60% 并持有专业技术资格证书不少于 90%。
- 2) 经营管理人员中取得高中及中专以上学历的不少于 80%。
- 3) 足浴保健技术人员中累积从事相关工作 1 年以上人员不少于 80%,或累积从事相关工作 2 年以上人员不少于 30%。
- 4) 足浴保健技术人员中具有中级技术资格证书人员不少于 60%;具有高级技术资格证书人员不少于 30%。
- 5) 修脚技术人员须持初级以上《修脚师职业资格证》,其中 2 人持有高级《修脚师职业资格证》。
- 6) 反射疗法师从业人员资质应符合国家职业标准的相关规定,并取得三级以上的反射疗法师职业资格证书。

5.6.7 服务质量要求

5.6.7.1 有完整的文件化程序、岗位描述,有完整的质量记录,对服务中的相关问题有预防和改进的措施。

5.6.7.2 各岗位的服务人员严格按照企业制定的管理制度、服务操作流程,提供规范化服务。

5.6.7.3 各岗位的工作人员应有培训经历和熟练的岗位技能。

5.6.7.4 有经过专业培训的管理技术人员,80% 以上的中、高级管理人员须取得国家行业协会

认定的资格证书。

5.6.7.5 由具有高级职业资格的人员担任技术主管或部门经理。

5.6.7.6 按摩时有专业的操作技术规范,严格按规范执行。该操作规范应该是经质量监督部门等机构登记认可的企业服务技术操作提供规范。

5.6.7.7 企业应该有经过国家相关技术标准监督部门登记备案的本企业专有的“企业技术服务标准提供规范”。在企业内应该有相应的部门监督“企业服务标准提供规范”和“企业技术操作服务标准提供规范”的执行。

5.6.7.8 企业应该有专门的技术研发部门,其组织机构、工作职责、管理规定等文件应具备和落实。

5.6.7.9 专业技术人员参加国内外相关的学术会议次数,全企业每年不少于 12 人/次。在相关的国家正式出版刊物上发表专业论文、文章全企业每年不少于 6 篇。

5.6.7.10 企业专业技术口碑良好,无重大健康安全伤害事故。

5.6.7.11 有注册的商标,企业有较高的知名度。

5.6.7.12 企业或其管理者获得过国家级奖励。

5.6.7.13 企业积极参加社会公益活动,在当地有较强的社会影响力。

附 录 A
(资料性附录)

足浴保健企业等级划分评定细则

序 号	评 定 项 目	检 查 评 定 方 法 与 说 明
1	周围环境、建筑结构、功能布局	
1.2	停车场	
		自备停车场,车位不少于总床位的 50%
		在营业场所周围 100 米内可以停车,车位不少于总床位的 60%。(包括自备停车场车位)
1.3	建筑结构及功能布局	
1.3.1	建筑结构	
1.3.1.1	营业面积	
		不少于 1 000 m ²
		不少于 800 m ²
		不少于 600 m ²
		不少于 400 m ²
		不少于 200 m ²
1.3.1.2	墙体	墙体牢固、防水性能强、墙壁保温、通风良好
1.3.1.3	天花板	无霉斑、脱落
1.3.1.4	门前装饰	与主体建筑协调
1.3.1.5	主体建筑结构格调	建筑造型,色彩等综合效果好
1.3.2	功能布局	
1.3.2.1	各类功能设施布局	根据各星级规定,各类功能设施布局合理、设施完好
1.3.2.2	管线设施	无事故隐患、美观实用
		无事故隐患、实用,但影响美观
2	共用系统	
2.1	智能化管理系统	
2.1.1	结构化综合布线系统	参考电网、电话、网络设计施工图纸,有结构性综合布线系统
		建筑设计中考虑到结构化综合布线系统,设计具有先进性、可扩充性和灵活性,检修系统和安检口设置合理
2.1.2	安全保卫监控系统,能对各入口及重要部位进行 24 小时监控和录像	安装了安全保卫监控系统
2.2	计算机互联网通讯管理系统	
2.2.1	硬件	

序 号	评 定 项 目	检 查 评 定 方 法 与 说 明
		使用微机达到各星级规定的要求
2.2.2	联接方式	
		宽带方式
		拨号方式
2.2.3	网络应用	
		有独立网站,国内国际二级以上域名
		有企业独立的网页
2.3	空调系统	
		所有区域有中央空调系统
		无中央空调系统,但营业区及公共区域采用窗式、分体式或柜式空调
2.4	应急供电系统	有应急供电设施
2.5	标识系统	材质高档、实用、美观,与周围环境相协调
2.5.1	指示标识	各区域指示标识清晰、导向效果良好
2.5.2	警告标识	标识清晰、提示温馨、位置明显
2.5.3	其他标识	美观、清晰、合理
2.5.4	各标识均有中英文对照	标识齐全,醒目
2.6	公共区域均已消除移动电话屏蔽现象	已安装主要电信运营商的信号扩大器
3	安全	
3.1	安全机构设置	
3.1.1	设有安全保护机构	人员配备齐整,有保安证
3.1.2	有健全的安全保护制度	分工、职责明确
3.1.3	安全措施有效,贯彻得力	有安全值班记录,突发事件的处理组织有序、反应迅速,突发事件的应急预案职责明确、程序清晰
3.2	安全设备设施	
3.2.1	防漏电保护设施齐全	有先进的漏电保护装置
3.2.2	消防设备	烟感自动喷淋,灭火器、消防栓等设施齐全,有效,完好
3.2.3	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
3.2.4	锅炉	
3.2.4.1	安装	符合环保、消防、质监部门有关规定,符合《蒸汽锅炉安全技术监察规程》规定
3.2.4.2	排放	大气污染排放符合 GB 1371 规定;污水排放符合 GB 8978 的规定
3.2.5	走廊通道、需有安全照明灯及应急灯	布局合理,设备完好
3.3	医疗服务	

序 号	评 定 项 目	检 查 评 定 方 法 与 说 明
3.3.1	有完善的救护预案	
3.3.2	建立内部救援电话	能随时保持通畅
3.3.3	能与 120 迅速取得联系,安全护送	
3.4	其他设备	使用各种仪器、器械、通电设施及饮水设备等经过及有关部门检验合格的产品
3.5	装饰装潢材料	不使用易燃、易爆、有毒有害等危害人体健康的材料
4	卫生环保	
4.1	废弃物管理	符合环卫要求
4.1.1	污水排放	设备齐全,完好,有效,符合环保要求
4.1.2	垃圾桶	布局合理,数量充足,标识明显,造型与环境相协调,无蚊、蝇、蟑螂、老鼠等有害生物
4.1.3	垃圾袋	采用环保垃圾袋
4.1.4	垃圾清扫	流动人员及时清扫、跟踪清扫不留陈旧垃圾
4.1.5	垃圾处置	集中处理垃圾、不乱堆放
4.1.6	其他区域地面	地面干净整洁,无烟蒂、无痰迹
4.2	卫生间	
4.2.1	卫生间位置、数量	位置合理、数量充足
4.2.2	卫生间设备	
4.2.2.1	厕位	完好无堵塞、无滴漏、无污迹
4.2.2.2	洗手台	完好、无磨损、无灰尘、无污迹
4.2.2.3	用品	用品齐全,卫生纸,面镜,烟缸,盥洗设施(水龙头),挂衣钩,卫生纸,皂液,面镜,干手设备等实用有效
4.2.2.4	感应系统	有自动感应冲厕、洗手设备
4.2.3	卫生间装修	采用高档材料装修(如优质大理石、花岗岩或优质瓷砖等)、工艺精致
		大部分采用高档材料装修、工艺精致
		采用普通材料装修、工艺一般
4.3	环境	地面干净,整洁,没有垃圾、落叶、纸屑、废物堆
4.4	公共用品	严格做到一客一换一消毒,有正规的消毒场所、设备和程序
5	前厅	
5.1	前厅公共面积	
		不少于 100 m ²
		不少于 80 m ²

序 号	评 定 项 目	检 查 评 定 方 法 与 说 明
		不少于 50 m ²
		不少于 30 m ²
5.2	地面装饰	优质花岗岩、大理石或其他高档材料(材质高档,色泽均匀,拼接整齐,装饰性强)
		普通花岗岩、大理石或其他材料(材质一般,有色差,拼接整齐,装饰性强)
		优质木地板(材质高档、色泽均匀、地面有线条变化)或满铺高级地毯
5.3	墙壁	
5.3.1	墙壁装饰	有壁画或浮雕或其他美术品装饰,风格明显突出
5.3.2	艺术装饰	有艺术装饰且饰品美观、大方、合理
5.4	天花板	
		工艺精致,造型别致,格调高雅
		工艺较好,格调一般
		有装饰
5.5	灯具照明	
		照明良好,设计有专业性,充分满足不同区域的照明需求
		照明一般
5.6	提供的服务	
5.6.1		营业时间设立大堂值班经理
5.6.2		有迎宾员、门童迎送客人,有服务人员引领宾客到按摩室
5.6.3		提供中英文的休闲服务项目宣传品,各种服务产品的价目单,三种以上报刊杂志,至少一种保健专刊,且符合各星级要求
5.6.4		会员有专人服务,服务人员熟悉会员的姓名、喜好等信息
5.6.5		有服务员能用英语进行接待服务
5.6.6		能提供所在地交通图、时刻表
5.6.7		提供小件物品、贵重物品存放服务
5.6.8		有预订包间服务
5.7	前厅整体要求	区域划分合理、自然花木修饰美观,摆放得体,令客人感到自然舒适、各部位装饰档次匹配、光线、温度适宜,无异味,无烟尘,无噪音,无强风,色调、格调、氛围相互协调、方便客人活动
6	足浴保健区	

序 号	评 定 项 目	检 查 评 定 方 法 与 说 明
6.1	设备设施条件	有配合成套的足浴保健用品、设备、设施。经营服务设施,包括泡脚用的木桶、瓷盆、浴足器皿、保健按摩沙发、护脚巾、垫脚巾、按摩使用的消毒设施、按摩工具、修脚用具、茶具、毛巾、拖鞋、足浴保健用液等齐全完备,应当符合卫生、质量标准;服务场所的沙发、茶几、搁脚凳牢固安全
6.2	配套用品	
		整个配套用品、设备、设施除实用且美观、大方外,能体现出企业文化及企业品牌的特点
		整个配套用品、设备、设施除实用且美观、大方
		有配套用品、设备、设施
6.2.1	按摩区配宾客专用的有电视。	应外观完好、图像清晰
6.2.2	应提供的服务	
		提供茶、水、水果及糕点、小吃、简餐等基本服务
		开展反射疗法师国家职业标准所规定的各项服务内容
		具有5种有特色的足浴保健服务
		服务项目还应包括拔火罐、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
		有专门的场所从事亚健康 and 足部不适的诊断、理疗、咨询工作。并有顾客健康档案管理室
6.3	从业人员岗位技能要求	
		经营管理人员中高中及中专学历至少90%。具有专业技术资格人员至少80%
		足浴保健人员中连续从事相关工作2年以上人员至少80%。连续从事相关工作3年以上人员至少20%(足浴保健人员中连续从事相关工作1年以上人员至少60%。或足浴保健人员中连续从事相关工作2年以上人员至少20%)
		足浴保健人员中具有高级技能资格证书人员至少60%;具有技师及以上级别专业技能资格证书人员至少10%
		修脚技术人员持有初级《修脚师职业资格证书》至少40%。持有中级《修脚师职业资格证书》至少20%

序 号	评 定 项 目	检 查 评 定 方 法 与 说 明
		反射疗法师从业人员资质应符合国家职业标准的相关规定,并取得四级以上的反射疗法师职业资格证书。其开设反射疗法的专业技术人员至少 10%
6.4	服务质量要求	
		有完整的文件化程序,有完整的质量记录,有预防和改进的措施
		各岗位的服务人员严格按照企业制定的管理制度、服务操作流程,提供规范化服务。该管理制度、服务流程应该是经国家质量监督部门等机构登记认可的企业服务提供规范
		各岗位的工作人员应有培训经历和熟练的岗位技能
		有经过专业培训的管理人员和技术人员,80%以上的中、高级管理人员须取得国家行业协会认定的资格证书
		由具有高级职业资格的人员担任技术主管或部门经理
6.5	技术支持	
		按摩时有明确的操作规范,严格按规范执行。该操作规范应该是经国家质量监督部门等机构登记认可的企业服务技术操作提供规范
		企业应该有经过国家相关技术标准监督部门登记备案的本企业专有的“企业技术服务标准提供规范”。在企业内应该有相应的部门监督“企业服务标准提供规范”和“企业技术操作服务标准提供规范”的执行
		企业应该有专门的技术研发部门,其组织机构、工作职责、管理规定等文件应具备和落实
7	管理	
7.1	组织机构健全、职责分明	
7.2	各项规章制度健全	包括卫生、安全、质量、管理、培训等
7.3	规章制度贯彻得力	各规章制度有一年以上完整执行记录
7.4	客户表扬、投诉及意见处理	
7.4.1	表扬	表扬奖励制度健全
		表扬记录完整、细致
7.4.2	投诉	投诉处理制度健全
		投诉记录完整、细致

序 号	评 定 项 目	检 查 评 定 方 法 与 说 明
7.4.3	意见处理	征询意见后有分析、通报及改进措施
7.5	社会影响	
		专业技术人员参加国内外相关的学术会议次数,全企业每年不少于12人/次。在相关的国家正式出版刊物上发表专业论文,全企业每年不少于12篇
		企业专业技术口碑良好,无重大健康安全伤害事故的投诉和曝光
		有注册的品牌,品牌有较高的知名度
8	员工	
8.1	聘用	依据《劳动法》相关规定,聘请员工,并与之签订相关合同
8.2	体检	在职员工,应无传染性疾病,每年进行一次健康检查。直接为宾客提供的各种服务人员应持健康证上岗
8.3	装束礼仪文明	服务人员、管理人员仪表整洁,统一着装,讲究个人卫生
		服务姿势标准,举止端庄、符合接待礼仪
		使用文明服务敬语,微笑服务
		工作态度:遵守职业道德,工作认真负责,待人诚心
		工作纪律:岗位职责明确,无具体接待任务时姿态端正,站位端正
8.4	知识素养	专业服务人员需了解不宜保健按摩的知识
		各类服务人员能为顾客解释保健按摩的基本知识
8.5	管理人员	了解国家和行业主管部门各项相关的法律法规和部门规章
8.5.1		掌握企业管理、经营项目的有关知识及专业技术
8.5.2		能够尽快解决服务过程中的具体问题
8.5.3		具有一定的经营管理能力和组织协调能力
8.5.4		60%以上的中、高级管理人员取得国家行业协会认定的资格证书
8.5.5		40%以上的中、高级管理人员取得国家行业协会认定的资格证书
		30%以上的中、高级管理人员取得国家行业协会认定的资格证书
8.6	员工培训	
8.6.1		有健全的培训制度

序 号	评 定 项 目	检 查 评 定 方 法 与 说 明
8.6.2	年度培训范围	查看年度计划及历史记录,对每一位在职员工建立培训档案
		管理人员及服务人员全部培训
		管理人员及服务人员部分培训
8.6.3	培训效果	抽查员工,并考察其业务
	很好	回答正确、流利、全面
	一般	回答基本正确

中华人民共和国国内贸易
行 业 标 准
足浴保健企业等级划分技术要求
SB/T 10540 · 2009

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街16号
邮政编码:100045

网址 www.spc.net.cn
电话:68523946 68517548
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

开本 880×1230 1/16 印张 1.5 字数 32 千字
2010年6月第一版 2010年6月第一次印刷

书号: 155066 · 2-21012 定价 24.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68533533



打印日期: 2010年6月29日 F009

www.bzxz.net

免费标准下载网