

ICS 03.080.30

CCS A 16

DB 11

北京市地方标准

DB11/T 1990—2022

中医养生保健机构服务基本要求

Basic requirements for service of traditional chinese medicine health
care institutions

2022 - 06 - 21 发布

2022 - 10 - 01 实施

北京市市场监督管理局 发布

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 总体要求	2
5 服务内容及要求	4
6 服务流程	5
7 服务评价与改进	6

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。

本文件由北京市中医管理局提出。

本文件由北京市卫生健康委员会归口。

本文件由北京市卫生健康委员会和北京市中医管理局组织实施。

本文件起草单位：北京市中医药养生保健协会、中国中医科学院中医临床基础医学研究所、北京市疾病预防控制中心、中国中医科学院中药研究所。

本文件主要起草人：赖南沙、王燕平、刘清华、张华敏、张屹、王丽颖、赵学尧。

中医养生保健机构服务基本要求

1 范围

本文件规定了中医养生保健机构服务的总体要求、服务内容及要求、服务流程和服务评价与改进的内容。

本文件适用于中医养生保健机构的服务与管理。

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 30443 保健服务通用要求

GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求

WS 308 医疗机构消防安全管理

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

中医养生保健服务 health care service of traditional Chinese medicine

在中医药理论指导下，由养生保健技术服务人员，运用中医药技术，为服务对象提供保养身心、预防疾病、改善体质、增进健康的活动。

注：中医药技术指非侵入性操作的中医技术方法。

3.2

中医养生保健机构 traditional Chinese medicine health care institutions

保健机构开展中医养生保健服务，不以治疗为目的（非医疗性质）的服务机构。

3.3

公共用品用具 public articles

中医养生保健机构提供给服务对象使用的床单、枕套、被套、毛巾、浴巾、浴衣、杯具、洁具、拖鞋以及其他与人体体表等接触的物品。

3.4

服务器具 server tools

在中医养生保健服务过程中使用的，与服务对象密切接触的各种用品、用具总称，包括刮痧板、按摩器具、拔罐器具、熏蒸器具等。

4 总体要求

4.1 保健机构

4.1.1 中医养生保健机构（以下简称“保健机构”）应建立各项管理制度。制度应包括但不限于：

- a) 安全管理制度；
- b) 人员管理制度；
- c) 培训管理制度
- d) 信息管理制度；
- e) 监督管理制度；
- f) 应急管理制度；
- g) 档案管理制度；
- h) 保密管理制度。

4.1.2 应根据服务需要配备相应的服务人员、场地及设施设备。

4.1.3 应建立中医养生保健服务流程、保健技术操作规范，定期开展培训。

4.1.4 应建立发生传染病传播或健康危害事故后的应急预案。

4.2 服务人员

4.2.1 服务人员包括中医养生保健技术人员、管理人员等。

4.2.2 应身体健康，持有效健康证上岗。

4.2.3 中医养生保健技术人员应符合以下要求：

- a) 掌握卫生健康和中医药相关法律法规基本知识，具备爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会等职业道德、服务理念和行为规范；
- b) 能够运用中医理论知识开展中医养生保健服务；
- c) 掌握中医养生保健技术的操作规范、操作流程、适应症、禁忌症、注意事项等；
- d) 掌握心肺复苏术等基本急救技能及服务对象异常情况的处理方法。

4.2.4 中医养生保健技术人员应定期参加技术培训，每年不少于2次，每次不少于8学时/天，每个学时50min左右。

4.2.5 从事中医健康状态辨识和评估的养生保健技术人员，应具有中医医师资格或者在具有中医医师资格人员的指导下开展工作。

4.2.6 中医养生保健技术人员宜接受过中医类专业学历教育，或较为系统的中医养生保健专业培训。

4.2.7 保健机构宜配备1名以上具有基本英语沟通能力的服务人员和1名专职或兼职感染防控服务人员。

4.3 服务场所及环境

4.3.1 服务场所应是独立设置的空间，具有良好的通风和采光，空气质量应符合GB/T 37488的要求，服务环境及周边环境应符合GB/T 30443的要求，消防安全应符合WS 308的规定，宜配备饮水设备、储物柜等，宜设有独立更衣间。

4.3.2 服务场所面积应满足服务项目、设备与功能需要，建筑面积宜不少于120m²，应设立接待区、服务区、消毒区、顾客等候区、健康宣传角，并明确标识；应设置无障碍设施；宜设立备品存放区、清洁工具存放区。

- 4.3.3 服务场所应在显著位置公示服务内容、服务项目、服务规范、收费标准等。
- 4.3.4 服务场所应体现中医药文化特色，如摆放针灸人体模型、穴位图谱等。
- 4.3.5 服务场所应配备中医养生保健科普宣传资料，内容主要包括中医药传统文化、中医基本理论、中医经络腧穴、中医养生保健知识等。
- 4.3.6 服务区房间单间面积及门锁设置应符合 GB/T 30443 要求。
- 4.3.7 中医健康咨询指导服务的区域应单独设置，建筑面积宜大于 10m²。

4.4 设备设施及用品

- 4.4.1 保健机构应利用自然采光或配置良好的照明设施，服务区房间不应使用彩色照明设备，且在提供保健服务过程中不应关闭照明设备，操作台面照度不低于 150 lx。
- 4.4.2 应配备专门摆放公共用品用具、服务器具、保健用品的工作台、物品柜或器械车、垃圾桶、标牌标识等。
- 4.4.3 应配备与服务相匹配的消毒的公共用品用具和服务器具。
- 4.4.4 公共用品用具、服务器具、保健用品（包括但不限于泡足液、刮痧油、熏洗包等）应符合相关产品质量要求，具有生产企业许可证或检验合格证明等，使用前应对其进行检查。
- 4.4.5 应对公共用品用具及服务器具采购、验收、出入库、储存、清洗、消毒、更换及检测情况进行记录，做到先进先出，索证、验收、出入库记录等资料保存 2 年。
- 4.4.6 开展熏洗中医养生保健调理服务项目时应有除湿、换气等设备设施，开展艾灸中医养生保健调理服务项目时应有通风排烟设备，新风量应符合 GB 37488 要求。
- 4.4.7 卫生间应设有独立的器械排风装置，有适当照明，宜配备安全扶手、接触方便的呼叫按钮、流动水洗手设备、盥洗池、防滑垫和水冲式便器等设备，若配置坐式便器应提供一次性卫生座垫。

4.5 卫生

- 4.5.1 保健机构应定期委托有资质的检测机构对室内空气、公共用品用具和服务器具等进行卫生检测，宜每半年一次，并保留检测报告。
- 4.5.2 开展中医养生保健调理服务，应配备满足服务项目所需要的消毒用品，消毒废弃物按照垃圾分类要求处理。
- 4.5.3 公共用品用具和服务器具应分开消毒，消毒设备应分开使用，消毒效果应符合 GB 37488，每年委托有资质的检测部门检测并保留检测报告。
- 4.5.4 公共用品用具和服务器具应专人负责保管，保证一人一换一消毒，不应重复使用一次性用品用具。
- 4.5.5 公共用品用具和服务器具存放、运输应有效防止交叉污染和二次污染，已清洗消毒的用品用具存放容器和污染品回收容器应分开专用，有标志标识。
- 4.5.6 应备有供患皮肤病服务对象专用的公共用品用具和服务器具，并有明显标志，用后即时消毒，并单独存放。
- 4.5.7 公共用品用具需外送洗涤消毒的，应与有关机构签订消毒协议，并做好收送货记录。服务器具应在本机构单独消毒。
- 4.5.8 用于空气消毒装置的紫外线灯，紫外线波长应为 200nm~275nm，按房间面积每 10 m² 设置 30w 紫外线灯一支，悬挂于室内正中，距离地面 2m~2.5m，照射强度大于 70 μw。消毒时间根据具体情况控制在 30min~60min，消毒结束应开窗通风 30min 后再进入房间，紫外线灯累积使用超过有效寿命时，应及时更换灯管。
- 4.5.9 在有公共卫生突发事件时，应按照规定及时报告，依据应急管理制度及相关卫生防控要求，启动应急预案，进行清洁消毒和隔离安置处理，配合做好调查处置工作。

4.6 安全

4.6.1 保健机构应对服务人员进行安全教育。安全教育主要内容包括但不限于：

- a) 涉及安全的法律法规和规章；
- b) 岗位安全管理制度；
- c) 安全事故的预防、应急措施；
- d) 设备设施、公共用品用具及服务器具的使用、维护和保养知识；
- e) 保健技术操作过程中异常情况的处理。

4.6.2 应明确消防安全职责，确定消防安全责任人，建立消防安全检查、自查自纠及第三方评估等消防安全管理制度，对日常消防安全管理进行安全评价，并实施有效监控。

4.6.3 应保护服务对象的隐私，不应过度收集服务对象的相关信息，不应侵害服务对象的隐私权。

5 服务内容及要求

5.1 基本要求

5.1.1 服务内容包括中医健康咨询指导、中医养生保健调理、中医健康宣传、中医健康状态辨识和评估等。

5.1.2 服务人员应按照服务流程开展中医养生保健服务。

5.2 中医健康咨询指导

中医养生保健技术人员应运用中医理论，根据服务对象的健康状态和需求，提供中医健康咨询指导。健康咨询指导内容包括：

- a) 制定服务对象的自我养生保健方案，包括但不限于日常起居、饮食宜忌、功法锻炼、穴位按摩等养生保健方法；
- b) 通过书籍、音视频多媒体、现场教学等方法指导服务对象学习自我养生保健技术的操作方法。

5.3 中医养生保健调理

5.3.1 中医养生保健技术人员根据服务对象的健康状态和需求，利用推拿按摩类、中药熏洗类、养生功法运动指导类等技术，为服务对象提供中医养生保健调理服务。

5.3.2 在提供服务时，中医养生保健技术人员应判断服务对象对养生保健调理服务的适应性，制订适宜的中医养生保健调理方案，包括养生保健技术名称、操作方法、时间、频率、注意事项等。

5.3.3 技术操作开始前，中医养生保健技术人员应：

- a) 根据服务内容选择适当的服务区域，有身体暴露的技术操作，应在独立空间进行；
- b) 根据服务技术操作要求选取适当的操作部位、合适的体位和相应的器具，做好清洁和消毒等准备工作。

5.3.4 技术操作过程中，中医养生保健技术人员应按照操作规范开展中医养生保健调理服务，出现紧急情况时应按照应急预案进行处理。

5.3.5 技术操作结束后，应将技术操作部位进行清洁处理，让服务对象适当休息，注意保暖。

5.4 中医健康宣传

中医养生保健服务人员应向服务对象介绍中医养生保健的基本理念和常用方法，宣传常见疾病的中医养生保健知识，推广开展太极拳、八段锦等养生保健方法等。

5.5 中医健康状态辨识和评估

5.5.1 保健机构开展中医健康状态辨识和评估时，应在中医理论指导下，宜采用调查量表收集服务对象的症状体征，或采用中医健康检查设备所反映的数据，对服务对象健康状态进行辨识和评估。

5.5.2 采用调查量表进行中医健康状态辨识和评估时，应由具有医师资格的中医养生保健技术人员向服务对象解释说明调查量表中各题目的含义，指导服务对象如实填写相关内容，向服务对象解读结果，给予健康指导。

5.5.3 采用中医健康检查设备进行中医健康状态辨识和评估时，应由具有医师资格的中医养生保健技术人员判断服务对象是否属于适宜人群，并向服务对象介绍操作流程、检查目的。使用前应检查设备的安全性。检查结束后，应向服务对象解读检查结果，给予健康指导。

6 服务流程

6.1 服务接待

6.1.1 保健机构应建立服务接待平台，接受咨询及预定信息，做好记录，并及时给予反馈。

6.1.2 接待内容包括但不限于：

- a) 了解服务对象的基本情况及服务需求；
- b) 介绍机构可提供的服务内容；
- c) 为服务对象匹配合适的养生保健技术人员。

6.2 服务方案制定

6.2.1 中医养生保健技术人员应根据服务对象健康状况、性别、年龄等情况综合判断，制定服务方案。

6.2.2 向服务对象介绍服务方案的目的、操作流程、预期效果等。

6.3 服务协议

根据服务方案，保健机构应与服务对象达成服务协议。服务协议内容主要包括：

- a) 保健机构名称、地址、法定代表人或主要负责人、联系方式；
- b) 服务对象姓名、性别、出生日期、联系方式、疾病史、生活史；
- c) 当事人的权力与义务；
- d) 服务内容及服务方式；
- e) 服务费用及支付方式；
- f) 服务期限和地点；
- g) 违约责任；
- h) 协议变更、解除与终止的条件；
- i) 意外伤害责任认定和争议解决方式；
- j) 当事人协商一致的其他内容。

6.4 服务档案

6.4.1 保健机构应将服务过程中形成的文件、记录、协议等进行汇总、分类和归档，为服务对象建立服务档案。

6.4.2 服务档案一人一档，当服务对象的信息发生变化时应及时进行更新。

6.5 服务提供

6.5.1 由中医养生保健技术人员为服务对象提供中医健康咨询指导、中医养生保健调理、中医健康宣传、中医健康状态辨识和评估等服务。

6.5.2 及时跟进服务进展情况并记录。

7 服务评价与改进

7.1 保健机构应建立服务质量跟踪与投诉渠道，开通咨询电话、平台或设立意见本，广泛收集反馈信息。

7.2 应调查、了解和评估服务对象接受服务的效果和满意度，改进服务质量。

7.3 应根据服务效果，提高养生保健技术水平，优化服务流程。
