

健身场馆星级评定

Ranking and accreditation for gymnasium

（征求意见稿）

（本草案完成时间：2022年01月18日）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

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 星级划分	3
4.1 等级划分	3
4.2 划分依据	3
4.3 星级划分要求	3
5 星级评定必备条件	3
5.1 基本条件	3
5.2 接待区域	4
5.3 练习区域	4
5.4 配套服务区域	4
5.5 服务质量	5
5.6 安全及环境卫生	6
5.7 管理要求	6
6 星级评定评分条件	7
6.1 基本条件	7
6.2 接待区域	7
6.3 练习区域	7
6.4 配套服务区域	8
6.5 服务质量	9
6.6 安全及环境卫生	9
6.7 管理要求	9
7 星级评定	10
7.1 评价原则	10
7.2 评价要求	10
7.3 申报对象	11
7.4 申报资料	11
7.5 评定程序	11
7.6 复评	12
7.7 跟踪与改进	12
附 录 A （规范性） 健身场馆星级评价申请表	14
附 录 B （规范性） 星级评价承诺书	15
附 录 C （规范性） 健身场馆星级评定必备条件评定表	16

附录 D	(规范性)	健身场馆星级评定评分条件评分表.....	21
附录 E	(规范性)	健身场馆星级评价报告.....	29

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。

本文件由上海市体育局提出。

本文件由上海市服务标准委员会归口。

本文件起草单位：上海市健身健美协会、赛菲捷（上海）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、上海堃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

本文件主要起草人：孙崇、余诗平、邹延、孙莉、钱俊、陈剑云、刘国超、金余晴、王文伟、牟伟、何树森、王伟

健身场馆星级评定

1 范围

本文件规定了健身场馆的术语和定义、星级划分、星级评定必备条件、星级评定评分条件、星级评定等内容。

本文件适用于向社会开放的具备合法经营资质的健身场馆。

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/T10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 34289 健身器材和健身场所安全标志和标签

HG/T 3747.1-2011 橡塑铺地材料 第1部分：橡胶地板

GB/T 4100-2015 陶瓷砖

GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 34285 健身运动安全指南

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

设有集体健身场地、负重和有氧健身器械设备以及健身指导人员，并向消费者提供有偿健身服务的经营性体育健身服务场所。

3.2

星级标识 Star

星级用五角星表示，用一个五角星★表示一星级，两个五角星★★表示二星级，三个五角星★★★表示三星级，四个五角星★★★★表示四星级，五个五角星★★★★★表示五星级。

3.3

健身教练 fitness professional

在健身活动中，具备相应资质和能力，能提供科学的健身指导的人员。

3.4

接待区域 reception area

主要负责迎候来宾、判断来宾意向并与接待、办理相关手续、解答各类问询、提供预约和介绍健身服务内容、接受意见反馈等内容的区域，通常设置在健身场馆的入门处。

3.5

练习区域

健身场馆内的特定区域，其配备特定的训练器材或专属的场地设施，以向社会提供体育健身服务的活动区域。

通常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、私教训练区等。

3.5.1

专项运动练习区

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。

3.5.2

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。

体测康复区配置的设备器材包括但不限于体质监测、体适能检测、运动风险评估、运动康复等设备器材等。

3.5.3

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。

3.5.4

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、臀部练习器、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。

3.5.5

自由力量训练区

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。

3.5.6

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。

3.5.7

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。

3.5.8

私教训练区

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。

私教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、综合功能训练器等。

3.6

配套服务区域

为健身者提供体育健身服务以外其他配套服务的区域，包括但不限于更衣室、淋浴室、卫生间、休息室（区）、医务区、停车库（位）等。

4 星级划分

4.1 等级划分

依据本标准中星级评定评分条件，对健身场馆的基本条件、接待区域、练习区域、配套服务区域、服务质量、安全及环境卫生、管理要求等软硬件水平进行评分，按照分数由低到高，将健身场馆分为五个星级，即一星级、二星级、三星级、四星级和五星级。

4.2 划分依据

4.2.1 设立必备条件，必备条件实行一票否决，见附录 C。

4.2.2 设立评分依据，包括健身场馆的基本条件、接待区域、练习区域、配套服务区域、服务质量、安全及环境卫生、管理要求等，总分为 100 分，对参评企业进行评分，见附录 D。

4.3 星级划分要求

健身场馆星级划分分数要求应满足表1的规定。

表1：健身场馆星级划分与评分得分要求

	一星级	二星级	三星级	四星级	五星级	总分
必备条件	满足	满足	满足	满足	满足	不设分数
星级评分	≥60	≥70	≥80	≥90	≥95	100分

5 星级评定必备条件

5.1 基本条件

5.1.1 健身场馆具有合法经营资质，并在醒目位置悬挂；

5.1.2 健身场馆包含的各区域有房产证明或租赁使用证明；

5.1.3 健身场馆的建筑、附属设施和运行管理应符合国家颁布的有关消防、安全、卫生、环境保护等现行法规和标准的要求，具备开展相应活动的许可证明。如：消防许可证、特种设备使用登记证、高危险性体育项目经营许可证、食品卫生许可证等；

- 5.1.4 健身场馆布局合理，健身器材及设施使用方便、安全；
- 5.1.5 配备免费直饮水，方便健身者及时补充水分；
- 5.1.6 配备自取消毒用品，如：消毒纸巾、免洗消毒液、酒精喷雾；
- 5.1.7 公共信息标志符号应符合 GB/T10001.1 的规定；
- 5.1.8 外安全标志和标签设置应符合 GB/T 34289 的规定；
- 5.1.9 健身场馆内设置醒目的“禁止吸烟”标识；
- 5.1.10 在醒目位置公示健身场馆简介、服务范围、服务内容、服务时间、服务人员、服务承诺、友情提醒等基本信息及规章制度；
- 5.1.11 须投保公众责任保险，并且该保险在存续期内；
- 5.1.12 经营期间未出现被官方媒体（自媒体除外）曝光并在社会上引发强烈负面影响的情形；
- 5.1.13 半年之内未受到相关行政部门处罚，出现重大人身事故。

5.2 接待区域

- 5.2.1 应能提供接待、问询、结账等服务；
- 5.2.2 应有服务项目的宣传品，展示服务项目价目表、服务规范条例和顾客须知等信息；
- 5.2.3 应有清晰醒目的意见反馈渠道；
- 5.2.4 应有接待休息区域，并配有茶几、座椅、垃圾分类废物桶（箱）等设施。

5.3 练习区域

- 5.3.1 各区域区分明显，不得有交叉设置，有明显指示标识；
- 5.3.2 操舞训练区须与其他区域进行物理隔离，且隔音效果好；
- 5.3.3 区域内配备壁镜，镜面需投影清晰、影像需不变形；
- 5.3.4 区域内配备有休息用有背座椅；
- 5.3.5 固定力量练习区和自由力量练习区面层应采用橡胶地板，面层基本性能符合 HG-T3747.1-2011 5.1.3 基本性能的要求；练习区域其他面层依据 GB/T 4100 附录 M(干法)测试，滑动摩擦系数应 ≥ 0.5 ；
- 5.3.6 区域内配备的所有器材或设备应为合格产品，质量稳定，安全可靠，所有固定式健身器材应符合 GB 17498 系列标准的要求；
- 5.3.7 区域内配备的所有器材或设备应为状态良好、间距合理、整洁卫生，无污迹灰尘。如设备在保养期，需做好设备保养记录、标识；
- 5.3.8 区域内配备的所有器材应有名称、具体用途、使用说明或图示；

5.4 配套服务区域

5.4.1 医务区

5.4.1.1 区域内应配备体测仪；

5.4.1.2 区域内应配备常规急救药品和设备，如：创可贴、双氧水、绷带、速冷冰袋、高分子急救甲板等；

5.4.1.3 营业时间内，至少有一人在岗提供服务和咨询。

5.4.2 更衣室

5.4.2.1 男女分设、结构牢固、整洁卫生，更衣柜内有衣架和搁板；

5.4.2.2 地面应防滑，依据 GB/T 4100 附录 M（湿法）测试，地面滑动摩擦系数应 ≥ 0.5 ；

5.4.2.3 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

5.4.3.1 位置合理，男女分设；

5.4.3.2 地面应防滑，依据 GB/T 4100 附录 M（湿法）测试，地面滑动摩擦系数应 ≥ 0.5 ；

5.4.3.3 配备洗浴用品搁物架（台）；

5.4.3.4 营业时间内持续供应冷热水；

5.4.3.5 区域内设立“小心地滑”等警示牌。

5.4.4 卫生间

5.4.4.1 有男女分设的卫生间；

5.4.4.2 卫生整洁；

5.4.4.3 地面应防滑，依据 GB/T 4100 附录 M（湿法）测试，地面滑动摩擦系数应 ≥ 0.5 ；

5.4.4.4 配备马桶和小便池；

5.5 服务质量

5.5.1 服务基本原则

5.5.1.1 对顾客一视同仁，对顾客礼貌、热情、友好；

5.5.1.2 对顾客诚实，公平交易；

5.5.1.3 尊重民族习俗，遵守国家法律、法规，保护顾客合法权益；

5.5.2 服务基本要求

5.5.2.1 服务人员仪容仪表端庄、大方整洁，服务人员应统一服装、佩戴工牌，符合上岗要求，应表情自然、和谐、亲切，提倡微笑服务；

5.5.2.2 举止文明，姿态端庄，主动服务，符合岗位规范，员工当班时应保持良好的个人卫生；

5.5.2.3 服务人员应按要求使用服务用语，语言要文明、礼貌、清晰，提倡讲普通话

5.5.2.4 对客人提出的问题，应予以耐心解释，不推诿和应付；

5.5.3 服务人员从业资格要求：

5.5.3.1 服务人员应经过培训通过书面和实践两方面考核，考核合格后方可上岗。

5.5.3.2 健身教练须持有上海市健身健美协会认可的职业资格证书，方可上岗；

5.5.4 应与顾客签订合法合同，合同内容需满足上海市体育健身行业会员服务合同示范文本的相关要求，支持7天无理由退款；

5.5.5 营业时间内有健身教练在现场提供巡场指导服务，以确保顾客安全健身，对于初次前来健身的顾客，教练就如何正确使用器材给予指导；

5.5.6 服务人员应具有相应的业务知识和技能，并能熟练运用；

5.5.7 所有人员有健康证可供查询。

5.6 安全及环境卫生

5.6.1 安全管理

5.6.1.1 应建立安全生产岗位责任制，明确岗位职责，明确责任人，明确安全规程；

5.6.1.2 应定期进行消防巡查，并保留相关记录；

5.6.1.3 应设立健全的设备、设施维护和保养制度，并保留相关执行记录；

5.6.2 环境卫生

5.6.2.1 各区域空气清新，无异味；

5.6.2.2 环境整洁，无垃圾，配备垃圾分类垃圾桶；

5.6.2.3 场馆内采光照明、噪声和集中空调通风系统应符合 GB/T 37488 的规定；

5.6.2.4 场馆内空气质量应符合 GB/T 18883 的规定；

5.6.2.5 人工游泳池水质，其游泳池水浑浊度/NTU、pH、游离性余氯/(mg/L)、化合性余氯/(ng/L)、浸脚池游离性余氯/(mg/L)、臭氧/(mg/m³)、氧化还原电位(ORP)/mV、氰尿酸(mg/L)、尿素(mg/L)、菌落总数/(CFU/mL)、大肠菌群/(CFU/100 mL 或 MPN/100 mL)和三卤甲烷(THMs)浓度等指标应符合 GB 37488 的规定；

5.6.2.6 沐浴用水中不得检出嗜肺军团菌，池水浊度不应大于 5 NTU。

5.7 管理要求

5.7.1 应具备适应健身房运行的管理制度，如行政管理制度、人力资源管理制度、后勤管理制度、资产管理制等；

- 5.7.2 应有员工手册，岗位职责清晰；
- 5.7.3 应有健身场馆服务蓝图，服务承诺、持续改进服务质量；
- 5.7.4 应有健身场馆组织架构图。

6 星级评定评分条件

6.1 基本条件

- 6.1.1 建筑面积；
- 6.1.2 每年营业天数；
- 6.1.3 每日营业时长；
- 6.1.4 场馆内全覆盖无限 wifi 信号，且能提供 wifi 备案许可证；
- 6.1.5 各区域均配备时钟系统，清晰醒目；
- 6.1.6 健身场馆内配有中英双语导向指引标识；
- 6.1.7 健身场馆内装有中央空调系统，保证健身场馆内部温度适宜；有新风系统，空气清新无异味；
- 6.1.8 有健身场馆综合信息管理系统，如会员管理模块、器材管理模块、教练管理模块、课表管理模块、场地管理模块等。

6.2 接待区域

- 6.2.1 能提供个人健身预约指导服务；
- 6.2.2 能提供公共手机充电服务，以及备用雨伞，或备用雨衣服务；
- 6.2.3 能提供多语种（英语为必备语种）进行接待服务；
- 6.2.4 能提供健身教练简介、锻炼项目课程表介绍服务；
- 6.2.5 能提供健身系统查询及指导服务；
- 6.2.6 配有与接待能力相适应的会员柜，为会员提供物品存储服务；
- 6.2.7 配有可以落座的沙发座椅及配套茶几；
- 6.2.8 配有 55 寸以上 OLED 液晶网络电视；
- 6.2.9 配有健身运动用品展示区；
- 6.2.10 各种指示用和服务用文字至少用中、英文同时表示。

6.3 练习区域

- 6.3.1 区域种类配置丰富；

- 6.3.2 区域内设备配置充分；
- 6.3.3 操舞训练区面积不小于 100 m²；
- 6.3.4 私教训练区面积不小于 50 m²；
- 6.3.5 空间净高度不低于 2.8m；
- 6.3.6 营业时间至少有 2 名健身教练，提供巡场服务；
- 6.3.7 配备有专项运动练习区，且场地、器材符合项目规格基本要求；
- 6.3.8 心肺练习器皆为电脑程控式，须能监控锻炼者心率的变化，以及呈现训练相关数据；
- 6.3.9 能合规开设丰富的私教课程、特色课程及各类培训课程。

6.4 配套服务区域

6.4.1 医务区

- 6.4.1.1 有身体形态、机能、体质测试设备，能较准确测量身体形态和状态，如：人体成分分析、肌肉脂肪分析、肥胖分析、肌肉均衡分析等；
- 6.4.1.2 能为顾客进行身体评价，并能制定完善的健身健美计划、运动处方、运动风险评估、运动康复等；
- 6.4.1.3 有心肺复苏（CPR）操作流程指示，并配有自动体外除颤器（AED）和设备操作人员。

6.4.2 更衣室

- 6.4.2.1 有通风排气设备；
- 6.4.2.2 更衣柜数量不少于 80 个；
- 6.4.2.3 配有公共音响系统。

6.4.3 淋浴室

- 6.4.3.1 男女分设有配备喷头的间隔式淋浴间各不少于 8 间；
- 6.4.3.2 淋浴区设有卫生间，有洗手池和面镜，并提供免费淋浴用品；
- 6.4.3.3 有桑拿浴室或蒸汽浴室；

6.4.4 卫生间

- 6.4.4.1 有男女分设的卫生间；
- 6.4.4.2 有通风排气设备；
- 6.4.4.3 配有公共音响系统；
- 6.4.4.4 马桶配备智能马桶座圈。

6.4.5 其他配套服务区域

6.4.5.1 设有儿童娱乐区、美容区、自动贩卖服务区、按摩休息区、停车服务区，能为顾客提供停车位等服务区域。

6.5 服务质量

6.5.1 合同在健身健美协会平台备案；

6.5.2 健身场馆从业人员在健身健美协会平台注册率达 80%，需求方可通过平台调取完整的职业信息；

6.5.3 健身场馆为上海市相互保险成员单位；

6.5.4 能够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；

6.5.5 对于有需求的顾客提供私人教练，给以一对一服务；

6.5.6 健身教练平均工作年限；

6.5.7 能开展智能化运营，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；

6.5.8 有相应运动损伤预防培训和提供免费营养咨询服务。

6.6 安全及环境卫生

6.6.1 安全管理

6.6.1.1 服务人员能按照《GB/T 34285 健身安全指南》对初次客户做出必要的安全健身指导；

6.6.1.2 能定期进行安全培训，并建立完整的培训记录档案，培训覆盖到全员，安全培训每 2 个月至少一次；

6.6.1.3 有包括高清摄像头和监控室的安全保卫监视系统，全程安全监控，监控留存 30 天以上；

6.6.1.4 有完善的安全管理制度；

6.6.1.5 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；

6.6.1.6 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。应急演练至少每半年一次，并做好演练科目及参加演练人员等情况的详细记录。

6.6.2 环境卫生

6.6.2.1 健身场馆有消毒、杀毒的方案，在疫情期间，场所应使用食品级消杀产品对场所进行消毒、杀毒；

6.6.2.2 在疫情期间，健身场馆有明显的消杀标识，对已消毒、杀毒区域进行识别和记录；

6.6.2.3 在疫情期间，健身场馆有建立完善的疫情防控预案。

6.7 管理要求

- 6.7.1 有完善的管理规范、制度规范、服务标准和操作程序，并适时更新，并保留更新记录。制度规范包括但不限于：健身场馆日常管理规定、健身场馆服务人员管理规定、健身场馆卫生管理规定、健身场馆器材管理规定、健身场馆各岗位的管理程序与考核指标等，所有文件均有运行记录；
- 6.7.2 对于制度规范的执行有检查、督导及处理措施，并有记录；
- 6.7.3 应有完善的服务质量管理文件。包括服务质量管理文件和服务质量管理记录等内容；
- 6.7.4 应持续改进服务质量，有对应的核查、预防和纠正措施，并保留相关记录；
- 6.7.5 应有各岗位持续培训制度，包括培训对象，培训内容，培训周期等；
- 6.7.6 应有管理人员的工作说明书、各岗位人员工作项目核检表；
- 6.7.7 有服务人员和健身教练岗位工作说明书，对服务和健身教练员的岗位要求、任职条件、班次、接受指令与协调渠道、主要工作职责等内容进行书面说明。

7 星级评定

7.1 评价原则

健身场馆星级评定应遵循以下原则：

- 全面性：上海市内依法登记注册的健身场馆均应纳入健身场馆星级评价体系内；
- 一致性：评价数据、资料、方法等应前后一致；
- 公正性：依据评价规则与标准独立评价，不受评价对象及外在因素的影响；
- 公开性：评价程序、评价结果向社会公示或公开，接受社会监督；
- 保密性：保守评价过程中所知悉的健身场馆信息、资料、隐私、商业秘密以及根据需要应保守的评价过程、评价专家、评价结论等信息与情况。

7.2 评价要求

7.2.1 评价机构

7.2.1.1 评价机构应由具备服务认证资质的独立第三方机构承担。

7.2.1.2 评价机构应能为组织开展评价工作提供人员、物品、设施设备、工作经费和技术保障。

7.2.1.3 评价工作由评价机构召集的评价组具体负责实施，评价组应符合以下要求：

- 评价组成员应从相关单位建立的专家库中抽取，宜2人以上（单数）组成；
- 评价组成员应与被评价健身场馆无直接利益关系；
- 评价组成员应民主推选一位担任评价组组长，负责评价组的组织工作；
- 评价组组长应由较高专业水平和工作经验的人员担任，宜具有高级及以上专业技术职称；
- 评价结果由评价组成员集体签署，如有争议，按少数服从多数原则确定；
- 评价组完成评价工作后即解散。

7.2.1.4 专家库要求

- 应由上海市体育部门或其授权单位对专家库进行管理；

- 专家成员应在健身领域工作经历10年及以上。

7.2.2 评价人员

7.2.2.1 应熟悉本文件要求、相关评价准则和程序。

7.2.2.2 应能按照评价准则和本文件，客观公正的履行评价职责并对做出的评价结论负责。

7.2.2.3 应具有一定的健身场馆管理知识或评价工作经验。

7.2.2.4 应定期接受政策法规、专业知识和评价纪律等相关培训。

7.3 申报对象

有下列情况之一的，健身场馆应向指定的评价机构提出星级等级评价申报：

- 在上海市内依法登记注册的健身场馆满半年后，提出首次评价申报；
- 持有星级等级证书的健身场馆应在证书到期前三个月提出复核申报；
- 为保证健身场馆的发展稳健性和评估公平性，原则上逐级申报，不得跳级申报。初次星级评星与再次星级评星的时间间隔应不少于1年。

7.4 申报资料

健身场馆申报等级评价应提交以下资料：

- 《健身场馆星级评价申请表》（附录A）；
- 对照评价指标及评价细则的自检概述、证明材料；
- 《星级评价申请承诺书》（附录B）。

7.5 评定程序

7.5.1 受理

评价机构应在接收评价申请后5个工作日内依据本文件的要求完成初步审核，初步审核通过评价机构应盖章确认；初步审核未通过，评价机构应及时告知相关情况。

7.5.2 评价实施

7.5.2.1 评价方式

评价采用健身场馆自我评价和评价机构现场评价相结合的办法。首次评价和升级评价采用评价机构现场评价方式，复审评价采用健身场馆自我评价为主，对提交复审的健身场馆抽样进行评价机构现场评价，评价机构现场评价抽样率不低于50%。

7.5.2.2 自我评价

健身场馆依据附录C《健身场馆星级评定必备条件评定表》和附录D《健身场馆星级评定评分条件评分表》实施自我评价，评价后应撰写《健身场馆星级评价申请表》（见附录A），连同自我承诺的《星级评价承诺书》（见附录B）一起提交评价机构。

7.5.2.3 现场评价

7.5.2.3.1 评价机构应提前3个工作日抽取评价组成员，并告知评价时间、地点。

7.5.2.3.2 评价组应依据附录 C《健身场馆星级评定必备条件评定表》和附录 D《健身场馆星级评定评分条件评分表》实施评价。通过健身场馆所提交的证明材料以及现场检查进行评价评分。

7.5.2.3.3 评价组应撰写《健身场馆星级评价报告》（附录 E），并提出被评对象的星级等级建议。

7.5.2.3.4 评价组现场评价工作程序如下：

- 推选组长；
- 听取教练员情况介绍；
- 核查证明资料、现场观察、询问等检查方式进行评价评分；
- 反馈评价情况；
- 撰写、签署评价报告。

7.5.3 星级确定

7.5.3.1 评价机构根据评价组出具的评价报告和星级等级建议，对于未被抽样复审的健身场馆根据其自我评价报告，确定健身场馆星级等级，并通过门户网站或其他方式对外公示，公示期不少于 7 日。

7.5.3.2 对经公示无异议后，评价机构应及时确定等级，并告知被评价的健身场馆。

7.5.3.3 评价机构根据国家法律法规及相关要求，以及委托协议的约定，面向社会发布等级评定结果及相关内容，颁发健身场馆星级等级证书。星级等级证书至少应包含被评价的健身场馆名称、星级等级、证书编号、颁证日期、有效期、评价机构等信息。

7.5.3.4 评价机构应积极向社会推荐三星级及以上星级等级健身场馆，倡议消费者（市民）优先选用。

7.6 异议复评

7.6.1 被评价的健身场馆如对星级等级持有异议的，可于收到通知后 5 个工作日内提出异议复评申请。

7.6.2 评价机构根据申请异议复评的材料决定是否重新组织复评，并及时告知。

7.6.3 复评程序参照本文件 7.5.2.3 的要求执行。

7.6.4 评价机构应及时将复评结果告知复评申请单位，并告知不再对异议复评结果进行再次评价。

7.7 跟踪与改进

7.7.1 等级证书（标志）实行统一管理，有效期为三年（自颁发证书之日起计算）。

7.7.2 评价机构应动态监管被评价对象星级等级，定期或不定期抽取一定比例进行复审，对发生不符合本文件要求的教练员，应及时调整其星级等级；对突发的重大事故、对用户和社会公众造成恶劣影响的以及被其他监管体列入“黑名单”等事件发生时，应及时调整其星级等级。

7.7.3 健身场馆星级根据当前服务情况进行调整，遇到以下情况（包括但不限于）会对健身场馆服务星级进行降级或取消星级评定处理：

- a) 发生违法行为；
- b) 服务过程中对消费者进行辱骂、打架斗殴、欺凌、诈骗等行为；

- c) 被消费者投诉，且经查证投诉事实成立的；
- d) 泄露企业及客户信息或对其造成不良影响和损失；
- e) 其他不规范行为。

附 录 A
(规范性)
健身场馆星级评价申请表

健身 场馆 基本 信息	名 称	
	地 址	
	联系电话	
必备条件概述	(首次评价和升级评价时, 此项不填)	
评分条件概述	(首次评价和升级评价时, 此项不填)	
申报等级	<input type="checkbox"/> 五星 <input type="checkbox"/> 四星 <input type="checkbox"/> 三星 <input type="checkbox"/> 二星 <input type="checkbox"/> 一星 <div style="text-align: right;">(盖章)</div>	
审核意见	<div style="text-align: right;">(盖章) 年 月 日</div>	

附 录 B
(规范性)
星级评价承诺书

我单位自愿申请健身场馆星级等级评价，并做以下承诺：

- 一、保证符合本文件的相关规定条件，服从评价机构依据法律和标准组织开展的评价工作安排，遵守相关约定，认可评价机构的评价结果。
- 二、我单位近三年内无以下任一情形：
 1. 有违反有关法律法规的行为；
 2. 发生重大服务质量、安全健康、环境保护等事故；
 3. 受到区级以上（含区级）相关部门的通报、处分和媒体曝光；
 4. 纳入相关主管部门或协会联合惩戒“黑名单”或解除黑名单后未满一年；
 5. 受到区级及以上行业主管部门、市级及以上行业协会通报批评、公开谴责、警告或约谈等不良记录的；
 6. 有严重损害员工利益行为或事件，造成恶劣影响；
 7. 有严重损害顾客权益的行为或事件，造成恶劣影响。
- 三、所提供材料真实有效，无弄虚作假。
- 四、如有违反以上承诺情形，我自愿接受取消星级等级评价资格或已经取得的星级等级证书处理，因此造成任何责任与损失，我单位自行承担。

特此承诺

申报人签字：

年 月 日

附录 C

(规范性)

健身场馆星级评定必备条件评定表

序号	评定项目	符合	不符合	备注
5.1	基本条件			
5.1.1	健身场馆具有合法经营资质，并在醒目位置悬挂；			
5.1.2	健身场馆包含的各区域有房产证明或租赁使用证明；			
5.1.3	健身场馆的建筑、附属设施和运行管理应符合国家颁布的有关消防、安全、卫生、环境保护等现行法规和标准的要求，具备开展相应活动的许可证明。 如：消防许可证、特种设备使用登记证、高危险性体育项目经营许可证、食品卫生许可证等；			
5.1.4	健身场馆布局合理，健身器材及设施使用方便、安全；			
5.1.5	配备免费直饮水，方便健身者及时补充水分；			
5.1.6	配备自取消毒用品，如：消毒纸巾、免洗消毒液、酒精喷雾；			
5.1.7	公共信息标志符号应符合 GB/T10001.1 的规定；			
5.1.8	安全标志和标签设置应符合 GB/T 34289 的规定；			
5.1.9	健身场馆内设置醒目的“禁止吸烟”标识；			
5.1.10	在醒目位置公示健身场馆简介、服务范围、服务内容、服务时间、服务人员、服务承诺、友情提醒等基本信息及规章制度；			
5.1.11	须投保公众责任保险，并且该保险在存续期内；			
5.1.12	经营期间未出现被官方媒体（自媒体除外）曝光并在社会上引发强烈负面影响的情形；			
5.1.13	半年之内未受到相关行政部门处罚，出现重大人身事故。			
5.2	接待区域			
5.2.1	应能提供接待、问询、结账等服务；			
5.2.2	应有服务项目的宣传品，展示服务项目价目表、服			

序号	评定项目	符合	不符合	备注
	务规范条例和顾客须知等信息；			
5.2.3	应有清晰醒目的意见反馈渠道；			
5.2.4	应有接待休息区域，并配有茶几、座椅、垃圾分类废物桶（箱）等设施。			
5.3	练习区域			
5.3.1	各区域区分明显，不得有交叉设置，有明显指示标识；			
5.3.2	操舞训练区须与其他区域进行物理隔离，且隔音效果好；			
5.3.3	区域内配备壁镜，镜面需投影清晰、影像需不变形；			
5.3.4	区域内配备有休息用有背座椅；			
5.3.5	固定力量练习区和自由力量练习区面层应采用橡胶地板，面层基本性能符合 HG-T3747.1-2011 5.1.3 基本性能的要求；练习区域其他面层依据 GB/T 4100 附录 M（干法）测试，滑动摩擦系数应 \geq 0.5。			
5.3.6	区域内配备的所有器材或设备应为合格产品，质量稳定，安全可靠，所有固定式健身器材应符合 GB 17498 系列标准的要求			
5.3.7	区域内配备的所有器材或设备应为状态良好、间距合理、整洁卫生，无污迹灰尘。如设备在保养期，需做好设备保养记录、标识；			
5.3.8	区域内配备的所有器材应有名称、具体用途、使用说明或图示；			
5.4	配套服务区域			
5.4.1	医务区			
5.4.1.1	区域内应配备体测仪；			
5.4.1.2	区域内应配备常规急救药品和设备，如：创可贴、双氧水、绷带、速冷冰袋、高分子急救甲板等；			
5.4.1.3	营业时间内，至少有一人在岗提供服务和咨询。			
5.4.2	更衣室			

序号	评定项目	符合	不符合	备注
5.4.2.1	男女分设、结构牢固、整洁卫生，更衣柜内有衣架和搁板；			
5.4.2.2	地面应防滑，依据 GB/T 4100 附录 M（湿法）测试，地面滑动摩擦系数应 ≥ 0.5 ；			
5.4.2.3	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			
5.4.3.1	位置合理，男女分设；			
5.4.3.2	地面应防滑，依据 GB/T 4100 附录 M（湿法）测试，地面滑动摩擦系数应 ≥ 0.5 ；			
5.4.3.3	配备洗浴用品搁物架（台）；			
5.4.3.4	营业时间内持续供应冷热水；			
5.4.3.5	区域内设立“小心地滑”等警示牌。			
5.4.4	卫生间			
5.4.4.1	有男女分设的卫生间；			
5.4.4.2	卫生整洁；			
5.4.4.3	地面应防滑，依据 GB/T 4100 附录 M（湿法）测试，地面滑动摩擦系数应 ≥ 0.5 ；			
5.4.4.4	配备马桶和小便池；			
5.5	服务质量			
5.5.1	服务基本原则			
5.5.1.1	对顾客一视同仁，对顾客礼貌、热情、友好；			
5.5.1.2	对顾客诚实，公平交易；			
5.5.1.3	尊重民族习俗，遵守国家法律、法规，保护顾客合法权益。			
5.5.2	服务基本要求			
5.5.2.1	服务人员仪容仪表端庄、大方整洁，服务人员应统一服装、佩戴工牌，符合上岗要求，应表情自然、和谐、亲切，提倡微笑服务；			
5.5.2.2	举止文明，姿态端庄，主动服务，符合岗位规范，员工当班时应保持良好的个人卫生；			

序号	评定项目	符合	不符合	备注
5.5.2.3	服务人员应按要求使用服务用语，语言要文明、礼貌、清晰，提倡讲普通话；			
5.5.2.4	对客人提出的问题时，应予以耐心解释，不推诿和应付。			
5.5.3	服务人员从业资格要求			
5.5.3.1	服务人员应经过培训通过书面和实践两方面考核，考核合格后方可上岗。			
5.5.3.2	健身教练须持有上海市健身健美协会认可的职业资格证书，方可上岗。			
5.5.4	应与顾客签订合法合同，合同内容需满足上海市体育健身行业会员服务合同示范文本的相关要求，支持7天无理由退款；			
5.5.5	营业时间内有健身教练在现场提供巡场指导服务，以确保顾客安全健身，对于初次前来健身的顾客，教练就如何正确使用器材给予指导；			
5.5.6	服务人员应具有相应的业务知识和技能，并能熟练运用			
5.5.7	所有人员有健康证可供查询。			
5.6	安全及环境卫生			
5.6.1	安全管理			
5.6.1.1	应建立安全生产岗位责任制，明确岗位职责，明确责任人，明确安全规程；			
5.6.1.2	应定期进行消防巡查，并保留相关记录；			
5.6.1.3	应设立健全的设备、设施维护和保养制度，并保留相关执行记录；			
5.6.2	环境卫生			
5.6.2.1	各区域空气清新，无异味；			
5.6.2.2	环境整洁，无垃圾，配备垃圾分类垃圾桶；			
5.6.2.3	场馆内采光照明、噪声和集中空调通风系统应符合GB/T 37488的规定；			
5.6.2.4	场馆内空气质量应符合GB/T 18883的规定；			

序号	评定项目	符合	不符合	备注
5.6.2.5	人工游泳池水质，其游泳池水浑浊度/NTU、pH、游离性余氯/(mg/L)、化合性余氯/(ng/L)、浸脚池游离性余氯/(mg/L)、臭氧/(mg/m ³)、氧化还原电位(ORP)/mV、氰尿酸(mg/L)、尿素(mg/L)、菌落总数/(CFU/mL)、大肠菌群/(CFU/100 mL 或 MPN/100 mL)和三卤甲烷(THMs)浓度等指标应符合 GB 37488 的规定；			
5.6.2.6	沐浴用水中不得检出嗜肺军团菌，池水浊度不应大于 5 NTU。			
5.7	制度要求			
5.7.1	应具备适应健身房运行的、有效的管理制度；			
5.7.2	应有员工手册，岗位职责清晰；			
5.7.3	应有健身场馆服务蓝图，服务承诺、持续改进服务质量；			
5.7.4	应有健身场馆组织架构图。			
总结论(用文字说明是否符合要求)				
注：请在相应的空格内划“✓”或填写文字意见；				

附录 D

(规范性)

健身场馆星级评定评分条件评分表

序号	评价项目	指标说明与评分标准	评价记录	得分
6.1	基本条件（10分）			
6.1.1	建筑面积	200m ² < 健身场馆建筑面积 ≤ 500m ² 得 1 分； 500m ² < 健身场馆建筑面积 ≤ 1000m ² 得 1.5 分； 1000m ² < 健身场馆建筑面积 ≤ 1500m ² 得 2 分； 1500m ² < 健身场馆建筑面积 ≤ 2000m ² 得 2.5 分； 2500m ² < 健身场馆建筑面积，得 3 分。		
6.1.2	每年营业天数	每年营业天数 < 300 天，得 0 分； 330 天 < 每年营业天数 ≤ 300 天，得 0.5 分； 330 天 < 每年营业天数，得 1 分。		
6.1.3	每日营业时长	每日营业时长 < 12 小时，得 0 分； 12 小时 < 每日营业时长 ≤ 14 小时，得 0.5 分； 14 小时 < 每日营业时长，得 1 分。		
6.1.4	wifi 信号	场馆内全面覆盖无限 wifi 信号，且能提供 wifi 备案许可证，得 0.5 分。否则得 0 分。		
6.1.5	时钟系统	各区域均配备时钟系统，清晰可见得 0.5 分。否则得 0 分。		
6.1.6	导向指引标识	标识描述中英文对照得 0.5 分； 否则得 0 分。		
6.1.7	空气系统	健身场馆内装有中央空调系统，得 0.5 分；有新风系统，空气清新无异味，得 0.5 分。		
6.1.8	综合信息管理系统	健身场馆有会员管理模块、器材管理模块、教练管理模块、课表管理模块、场地管理模块等，每具备一个模块管理系统得 0.5 分，最高 2.5 分。		
6.2	接待区域（5分）			
6.2.1	个人健身预约指导服务	能提供个人健身预约指导服务，得 0.5 分。否则得 0 分。		
6.2.2	公共手机充电服务、备	能提供公共手机充电服务不少于 10 套，包括充电器及各类充电线，且能提供备用雨伞或备用雨衣		

序号	评价项目	指标说明与评分标准	评价记录	得分
	用雨伞或备用雨衣服务	服务得 0.5 分。 否则得 0 分。		
6.2.3	多语种接待服务	能用多语种（英语为必备语种）进行接待服务，得 0.5 分。 否则得 0 分。		
6.2.4	健身教练简介、锻炼项目课程表；	有健身教练简介、锻炼项目课程表，且便于获取，得 0.5 分。 否则得 0 分。		
6.2.5	系统查询和指导	能提供健身系统查询及指导服务，顾客查询便利，得 0.5 分。否则得 0 分。		
6.2.6	会员物品存储服务	配有 100 个以上会员柜，可为会员提供物品存储服务得 0.5 分。 否则得 0 分。		
6.2.7	沙发座椅及配套茶几	配有 5 人以上可以落座的沙发座椅及配套茶几，得 0.5 分。 否则得 0 分。		
6.2.8	液晶网络电视	休息区域配有 55 寸以上 OLED 液晶网络电视，得 0.5 分。 否则得 0 分。		
6.2.9	有健身运动用品展示区	健身场馆有健身运动用品展示区，得 0.5 分。否则得 0 分。		
6.2.10	指示用和服务用文字	各种指示用和服务用文字至少用中、英文同时表示，得 0.5 分。 否则得 0 分。		
6.3	练习区域（45 分）			
6.3.1	区域种类	设有如专项运动练习区、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、私教训练区等，每具备一类区域得 0.5 分，最高 4 分。		
6.3.2	器材设备配置	心肺功能 主要有跑步机、健身单车、椭圆机、登山机、划船器等设备，同一类型设备每 3 台		

序号	评价项目	指标说明与评分标准		评价记录	得分
		区	得 0.5 分，最高 2 分； 累计最高 5 分。		
		固定 力量 训练 区	主要有各类综合练习器、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。		
		自由 力量 训练 区	主要有杠铃（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）等，每一种得 0.5 分，最高 3 分		
		操舞 训练 区	操舞训练辅助器材配置种类主要包括壁镜、扶杆、瑜伽垫、踏板、蹦床、健身球等。每一种得 0.5 分，最高 2.5 分。		
		恢复 再生 区	恢复再生训练器材配置种类主要包括用于训练前后拉伸和肌肉关节保护，包括拉筋机、肋木、伸展训练器、拉伸训练机、普拉提床等。每一种得 0.5 分，最高 2.5 分。		
6.3.3	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 2 分； 使用面积总和不少于 200 m ² ，得 3 分；			
6.3.4	私教训练区	使用面积总和不少于 50 m ² ，得 1 分； 使用面积总和不少于 100 m ² ，得 2 分；			
6.3.5	空间净高度	2.8m<空间净高度≤3m，得 0.5 分； 3m<空间净高度，得 1 分；			
6.3.6	健身教练	营业时间，该区域： 有 2 至 3 名健身教练在场服务，得 1 分；			

序号	评价项目	指标说明与评分标准		评价记录	得分
		有 4 至 5 名健身教练在场服务，得 1.5 分； 有 6 至 7 名健身教练在场服务，得 2 分； 有 8 至 9 名健身教练在场服务，得 2.5 分； 有 10 名以上健身教练在场服务，得 3 分；			
6.3.7	专项运动练习区	配备有专项运动练习区，且场地、器材符合项目规格基本要求，每类得 1 分，最高 3 分。 注：同一运动场地开展多类专项运动，不累计得分。			
6.3.8	设备智能化	心肺练习器皆为电脑程控式，能监控锻炼者心率的变化，以及呈现训练相关数据，得 1 分；否则得 0 分。			
6.3.9	培训课程	私教课程种类	主要包括平衡系列、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，最高 6 分。		
		团体特色课程	如特色拳课、特色舞课等。每开展 1 项课程得 1 分，最高 3 分。		
		少儿培训课程	配置少儿培训课程得 1 分，否则得 0 分。		
6.4	服务区域（10 分）				
6.4.1	医务区				
6.4.1.1	测试设备	能较准确测量身体形态和状态，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。			
6.4.1.2	身体评价及服务	能为顾客进行身体评价，并能制定完善的健身健美计划、运动处方、运动风险评估、运动康复等，每类服务得 0.5 分，累计最高 1 分。			
6.4.1.3	心肺复苏	有心肺复苏（CPR）操作流程指示，并配有自动体外除颤器（AED）和设备操作人员，得 1 分，否则得 0 分。			
6.4.2	更衣室				
6.4.2.1	通风排气设	有通风排气设备，得 0.5 分。否则得 0 分。			

序号	评价项目	指标说明与评分标准	评价记录	得分
	备			
6.4.2.2	更衣柜数量	200<更衣柜数量, 得 0.5 分; 否则得 0 分。		
6.4.2.3	公共音响系统	有公共音响系统, 得 0.5 分。否则得 0 分。		
6.4.3	淋浴室			
6.4.3.1	间隔式淋浴间数量	男女分设有配备喷头的间隔式淋浴间: 15<淋浴间数量, 得 0.5 分; 否则得 0 分。		
6.4.3.2	淋浴区配置	淋浴区设有卫生间, 有洗手池和面镜, 并提供免费淋浴用品, 得 0.5 分; 否则得 0 分。		
6.4.3.3	桑拿浴和蒸汽浴室;	有桑拿浴, 得 0.5 分; 有蒸汽浴室得 0.5 分。否则得 0 分。		
6.4.4	卫生间			
6.4.4.1	卫生间数量	有男女分设的卫生间: 5<卫生间内隔间个数, 得 0.5 分; 否则得 0 分。		
6.4.4.2	通风排气设备	有通风排气设备, 得 0.5 分。否则得 0 分。		
6.4.4.3	音乐播放系统	有公共音响系统, 得 0.5 分。否则得 0 分。		
6.4.4.4	智能马桶座圈	马桶配备智能马桶座圈, 得 0.5 分。否则得 0 分。		
6.4.5	其他配套服务区域			
	区域种类和服务	设有儿童娱乐区、设有美容区、设有自动贩卖服务区、设有按摩休息区、能为顾客提供停车位等, 每类服务得 0.5 分, 最高 1.5 分。		
6.5	服务质量 (10 分)			
6.5.1	合同备案	所有客户合同在健身健美协会平台备案, 得 1 分。 否则得 0 分。		
6.5.2	健身场馆从业人员	健身场馆从业人员在健身健美协会平台注册率达 80%, 得 0.5 分; 健身场馆从业人员在健身健美协会平台注册率达		

序号	评价项目	指标说明与评分标准	评价记录	得分
		90%，得 1 分； 健身场馆从业人员在健身健美协会平台注册率达 95%，得 1.5 分； 健身场馆从业人员在健身健美协会平台注册率达 100%，得 2 分；		
6.5.3	相互保险成员单位	健身场馆为上海市相互保险成员单位，得 1 分。 否则得 0 分。		
6.5.4	健身指导计划和膳食方案	能够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，得 1 分。否则得 0 分。		
6.5.5	一对一私教服务	对于有需求的顾客提供私人教练，给以一对一服务，得 0.5 分。否则得 0 分。		
6.5.6	健身教练平均工作年限	3 年 < 平均工作年限 ≤ 5 年，得 1 分； 5 年 < 平均工作年限，得 2 分；否则得 0 分。		
6.5.7	智能化运营	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 0.5 分，最高 1.5 分。		
6.5.8	培训及咨询	有相应运动损伤预防培训和提供免费营养咨询服务，得 1 分。否则得 0 分。		
6.6	安全及环境卫生（10 分）			
6.6.1	安全管理			
6.6.1.1	安全健身指导	服务人员可按照《GB/T 34285 健身安全指南》对初次客户做出必要的安全健身指导，得 1 分。否则得 0 分。		
6.6.1.2	安全培训	健身场馆有定期进行安全培训，并建立完整的培训记录档案，培训覆盖到全员，安全培训每 2 个月至少一次，得 1 分。否则得 0 分。		
6.6.1.3	安全监控	健身场馆有包括高清摄像头和监控室的安全保卫监视系统，全程安全监控，监控留存 30 天以上，得 1 分。否则得 0 分。		

序号	评价项目	指标说明与评分标准	评价记录	得分
6.6.1.4	安全管理制度	健身场馆有完善的安全管理制度得 1 分。否则得 0 分。		
6.6.1.5	应急预案	健身场馆如意外停电预案、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应急预案，每类预案得 0.5 分，最高 2 分。		
6.6.1.6	应急演练	健身场馆根据实际情况，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。应急演练至少每半年一次，并做好演练科目及参加演练人员等情况的详细记录，得 1 分。否则得 0 分。		
6.6.2	环境卫生			
6.6.2.1	场馆消毒、杀毒	健身场馆有消毒、杀毒的方案，在疫情期间，场所能使用食品级消杀产品对场所进行消毒、杀毒，得 1 分。否则得 0 分。		
6.6.2.2	消杀标识。	在疫情期间，健身场馆有明显的消杀标识，对已消毒、杀毒区域进行识别和记录。得 1 分。否则得 0 分。		
6.6.2.3	疫情防控预案	在疫情期间，健身场馆有建立完善的疫情防控预案，得 1 分。否则得 0 分。		
6.7	制度要求（10）			
6.7.1	管理规范、制度规范、服务标准和操作程序	有如健身场馆日常管理规定、健身场馆服务人员管理规定、健身场馆卫生管理规定、健身场馆器材管理规定、健身场馆各岗位的管理程序与考核指标等制度。每类得 0.5 分，最高 2 分。		
6.7.2	制度规范的执行	对于制度规范的执行有检查、督导及处理措施，并有记录，每类得 0.5 分，最高 2 分。		
6.7.3	服务质量管理体系	健身场馆有完善的服务质量管理文件，包括服务质量管理文件和服务质量管理记录等内容，得 2 分。否则得 0 分。		
6.7.4	续改进服务质量	能续改进服务质量，有对应的核查、预防和纠正措施，并保留相关记录，得 1 分。否则得 0 分。		
6.7.5	岗位培训制	健身场馆有各岗位培训制度，包括培训对象，培训		

序号	评价项目	指标说明与评分标准	评价记录	得分
	度	内容，培训周期等，得1分。否则得0分。		
6.7.6	管理人员	健身场馆有管理人员的工作说明书、各岗位人员工作项目核检表，得1分。否则得0分。		
6.7.7	服务人员和健身教练管理	健身场馆有服务人员和健身/健美教练员岗位工作说明书，对服务和健身教练员的岗位要求、任职条件、班次、接受指令与协调渠道、主要工作职责等内容进行书面说明，得1分。否则得0分。		
综述和总分（总体结论及统计总得分）				

附 录 E
(规范性)
健身场馆星级评价报告

编号:

单位名称		单位地址		评价时间	
邮箱		联系电话			
所在单位名称					
评价组人员名单					
评价组职务	姓名	职务	电话	签到	
组长					
组员					
参加人员					
评价目的	<input type="checkbox"/> 首次申报 <input type="checkbox"/> 复审申报 (<input type="checkbox"/> 自我评价 <input type="checkbox"/> 现场评价) <input type="checkbox"/> 升级申报 <input type="checkbox"/> 复评				
评价综述					
评价得分	总分： 分 ()				
评价组建议	<p style="text-align: center;">根据本文件的相关规定对XXXXX开展了健身教练星级评价，建议定为XXXXX级。</p> <p style="text-align: right;">评价组长签名： XXXX年XX月XX日</p>				
最终结果	<p style="text-align: center;">根据评价组建议和公示结果，经审核确认XXXXX为XXXXX级。有效时间自XXXX年XX月XX日至XXXX年XX月XX日止。</p> <p style="text-align: right;">评价机构盖章 年XX月XX日</p>				

《健身场馆星级评定》地方标准

（征求意见稿）编制说明

一、任务来源

《健身场馆星级评定》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，由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、上海堃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、标准制定的目的和意义

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，上海工作室3677家，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《健身房星级的划分及评定GB/T 18266：2002》，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。因此，为更好的促进健身场馆项目发展，为提升上海市1000多家健身场馆、3500多个健身工作室服务能力，树立全国健身场馆行业标杆，拟制定上海市地方标准《健身场馆星级评定》，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，更好的保障市民生命财产安全，吸引更多广泛的人群参与健身锻炼，实现全民健身目标。

三、编制原则

1. 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，从健身场馆的接待区域、练习区域和配套服务区域，全范围加以规范和要求。

2. 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。。

3. 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，编写形成了标准送审稿。

四、标准的研究、起草过程

1. 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。

2. 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。

3. 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

1. 星级评定的划分

健身场馆星级评定划分，星级越高，健身场馆的硬件配置、服务质量、安全和环境卫生水平、管理能力等越突出，能够凸显优秀的健

身场馆。星级的划分，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. 健身场馆区域划分

结合近年健身场馆的发展和市场调研情况，对健身场馆的练习区域依据其功能性和配置进行了详细划分，细分如：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、私教训练区等。

3. 健身场所与体育公园的区别

健身场所具有专业教练员指导，专业从事各类健身运动的服务提供，能够确保客户的安全。体育公园一般由政府主导，为群众提供各类健身设施，但未配置专业人员提供指导，目前国内尚无体育公园类标准，其安全性存在一定争议。

4. 星级评定

本标准遵循全面性、一致性、公正性、公开性、保密性等6个方面，依据星级评定必备条件和星级评定评分条件，从多种角度保障健身场馆星级评定的科学性，旨在推动健身场馆的规范化发展

六、标准组成部分及其主要内容

本标准分为7个部分，主要内容如下：

1. 范围

介绍本标准的主要内容以及本标准所适用的领域。

2. 规范性引用文件

本标准引用了6个国家标准、1个行业标准，分别是：

GB/T10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 34289 健身器材和健身场所安全标志和标签

GB/T 4100-2015 陶瓷砖

GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 34285 健身运动安全指南

HG/T 3747.1-2011 橡塑铺地材料 第1部分：橡胶地板

3. 术语和定义

对“健身场馆”、“星级标识”、“健身教练”、“接待区域”、“练习区域”和“配套服务区域”进行了定义。

4. 星级划分

对“等级划分”、“划分依据”和“星级划分要求”进行了规定。

5. 星级评定必备条件

从“基本条件”、“接待区域”、“练习区域”、“配套服务区域”、“服务质量”、“安全及环境卫生”和“管理要求”等7个方面，对健身场馆的必备条件进行了规定。

6. 星级评定评分条件

从“基本条件”、“接待区域”、“练习区域”、“配套服务区域”、“服务质量”、“安全及环境卫生”和“管理要求”等7个方面，对健身场馆的评分条件进行了规定。

7. 星级评定

从“评价原则”、“评价要求”、“申报对象”、“申请资料”、“评定程序”、“异议复评”和“跟踪与改进”等7个方面，对健身场馆的星级评定流程进行了统一。

8. 附录A

健身场馆星级评价申请表，是对健身场馆星级评定申请进行登记的依据。

9. 附录B

星级评价承诺书，是健身场馆对其自身条件符合性承诺的依据。

10. 附录C

健身场馆星级评定必备条件评定表，是对健身场馆星级评定必备条件评审的主要依据。

11. 附录D

健身场馆星级评定评分条件评分表，是对健身场馆星级评定评分条件评审的主要依据。

12. 附录E

健身场馆星级评价报告，是对健身场馆评定结果的反馈依据。

七、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。

八、采标情况

本标准无采标。

九、与现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准与法律法规保持一致，对法律法规进行细化和补充。

与强制性国家标准的关系

目前没有与本标准相关的强制性国家标准。

十、宣贯及实施建议

1. 建议上海市体育局组织，在上海市各区域进行《健身场馆星级评定》的培训宣贯。。

2. 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。。

3. 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。

《健身场馆星级评定》地方标准起草小组

二〇二二年一月