

ICS 97.220.10  
CCS Y 55  
备案号: 113317-2024

DB11

北京市地方标准

DB11/T 2277—2024

## 健身房服务规范

Specification for service of fitness club

2024 - 06 - 28 发布

2024 - 06 - 28 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 基本要求.....	1
5 场所要求.....	2
6 服务内容与要求.....	3
7 预收费与退费.....	4
8 服务评价与改进.....	6
参考文献.....	7

## 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。

本文件由北京市体育局提出并归口。

本文件由北京市体育局组织实施。

本文件起草单位：国家体育总局体育科学研究所、北京市标准化研究院、北京市社区体育协会、北京市朝阳区体育场馆中心、北京教育学院、北京工业职业技术学院、华体青苗体育文化（北京）有限公司。

本文件主要起草人：张学谦、黄希发、祝伟民、周洁、王新锋、周巧霖、刘云、张劲松、张建军、王志亮、周航、宋雪阳、刘懿德、杨玮、杨小辉、洪扬、丁云霞、李玉超、倪春雷。

# 健身房服务规范

## 1 范围

本文件规定了健身房的基本要求、场所要求、服务内容与要求、预收费与退费及服务评价与改进。本文件适用于向社会开放具备合法经营资质的健身房的服务活动。

## 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 3096 声环境质量标准

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求

DB11/T 410 体育场所安全管理规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 健身房 fitness club

设有健身场地、器材、设备，并向消费者提供自主锻炼、私人教练授课、团体课程授课等至少一种有偿服务的体育场所。

## 4 基本要求

### 4.1 制度

健身房应制定以下制度，包括但不限于：

- 会员管理制度；
- 合同管理制度，包括预付费等；
- 资金存管制度；
- 售后服务管理制度，包括客户投诉处理、退费处理等；
- 档案管理制度；
- 从业人员管理制度；
- 场地、器材、设备等管理制度；
- 安全生产管理制度。

### 4.2 人员

#### 4.2.1 从业要求

4.2.1.1 健身教练应具有健身相关知识和专业技能，熟悉健身器材和设备的性能，掌握各种健身器材和设备的操作方法，具备急救和技能。

4.2.1.2 安全生产管理人员应熟悉消防、安全等知识，熟练使用通信、治安和消防器材。

4.2.1.3 从业人员应接受安全生产教育和培训，掌握本职工作所需的安全生产知识，提高安全生产技能，增强事故预防和应急处理能力。

#### 4.2.2 行为规范

4.2.2.1 应佩戴工牌，仪表大方、整洁。

4.2.2.2 对顾客态度友好，举止文明，主动微笑服务，符合岗位规范。

4.2.2.3 保护顾客合法权益。

4.2.2.4 能够迅速、妥善处理顾客的投诉。

4.2.2.5 顾客财产发生意外情况时，应及时与顾客沟通。

#### 4.3 安全

应符合DB11/T 410的要求。

### 5 场所要求

#### 5.1 环境

5.1.1 空气质量应符合 GB/T 18883 的要求。

5.1.2 噪音应符合 GB 3096 的要求。

5.1.3 卫生应符合 GB 37488 的要求。

#### 5.2 场地

5.2.1 有氧练习区、力量练习区的空间净高度不低于 2.6 m。

5.2.2 宜有体能测试区。

5.2.3 宜建设智慧化场地。

5.2.4 场地应平整、防滑。

5.2.5 应设有卫生间、洗手池和镜面。

5.2.6 宜有男女分设的更衣室，通风良好，更衣柜数量与健身房的面积和健身人数相匹配。

5.2.7 宜有男女分设的淋浴室，淋浴水龙头之间互相隔挡。

5.2.8 根据健身房的面积和可接待人数配备相应的休息桌椅，饮水设施，宜有免费报刊杂志阅读。

5.2.9 应在醒目位置公示以下内容：

——顾客须知和服务承诺；

——投诉电话及联系人等信息；

——健身教练简介、友情提醒等信息。

#### 5.3 器材、设备

5.3.1 应配备与所开展体育项目配套的合格器材、设备，有氧练习器材、力量练习器材、团体操辅助器材的种类均应不少于两种，满足所开展项目的需求。

5.3.2 健身器材、设备应状态良好、间距合理、整洁卫生，应定期维护并做好设备保养记录、标识。

5.3.3 宜有身体形态、机能、素质测试设备或系统。

5.3.4 宜配备智能器材、设备。

## 6 服务内容与要求

### 6.1 咨询

通过线上线下相结合的方式为顾客提供以下服务：

- 了解顾客的身体情况和健身需求，对顾客介绍硬件设施、服务内容和教练情况；
- 告知健身服务事项及服务费用；
- 为顾客提供参观体验等相关服务。

### 6.2 签订合同

6.2.1 采用预付卡方式的，应与消费者签订符合北京市规定的健身服务合同，合同内容包括不限于：

- 双方名称或者姓名、联系方式等；
- 收款账户信息、预收金额、支付方式、履约保证措施；
- 兑付商品或者服务项目的内容、地点、数量、质量及兑付计算种类、收费标准、扣费方式；
- 履行期限，以及经营场所自有或者租赁、租期；
- 风险提示；
- 赠送权益的使用范围、条件及退款的处理方式；
- 变更、中止、终止等情形预收款的处理方式；
- 退款计算方法、渠道、手续费；
- 挂失、补办、转让方式；
- 消费记录、余额查询方式；
- 违约责任；
- 解决争议的方法。

6.2.2 与消费者签订合同时，应就合同约定的收费项目、收费方式、退费方式、退费流程等事项充分告知消费者。

6.2.3 应保存合同以及履行合同的相关资料，相关资料应至少保存至合同履行完毕后两年。

### 6.3 入场登记

6.3.1 宜采用线上线下相结合的方式对顾客进行入场登记，登记信息宜包括姓名、消费项目和时间等信息。

6.3.2 应根据顾客需求提供本人预付卡使用情况、消费记录、余额等信息查询服务。

### 6.4 健身服务

#### 6.4.1 自主锻炼

6.4.1.1 应提供自主锻炼的场地、器材、设备等。

6.4.1.2 应提供场地、器材、设备的使用或操作说明及运动安全提示。

6.4.1.3 宜配备接待人员引导顾客，向顾客介绍有氧练习区、力量练习区等场地、器材和设备的基本情况。

6.4.1.4 宜配备巡场教练，及时了解顾客需求，定时巡场指导顾客正确使用场地、器材、设备。

## 6.4.2 私人教练授课

- 6.4.2.1 应了解顾客的基本信息和健康情况，告知体能测试的相关内容及注意事项，进行体能测试。体能测试可包括身体成分测试、身体形态测试、功能性动作筛查、运动表现能力测试等。
- 6.4.2.2 应根据顾客体能测试结果，与顾客协商制定科学、合理、有针对性的个人健身计划。
- 6.4.2.3 应提前与顾客预约上课安排，遵守预约安排和课时时间。
- 6.4.2.4 授课中不应使用危险或非专业等违规动作，保证顾客安全。
- 6.4.2.5 应建立顾客健身档案，定期为顾客做体能测试，根据顾客健身情况适时调整健身计划。
- 6.4.2.6 阶段性课程结束后，应主动与顾客进行沟通，及时了解健身锻炼的效果。

## 6.4.3 团体课程授课

- 6.4.3.1 应提前通知顾客上课安排，包括上课时间、上课地点、授课教练等。
- 6.4.3.2 应提前检查场地、器材、设备，确认能正常使用。
- 6.4.3.3 宜配备接待人员，引导顾客至团体课程练习区，提示顾客遵守场地管理规定。
- 6.4.3.4 健身教练应在上课前到场，上课开始时介绍课程，询问是否有第一次上课的顾客，主动了解顾客需求。
- 6.4.3.5 健身教练应熟练掌握课程内容，根据课程选择合适的服装和授课用具。
- 6.4.3.6 授课中健身教练动作示范准确，口令清晰，宜持续鼓励表扬顾客。
- 6.4.3.7 健身教练应遵守课程安排和课时时间。
- 6.4.3.8 有剧烈运动时，健身教练应随时注意顾客的身体反应，如遇到顾客身体无法继续健身，应及时按应急预案处理，保证顾客安全。

## 6.5 健身相关服务

- 6.5.1 如发生物品丢失等意外事件，应与顾客多沟通，安抚顾客情绪，协助处理意外事件。
- 6.5.2 可提供游泳等专项运动服务，专项运动服务宜配备专属人员、场地、器材、设备。

## 7 预收费与退费

### 7.1 预收费

7.1.1 发行预付卡的应按照北京市单用途预付卡管理规定、体育行业预付式消费领域资金监管要求等进行备案，并及时更新备案信息，备案材料包括但不限于：

- 经营主体名称，统一社会信用代码，住所、活动场地地址，活动场地自有或者租赁、租期，联系人，联系方式；
- 以自有场所举办的，应提供产权证明材料；以租用场所举办的，应提供具有法律效力的租赁合同或协议；
- 预收资金存管专用账户信息（账号、开户行、存管比例等）；
- 预付式消费交易合同文本；
- 会员数量总数。

7.1.2 发行预付卡的应真实、全面、准确向消费者介绍预付卡购买、使用相关信息，不应作虚假或者引人误解的宣传。

7.1.3 应将服务项目、服务内容、收费标准（价格或者计价方法）、退费办法、投诉电话等相关信息在经营服务场所、网站等显著位置进行公示，并于预付交易前向消费者明示。

7.1.4 不应委托第三方机构或个人代收费。

- 7.1.5 不应在标价之外加价出售商品或者提供服务，不应收取任何未予标明的费用。
- 7.1.6 不应以任何名义向消费者摊派费用或者强行集资。
- 7.1.7 预付卡交易遵循平等、自愿、公平、诚信原则，应考虑预付卡的信用风险和法律风险，理性交易。
- 7.1.8 有下列情形之一的，不应发行预付卡或者为消费者办理续卡：
- 被列为失信被执行人的；
  - 法定代表人、主要负责人因供职单位违法行为被列为失信被执行人的；
  - 被列入经营异常名录的；
  - 申请注销或者正在办理注销手续的；
  - 法律、法规规定的其他情形。
- 7.1.9 预付卡设定有效期限等对消费者有重大利害关系的内容，应在书面合同中向消费者作出风险提示，并保障消费者能够完整、充分地阅览。
- 7.1.10 制定的格式条款、通知、声明、店堂告示、消费者须知等不应包含概不退款、不补办、解释权归经营者等对消费者不公平、不合理的规定。
- 7.1.11 应选择北京市辖内一家商业银行或其分支机构作为存管银行，开立唯一的预收资金存管专用账户，收费主体应与提供服务主体一致。
- 7.1.12 发行的预付卡期限不应长于场地租赁期限，且不早于预付卡服务期开始前一个月收取费用。
- 7.1.13 应将全部预收资金直接存入经营者的存管专用账户，同时将相关交易信息报送至存管银行。
- 7.1.14 建立预收资金存管专用账户时，应按北京市体育行业预付式消费领域资金监管要求确定资金存管比例。
- 7.1.15 应通过预收资金存管专用账户加强对预收费的风险管控，保证资金安全，并及时将预收资金存管专用账户相关信息报送至体育行政部门。
- 7.1.16 决定停业或者迁移服务场所的，应当提前 30 日在其经营场所、网站、网店首页等的醒目位置公告经营者的有效联系方式等信息。
- 7.1.17 出现停业、注销等情形导致预付卡无法兑付或者经营场所变更的，应及时通过电话、短信或者网络通讯等方式告知消费者，并在经营场所、网页的显著位置发布公告。
- 7.1.18 宜在达成预付消费交易时购买“履约保证保险”等商业保险。
- 7.1.19 应自交易完成之日起保存交易记录至少三年。
- 7.1.20 对收集的消费者个人信息应严格保密，不应泄露、出售或者非法向他人提供。

## 7.2 退费

- 7.2.1 消费者自购买预付卡之日起七日内未兑付商品或者服务要求退卡的，应自消费者要求退卡之日起五日内一次性全额退回预收款。
- 7.2.2 符合下列情形之一，消费者要求退款的，应按照约定期限一次性退回预收款余额，没有约定或者约定不明确的，应自消费者提出退款要求之日起十五日内退回：
- 经营者未按照约定提供商品或者服务的；
  - 双方协商一致的；
  - 法律规定可以解除合同的其他情形。
- 7.2.3 由于经营者原因导致消费者退款的，应按照原约定的优惠方案退回预收款余额。

## 7.3 监督管理

- 7.3.1 应制定并执行履约保证措施。
- 7.3.2 应配合相关行政部门的监督检查，不应拒绝和阻挠。

## 8 服务评价与改进

- 8.1 应定期组织顾客满意度调查，调查活动可采取线上、线上等方式。
- 8.2 顾客满意度的主要内容包括不限于：
- 服务基本要求及双方约定要求；
  - 合同执行与履约情况；
  - 从业人员业务能力、服务质量水平；
  - 场地、器材、设备情况；
  - 服务流程、服务课程安排与完成质量；
  - 顾客的需求满足情况、意见反馈、投诉处理等。
- 8.3 应公布投诉渠道和联系方式、联系人、反馈时限等。
- 8.4 应在承诺的时限内向投诉方做出有效反馈，并就投诉处理情况及时进行跟踪。宜实时关注第三方平台对健身房的评价。
- 8.5 应对投诉意见信息、顾客满意度调查、日常运营服务情况信息进行汇总分析，制定改进措施，优化服务质量。

### 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] 中华人民共和国消费者权益保护法实施条例（中华人民共和国国务院令 第778号）
  - [3] 北京市单用途预付卡管理条例（（十五届）第68号）
  - [4] 北京市体育行业预付式消费领域资金监管实施细则（试行）（京体产业字〔2023〕12号）
-