

ICS 03.080.30
A 12
备案号:27071—2010

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10540—2009

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

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

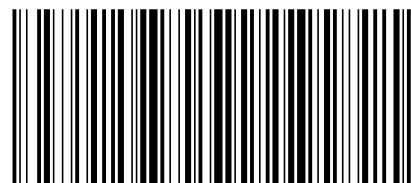
*

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



SB/T 10540-2009

2009-12-25 发布

2010-07-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

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
		一般

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

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

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。