

盲人按摩服务规范

山东省地方标准

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	2
4.1 服务场所	2
4.2 服务人员	2
4.3 设施设备	2
4.4 用品用具	2
5 服务项目及要求	3
5.1 服务项目	3
5.2 服务要求	3
6 服务流程	4
6.1 服务接待	4
6.2 服务准备	4
6.3 按摩操作	5
6.4 服务结束	5
7 服务评价与改进	5
7.1 投诉处理	5
7.2 服务评价	5
7.3 服务改进	6
附录 A（资料性） 按摩操作要求	7
A.1 头面部按摩	7
A.2 颈肩部按摩	7
A.3 胸腹部按摩	7
A.4 背腰部按摩	8
A.5 上肢部按摩	8
A.6 下肢前部按摩	8
A.7 足部按摩	9
A.8 小儿按摩	9
参考文献	11

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由山东省残疾人联合会提出、归口并组织实施。

盲人按摩服务规范

1 范围

本文件规定了盲人按摩服务的基本要求、服务项目及要求、服务流程、服务评价与改进等。
本文件适用于盲人保健按摩服务活动。

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/T 2893（所有部分） 图形符号 安全色和安全标志
GB 2894 安全标志及其使用导则
GB/T 12346 经穴名称与定位
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
GB 15630 消防安全标志设置要求
GB/T 18883 室内空气质量标准
GB 37487 公共场所卫生管理规范
GB/T 39758 无障碍设计 盲文在标志、设备和器具上的应用
GB/T 40248 人员密集场所消防安全管理
GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
WS 205 公共场所用品卫生标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

3.2 按摩 *massage*

以中医基础理论及现代医学原理为主要依据，结合相关学科基本知识和常识，以基本按摩手法和相关介质或器具器械作用于人体适当部位，刺激人体相关组织，使身体或功能状态得到改善的一种保健操作方法。

3.3

3.4 盲人按摩 *the massage of the blind*

由视力残疾人员提供的按摩服务。

3.5

3.6 盲人按摩服务人员 *massage staff of the blind*

服务人员

具备按摩服务技能，能为顾客提供按摩服务，并持有中华人民共和国残疾人证的视力残疾人员。

3.7

3.8 小儿按摩 the massage for pediatric

为14周岁以下儿童提供的按摩服务。

3.9

3.10 顾客 customer

能够或实际接受盲人按摩服务的个人或组织。

[来源：GB/T 19000—2016，3.2.4，有修改]

4 基本要求

4.1 服务场所

4.1.1 应有固定的服务场所，建筑物外立面应保持完好、整洁、美观、大方，场所面积应满足日常服务和经营的需要。

4.1.2 场所入口处应设有按摩禁忌症及注意事项的提醒标识或文字。出入通道畅通，室内地面（台阶）平整、无破损、无变形，并满足防滑要求。玻璃门应贴有防撞标志。

4.1.3 服务场所宜划分为接待区、服务区、卫生区、员工休息区等功能区，各功能区相对独立。

4.1.4 应在接待区显著位置悬挂营业执照，公示服务时间、服务项目、收费标准、顾客须知等。

4.2 服务人员

4.2.1 服务人员应信守职业道德，遵纪守法。

4.2.2 入职前应经过专业机构系统学习与培训，熟悉相关中医基础知识、现代医学知识，具有相应的理论基础和操作技能。

4.2.3 上岗前应经过岗前培训，熟悉本岗位服务程序和相关知识，熟记按摩服务项目、特点和服务时间。

4.2.4 应持有健康合格证及残疾人证，每年至少进行1次体检。

4.2.5 应统一着装，佩戴工牌，注意个人卫生，保持干净整洁，指甲不宜超过指端。

4.2.6 服务过程中举止得体、自然大方，使用礼貌用语，宜讲普通话。

4.2.7 日常工作中应注重研习按摩知识与技能，提高手法技巧。

4.3 设施设备

4.3.1 服务场所内设施设备应实现无障碍化，符合GB/T 39758的相关规定。

4.3.2 消防安全设备、设施应按照GB 50140的要求配置，安全标志和消防标志应符合GB 2893（所有部分）、GB 2894、GB 13495.1和GB 15630的相关规定。应在显著位置设置应急疏散图。

4.3.3 应配备通风设施、温度调节设施、照明及应急照明设备。公共区域宜配备视频监控系统。服务区房间应无内锁，门上宜设有不小于0.01 m²的透视窗。

4.3.4 应配备相应数量的按摩床，每张按摩床应配置相应数量的按摩布、床单、口布。每张按摩床的操作面积不宜小于3 m²，床间距适宜。

4.3.5 应设有独立卫生间和消毒区。消毒区应配备消毒柜、消毒剂及相关消毒器具

4.3.6 宜配备储物柜，妥善保管顾客个人物品。

4.4 用品用具

4.4.1 根据服务项目，配备相应按摩用品、器具，相关用品、器具应为合格产品并符合WS 205及相关

标准要求。

4.4.2 选用的精油、润滑剂等按摩介质应为正规厂家生产的合格产品，且在有效期内使用

5 服务项目及要求

5.1 服务项目

服务项目与操作要求参见表1及附录A。

表 1 按摩服务项目与操作要求

服务项目			操作要求
成人按摩	全身按摩		见A. 1～A. 7
	局部按摩	头面部按摩	见A. 1
		颈肩部按摩	见A. 2
		胸腹部按摩	见A. 3
		背腰部按摩	见A. 4
		上肢部按摩	见A. 5
		下肢部按摩	见A. 6
		足部按摩	见A. 7
小儿按摩			见A. 8

5.2 服务要求

5.2.1 技能操作通用要求

5.2.1.1 应按照 GB/T 12346 的相关内容，确定各经络、腧穴、反射区的位置，根据经络、腧穴的保健特点，采取有针对性的操作。

5.2.1.2 操作过程中应熟练运用按、推、摩、抹、擦、搓、点、拨、拿、捏、揉等常用的保健按摩手法，做到持久、有力、均匀、柔和、渗透。

5.2.1.3 操作过程中注意以下事项，确保顾客安全：

- 颈椎曲度变大者，不应过度向前或向后按压；
- 颈椎曲度变直者，不应做使颈椎向前屈（低头）的手法；
- 颈椎横突处较敏感者，不应重手法长时间按摩；
- 腰椎棘突有塌陷或隆起者，应先进行医学检查，排除不宜接受服务的情况；
- 腰骶曲度加大者，俯卧位时不应在腰骶部使用重力按压手法；
- 同一部位不应重手法长时间操作，避免出现肌体损伤；
- 采取俯卧位时，应使顾客保持呼吸道畅通，防止窒息；
- 不应使用针刺、瘢痕灸、发泡灸中医微创类技术以及其他具有创伤性、侵入性技法；
- 不应使用顿挫性、整复性、扳法等危险性较高的手法；
- 应注意手法力度控制，不应使关节位置造成不良影响。

5.2.2 安全要求

5.2.2.1 应建立健全安全制度和岗位责任制，制定应急安全预案，并定期演练。

- 5.2.2.2 应建立消防管理制度并符合 GB/T 40248 的有关要求。
- 5.2.2.3 安全通道、消防通道应保持畅通，消防装置、报警装置、防火装置标志等安全设施（器材）应定期进行检验、维护，保持完好。
- 5.2.2.4 服务人员应熟知安全知识、防火知识，并掌握安全设施与消防器材的使用方法。
- 5.2.2.5 应建立顾客隐私保护制度及相应保障机制，对服务过程中获得的顾客隐私不应泄露或用于服务项目以外的其他事项。
- 5.2.2.6 宜配备 1 名及以上具备急救知识和技能的服务人员，并配备急救用品。

5.2.3 卫生要求

- 5.2.3.1 应建立健全卫生管理制度，明确卫生主管负责人，配备专职或兼职卫生管理人员，制定完善的部门和人员岗位负责制度。
- 5.2.3.2 公共卫生应符合 GB 37487 的有关要求。
- 5.2.3.3 应保持良好通风，无异味，空气质量符合 GB/T 18883 的相关规定。
- 5.2.3.4 一次性用品用具不应重复使用。可重复使用的用品用具应在每位顾客使用前应保持清洁，使用后清洗、消毒，做到“一客一换一消毒”。消毒时，应使用经卫生行政部门批准的、安全有效的消毒药剂和消毒器械以及其他符合要求的卫生用品。
- 5.2.3.5 已消毒和未消毒的用品用具应严格区分、明确标识和隔离存放。
- 5.2.3.6 卫生间应及时清洗消毒，有坐便器的应提供一次性垫圈纸。

6 服务流程

6.1 服务接待

- 6.1.1 顾客进入服务场所时服务人员应面带微笑，热情问候，主动介绍服务项目、收费标准、优惠活动等相关信息。
- 6.1.2 主动询问顾客的身体状况，存在以下情况时不宜提供按摩服务：
 - 急性软组织损伤、局部明显肿胀者；
 - 肌腱断裂、脱位者；
 - 需外科手术者；
 - 妊娠或月经期妇女；
 - 年老体弱者、过度疲劳者、过饥过饱者；
 - 患有皮肤损伤人群：包括表皮破损、疮疡、痈疽、烧伤、烫伤等。
- 6.1.3 根据顾客需要推荐服务项目，按当日服务人员的排位顺序介绍并安排按摩服务人员，不应强行推荐服务项目。
- 6.1.4 主动引领顾客至按摩房间或按摩床位，主动帮助顾客开启照明设备、空调等相关设施。

6.2 服务准备

- 6.2.1 服务人员在操作前应佩戴口罩，除去可能对顾客造成伤害的手部饰物，并对手部进行清洁。
- 6.2.2 使用自制按摩介质、保健溶液、敷贴、熏蒸类用品时，应询问顾客是否有过敏史及禁忌症，酒精过敏者不应使用含酒精的按摩介质。
- 6.2.3 提供小儿按摩服务的，服务前应与小儿家人或陪同人员进行必要的沟通。

6.3 按摩操作

- 6.3.1 根据服务需求,采用相应的操作技法为顾客提供服务。
- 6.3.2 操作过程中应主动询问顾客的感受,顾客反应异常时应停止操作。
- 6.3.3 操作力度、幅度等应由轻到重,由小到大。使用穴位刺激较大或力度较大的手法时应预先提示顾客,并按照顾客要求调整。操作敏感部位前应事先征得顾客的同意。
- 6.3.4 在使用器具或器械时,服务人员应按照相应产品的使用说明进行操作。对于使用较复杂、专业性 or 技术含量较高的器械,服务人员在操作前应经培训合格后,方可操作。对于需要持有特定资质的器具或器械,服务人员应取得特定资质后,方可操作。
- 6.3.5 按摩服务过程中需要顾客更换体位时应预先提示顾客。
- 6.3.6 操作过程中应保持操作环境安静、清洁,温、湿度适宜。

6.4 服务结束

- 6.4.1 服务结束后应主动询问顾客感受,耐心听取顾客的意见和建议。
- 6.4.2 应提醒顾客带好随身物品,适量饮用温水,注意保暖,避免受凉。
- 6.4.3 顾客离开按摩间后,应立即整理按摩间卫生,更换按摩单具,通风换气。
- 6.4.4 结账前应与客户确认消费项目、收费价格等相关信息,如顾客提出疑问,应进行核对和解释。结账完毕后,应为客户开具正规、等额、有效的发票。收银结束时,应提醒顾客将钱款当面点清。

7 服务评价与改进

7.1 投诉处理

- 7.1.1 服务机构应建立投诉处理机制,主动处理顾客的投诉,明确责任,妥善处置。
- 7.1.2 应设立投诉举报电话、意见箱、意见簿等多种形式的投诉渠道,对投诉情况应及时记录和处理。投诉处理结果应存档。
- 7.1.3 投诉处理程序可参照 GB/T 17242 规定的程序。

7.2 服务评价

- 7.2.1 应建立健全内部和外部的评价机制,确定评价方案,明确评价方法和评价指标体系,根据评价结果进行持续改进。评价内容应至少包括:
 - 环境卫生;
 - 服务项目;
 - 技能手法;
 - 服务态度;
 - 总体满意度;
 - 其他意见和建议等。
- 7.2.2 应建立顾客满意度调查机制,定期进行顾客满意度调查。
- 7.2.3 可采取以下方式收集相关的评价信息:
 - 发放调查问卷;
 - 客户投诉;
 - 定期或不定期回访;

- 收集各类媒体的相关报道；
- 行业报告等。

7.2.4 根据收集的相关信息，运用定性与定量相结合的统计方法进行分析处理，形成服务评价结论。

7.3 服务改进

应根据服务评价结论，有针对性地制定改进措施，并组织实施，实现持续改进。

附录 A

附录 B（资料性）

附录 C 按摩操作要求

C.1 头面部按摩

按摩时顾客应采用仰卧位，服务人员坐于其头前，宜按照以下操作程序进行按摩：

- 双手交替直推从印堂穴至神庭穴；
- 双手分推从印堂穴至太阳穴；
- 鱼际揉前额，中指点揉印堂穴、太阳穴；
- 轻按眼眶；
- 按揉眼周睛明、攒竹、鱼腰、丝竹空、承泣、四白等穴；
- 沿鼻梁推抹鼻翼至颧髻；
- 轻抹人中穴至地仓穴，承浆穴至地仓穴；
- 五指拿五经，扫散头部两侧少阳经；
- 梳理头皮；
- 勾点风池、风府等穴位；
- 揉捏耳廓；
- 对不适部位酌情进行强化按摩。

C.2 颈肩部按摩

按摩时顾客应采用俯卧位，服务人员站于其身体侧面，宜按照以下操作程序进行按摩：

- 拿揉颈项五线（督脉线、左右颈夹脊线、左右颈旁线）；
- 拿揉肩部肩井区；
- 点揉肩井、秉风、肩中俞、肩外俞、天宗等穴；
- 滚肩部五区（肩胛间区、左右肩胛区、左右肩胛背区）；
- 拇指点揉肩井穴；
- 拳心轻叩肩部；
- 对不适部位酌情进行强化按摩。

C.3 胸腹部按摩

按摩时顾客应采用仰卧位，服务人员站于其身体侧面，宜按照以下操作程序进行按摩：

- 掌按双肩；
- 直推任脉；
- 两掌分推胸肋；
- 顺时针、逆时针摩揉腹部；
- 点揉上脘、中脘、下脘穴；
- 点揉天枢、气海、关元穴；
- 点揉中府、云门、期门、章门、京门穴；
- 捏拿左右腹直肌；
- 掌颤腹部；

- j) 对不适部位酌情进行强化按摩。

C.4 背腰部按摩

按摩时顾客应采用俯卧位，服务人员站于其身体侧面，宜按照以下操作程序进行按摩：

- a) 掌推背腰部督脉经，膀胱经；
- b) 滚背腰部；
- c) 双掌自上而下按压脊柱；
- d) 两拇指点按两侧膀胱经；
- e) 点按夹脊穴；
- f) 自上而下按揉背腧穴；
- g) 直擦督脉、膀胱经，横擦命门、八髎穴，发热为度；
- h) 自下而上捏脊；
- i) 掌拍背腰部；
- j) 对不适部位酌情进行强化按摩。

C.5 上肢部按摩

按摩时顾客应采用仰卧位，服务人员站于其身体侧面，宜按照以下操作程序进行按摩：

- a) 掌推上肢内外侧；
- b) 拿揉上肢内外侧；
- c) 拇指按揉腕关节；
- d) 点揉曲池、手三里、合谷、内关、劳宫、神门等穴；
- e) 搓揉掌心；
- f) 摇腕关节；
- g) 捻揉各手指；
- h) 搓、抖上肢；
- i) 摇肩关节；
- j) 对不适部位酌情进行强化按摩。

C.6 下肢前部按摩

C.6.1 按摩下肢前部时顾客应采用仰卧位，服务人员站于其身体侧面，宜按照以下操作程序进行按摩：

- a) 掌推下肢；
- b) 双手拿揉下肢；
- c) 拨揉膝眼；
- d) 抱揉膝关节；
- e) 点按足三里、阳陵泉、三阴交等穴；
- f) 弹拨小腿胃经；
- g) 拳心叩打下肢；
- h) 推摩足背；
- i) 摇踝关节，抖动下肢；
- j) 屈伸膝关节，摇髋关节；
- k) 对不适部位酌情进行强化按摩。

C.6.2 按摩下肢后部时顾客应采用俯卧位，服务人员站于其身体侧面，宜按照以下操作程序进行按摩：

- a) 掌推下肢；
- b) 滚臀部及下肢；
- c) 双手拿揉臀部及下肢；
- d) 点按环跳、承扶、殷门、委中、承山、昆仑、太溪等穴；
- e) 抱揉下肢后侧；
- f) 双拳叩打下肢；
- g) 推按足底并擦热；
- h) 拔伸各足趾；
- i) 掌跟叩击足跟；
- j) 牵拉双下肢；
- k) 对不适部位酌情进行强化按摩。

C.7 足部按摩

按摩时顾客应采用仰卧位，服务人员坐于其足部下方，宜按照以下操作程序进行按摩：

- a) 先按摩左足，再按摩右足；
- b) 对第一次做足部按摩的人应先对其左足心脏反射区进行检查按摩，根据该区痛感程度来确定全足反射区按摩力度；
- c) 按摩时应先按摩肾、输尿管、膀胱 3 个基本反射区，然后依次按摩足底、足内侧、足外侧、足背的反射区，最后再按摩基本反射区；
- d) 按摩过程中，根据实际情况，局部按摩顺序可进行适当调整。

C.8 小儿按摩

C.8.1 增强免疫力保健按摩手法

宜按照以下操作程序进行按摩：

- a) 开天门；
- b) 推坎宫；
- c) 揉太阳；
- d) 揉迎香；
- e) 揉耳后高骨；
- f) 揉风池；
- g) 分手阴阳；
- h) 补脾经；
- i) 清补肺经；
- j) 按揉足三里；
- k) 横擦肺俞；
- l) 捏脊。

C.8.2 强身健体（健脾胃、促消化）保健按摩手法

宜按照以下操作程序进行按摩，以 1 周岁～5 周岁年龄段为宜：

- a) 运内八卦；

- b) 补脾经；
- c) 平肝经
- d) 摩腹；
- e) 按揉双侧足三里；
- f) 按揉脾俞、胃俞；
- g) 捏脊。

参考文献

- [1] GB/T 12346 经穴名称与定位
- [2] GB/T 13734 耳穴名称与定位
- [3] GB/T 17242 投诉处理指南
- [4] GB/T 22163 腧穴定位图
- [5] GB/T 30443 保健服务通用要求
- [6] 姚笑. 儿科推拿学 [M]. 中国盲文出版社, 2015.
- [7] 赵毅, 季远. 推拿手法学 [M]. 中国中医药出版社, 2016.
- [8] 于天源. 按摩推拿学 [M]. 中国中医药出版社, 2015.
- [9] 周哲敏. 足部按摩 [M]. 中国劳动社会保障出版社, 2018.