



# 中华人民共和国国家标准

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

Ranking standard for sports facilities—  
Part 2: Star-rating standard for gymnasium

2002-09-06 发布

2003-04-01 实施

中华人民共和国 发布  
国家质量监督检验检疫总局

免费标准下载 [WWW.PV265.COM](http://WWW.PV265.COM)

## 目 次

前言 .....	Ⅱ
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语、定义及代号 .....	1
4 星级的划分和依据 .....	1
5 安全、卫生、环境和建筑的要求 .....	1
6 星级的划分条件 .....	2
6.1 五星级 .....	2
6.2 四星级 .....	4
6.3 三星级 .....	7
6.4 二星级 .....	10
6.5 一星级 .....	12
7 服务质量要求 .....	13
7.1 服务人员从业资格要求 .....	13
7.2 服务基本原则 .....	13
7.3 服务基本要求 .....	13
7.4 服务业务能力与技能要求 .....	13
7.5 服务质量保证体系 .....	13

## 前 言

GB/T 18266《体育场所等级的划分》由若干部分组成,已颁布的有第1部分:保龄球馆星级的划分及评定,本部分是其中的第2部分。

GB/T 18266的本部分是在全面、深入研究国内外健身房状况的基础上,依据GB/T 19004.2—1994《质量管理和质量体系要素 第2部分:服务指南》(idt ISO 9004-2:1991)的要求,结合我国的具体情况制定的,是对我国国内健身房实行等级划分和规范化管理的依据。

制定GB/T 18266的本部分,目的在于通过对健身房的服务质量进行等级评定,确立健身房的服务形象,促进我国健身房服务质量的稳步提高。

本部分由国家体育总局提出。

本部分由国家体育总局经济司市场处归口并负责解释。

本部分负责起草单位:北京体育大学。

本部分参与起草单位:中国健美协会、中国健美操协会、北京市健美运动委员会。

本部分主要起草人:王荣辉、陈雪龄、刘大庆、张延安、古桥、张莹、田里、田振华、相建华。

## 体育场所等级的划分

### 第2部分：健身房星级的划分及评定

#### 1 范围

GB/T 18266 的本部分规定了健身房的分等定级原则及评定方法。

本部分适用于各类开业一年以上健身中心、健身会、健身健美俱乐部、健身健美培训学校等健身房的等级划分及评定。

#### 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过 GB/T 18266 的本部分的引用而成为本部分的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本部分，然而，鼓励根据本部分达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本部分。

GB 3096 城市区域环境噪声标准

GB 9668 体育馆卫生标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 17498 健身器材的安全通用要求

#### 3 术语、定义及代号

##### 3.1 术语和定义

下列术语和定义适用于 GB/T 18266 的本部分。

##### 3.1.1

**健身房 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健美服务的体育场所。

##### 3.2 代号

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。

#### 4 星级的划分和依据

4.1 健身房划分为五个星级，即五星级、四星级、三星级、二星级、一星级。最高星级为五星级，最低星级为一星级。星级越高，表示健身房的级别越高。GB/T 18266 的本部分的标识按有关标识的标准执行。

4.2 星级的划分以健身房的清洁卫生、环境与安全救护、设备设施及维护保养、服务水平为依据，具体的评定办法按照国家体育行政主管部门颁布的设施设备评定标准、设施设备的维修保养评定标准、清洁卫生评定标准、服务质量评定标准、顾客意见评定标准等五项标准执行。

#### 5 安全、卫生、环境和建筑的要求

健身房的建筑、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。

## 6 星级的划分条件

### 6.1 五星级

#### 6.1.1 健身房设施设备基本条件

- a) 健身房设施、设备布局合理,使用方便、安全;
- b) 健身房内外装饰装潢工艺精细,风格突出;
- c) 健身房内标志用公共信息符号应符合 GB/T 10001.1 的要求;
- d) 健身房卫生应符合 GB 9668 的要求;
- e) 健身房内外环境噪音应符合 GB 3096 的要求;
- f) 有中央空调系统和通风排气系统,各区域温度适宜,通风良好,室内空气呈负压状态;
- g) 有自备发电系统或两路供电系统;
- h) 健身房照明明亮、柔和,其中练习区采用暖色光源;
- i) 有计算机管理系统;
- j) 有闭路电视、视频播放系统、背景音乐系统。

#### 6.1.2 每周营业时间不少于 80 h。

#### 6.1.3 接待区

- a) 有接待处,并提供接待、问询、电脑结账等服务;
- b) 有健身房简介、服务项目的宣传品、服务项目价目表、服务规范条例、宾客须知和意见箱;
- c) 有健身教练简介、锻炼项目课程表;
- d) 提供留言和馆内寻人服务;
- e) 能提供个人健身预约指导服务;
- f) 能提供会员定期健康检查服务;
- g) 能够用流利的 2 种外语(英语为必备语种)进行接待服务;
- h) 能够为残障人提供特殊服务;
- i) 有客人休息区域,并配有茶几和座椅,舒适典雅;
- j) 有电视机、报刊、杂志和健身运动资料;
- k) 有水吧,供应饮料、食品等,且品种丰富;
- l) 有健身运动用品商店;
- m) 各种指示用和服务用文字用中、外文同时表示;
- n) 公用电话不少于 2 部,并配有隔音罩;
- o) 有数量与接待能力相适应的会员柜;
- p) 摆放花木或盆景;
- q) 配有挂钟;
- r) 设有废物桶(箱)。

#### 6.1.4 练习区域

- a) 器械练习区域
  - 1) 空间净高度不低于 2.8 m;
  - 2) 场地的地面为地毯、塑胶材料或木质厚板,地面平坦、水平划一;
  - 3) 有壁镜,镜面投影清晰,影像不变形;
  - 4) 墙壁装饰壁画或图文并茂的挂图;
  - 5) 有休息用有背座椅;
  - 6) 配有饮水器(机),并供应饮用水;

- 7) 废物桶不少于 2 个;
  - 8) 有挂钟;
  - 9) 健身器材
    - 器材为正规厂家生产的合格产品,质量稳定,安全可靠,应符合 GB 17498 的要求;
    - 能清楚区分出心肺功能练习区、力量器械练习区和自由重物练习区;
    - 器材状态良好,完好率达 100%,而且整洁卫生,无污迹;
    - 自由重物练习区至少有 20 副的固定哑铃和 12 副调节哑铃,以及数量与之相匹配的哑铃架;
    - 至少有 4 副标准杠铃和 10 副小杠铃,以及数量与之相匹配的杠铃架;
    - 至少有 4 台卧推架,3 台深蹲架;
    - 颈肩部练习器不少于 4 种(台);
    - 背部练习器不少于 4 种(台);
    - 胸部练习器不少于 4 种(台);
    - 臂部练习器不少于 4 种(台);
    - 腹部练习器不少于 4 种(台);
    - 臀部练习器不少于 2 种(台);
    - 大腿练习器不少于 3 种(台);
    - 小腿练习器不少于 2 种(台);
    - 单站练习器占力量练习器总数的比例不少于 60%;
    - 力量练习器间距不少于 1 m,且通道宽敞;
    - 心肺练习器(跑步机、健身车、登山机、椭圆运动练习机、划船机等)不少于 35 台;
    - 心肺练习器皆为电脑程控式;
    - 心肺练习器皆能监控锻炼者心率的变化;
    - 至少 80%的心肺练习器配有单独的音像设备及耳机;
  - 10) 在练习器的醒目处张贴有中、外文标注的器材名称、具体用途、使用说明或图示;
  - 11) 有至少 2 套公共音像设备;
  - 12) 营业时间同时有至少 3 名社会体育指导员在场服务。
- b) 集体练习区域
- 1) 空间净高度不低于 3.0 m;
  - 2) 有至少两个独立的集体练习区,且使用面积总和不少于 300 m<sup>2</sup>;
  - 3) 集体练习区域必须与器械练习等其他区域分隔开,且隔音效果好;
  - 4) 地面材料为优质木地板或弹性较好的塑胶材料,且地面平坦,无裂缝,无破损;
  - 5) 有壁镜,镜面投影清晰,影像不变形;
  - 6) 照明良好,光线明亮,但不眩目;
  - 7) 配有高质量的专业音响,声音效果好,有无线麦克风;
  - 8) 软垫不少于 50 套;
  - 9) 辅助健身器材(如小哑铃、杠铃、踏板、拉力皮筋、健身球等)不少于 3 种;
  - 10) 配有饮水器(机),并供应饮用水;
  - 11) 能开设至少 5 种不同内容针对不同水平群体的集体健身课程,且平均每天至少开设 5 节集体健身课。

### 6.1.5 体测、医务区

- a) 有完整的身体形态、机能、素质测试系统,能准确地测定身体成分、心肺功能和肌肉力量;
- b) 能为宾客进行全面的身体评价,并能制定完善的健身健美计划和营养计划;
- c) 有医务室和专业医务人员,并备有常规急救药品和设备;

d) 有至少 5 台身体放松、按摩设备。

#### 6.1.6 更衣室

- a) 地面为防滑材料,有通风排气设备;
- b) 更衣柜数量不少于 300 个;
- c) 更衣柜结构牢固,安全美观,整洁卫生,内有衣架和搁板;
- d) 有休息座椅(或条凳)、镜子。

#### 6.1.7 淋浴室

- a) 位置合理,男女分设;
- b) 地面铺设防滑材料,有通风排气设备;
- c) 喷头数量不少于 20 个;
- d) 有洗手池和面镜;
- e) 有洗浴用品搁物架(台);
- f) 营业时间内持续供应冷热水;
- g) 有桑拿浴或蒸汽浴室。

#### 6.1.8 卫生间

- a) 有男女分设的间隔式卫生间;
- b) 装修讲究,整洁卫生;
- c) 配有低噪音、节水的恭桶和小便池;
- d) 有洗手池、面镜、洗手液或香皂、擦手巾、卫生纸、自动干手器。

#### 6.1.9 公共区域

- a) 公共交通便利,交通工具出入方便,便于人员及车辆的疏散;
- b) 有充足方便的停车条件。

#### 6.1.10 选择项目(共 12 项,至少具备 6 项)

- a) 50%心肺练习器配备的音像设备可以上网;
- b) 有水中有氧练习区;
- c) 有室内跑道;
- d) 有健身车集体练习区(Spinning);
- e) 有休闲区域(茶室、会客室等);
- f) 有安全保卫监视系统(包括摄像头和监控室);
- g) 提供运动餐饮;
- h) 有自助式健身查询系统;
- i) 有冲浪浴或旋流浴;
- j) 提供理疗服务;
- k) 有美容、美发服务;
- l) 获省级以上行政管理部门评定的综合性荣誉。

### 6.2 四星级

#### 6.2.1 健身房设施设备基本条件

- a) 健身房设施、设备布局合理,使用方便、安全;
- b) 健身房内外装饰装潢工艺精细,风格突出;
- c) 健身房内标志用公共信息符号应符合 GB/T 10001.1 的要求;
- d) 健身房卫生应符合 GB 9668 的要求;
- e) 健身房内外环境噪音应符合 GB 3096 的要求;
- f) 有中央空调和通风排气系统,各区域温度适宜,通风良好,室内空气呈负压状态;

- g) 有自备发电系统或两路供电系统;
- h) 健身房光照明亮、柔和,其中练习区采用暖色光源;
- i) 有计算机管理系统;
- j) 有闭路电视、视频播放系统、背景音乐系统。

#### 6.2.2 每周营业时间不少于 80 h。

#### 6.2.3 接待区

- a) 有接待处,并提供接待、问询、电脑结账等服务;
- b) 有健身房简介、服务项目的宣传品、服务项目价目表、服务规范条例、宾客须知和意见箱;
- c) 有健身教练简介、锻炼项目课程表;
- d) 提供留言和馆内寻人服务;
- e) 能够为残障人提供特殊服务;
- f) 能用 1 种外语提供接待服务;
- g) 有客人休息区域,并配有茶几和座椅,舒适典雅;
- h) 有电视机和报刊、杂志和健身运动资料;
- i) 有水吧,供应饮料、食品等,且品种丰富;
- j) 有健身运动用品商店;
- k) 各种指示用和服务用文字至少用中、英文同时表示;
- l) 公用电话不少于 2 部,并配有隔音罩;
- m) 有数量与接待能力相适应的会员柜;
- n) 摆放花木或盆景;
- o) 配有挂钟;
- p) 设有废物桶(箱)。

#### 6.2.4 练习区域

##### a) 器械练习区域

- 1) 空间净高度不低于 2.8 m;
- 2) 场地的地面为地毯、塑胶材料或木质厚台,地面平坦、水平划一;
- 3) 有壁镜,镜面投影清晰、影像不变形;
- 4) 墙壁装饰壁画或图文并茂的挂图;
- 5) 有休息用有背座椅;
- 6) 配有饮水器(机),并供应饮用水;
- 7) 废物桶不少于 2 个;
- 8) 有挂钟;
- 9) 健身器材
  - 器材为正规厂家生产的合格产品,质量稳定,安全可靠,应符合 GB 17498 的要求;
  - 能清楚区分心肺功能练习区、力量器械练习区和自由重物练习区;
  - 器材状态良好,完好率达 90%,而且整洁卫生,无污迹;
  - 在自由重物练习区至少有 20 副的固定哑铃和 10 副调节哑铃,以及数量与之相匹配的哑铃架;
  - 至少有 3 副标准杠铃和 10 副小杠铃,以及数量与之相匹配的杠铃架;
  - 至少有 3 台卧推架,2 台深蹲架;
  - 颈肩部练习器不少于 3 种(台);
  - 背部练习器不少于 3 种(台);
  - 胸部练习器不少于 3 种(台);



- 臀部练习器不少于3种(台);
  - 腹部练习器不少于3种(台);
  - 臀部练习器不少于2种(台);
  - 大腿练习器不少于3种(台);
  - 小腿练习器不少于2种(台);
  - 单站练习器占力量练习器总数的比例不少于50%;
  - 力量练习器间距不少于1m,且通道宽敞;
  - 心肺练习器(跑步机、健身车、登山机、椭圆运动练习机、划船机等)不少于24台;
  - 心肺练习器皆为电脑程控式;
  - 至少有50%的心肺练习器能监控锻炼者心率的变化;
  - 至少有50%的心肺练习器配有单独的音像设备及耳机;
- 10) 在练习器的醒目处张贴有中、外文标注的器材名称、具体用途、使用说明或图示;
- 11) 有至少2套公共音像设备;
- 12) 营业时间同时有至少2名社会体育指导员在场服务。

b) 集体练习区域

- 1) 空间净高度不低于3.0m;
- 2) 有至少两个各自独立的集体健身区,且使用面积总和不少于300m<sup>2</sup>;
- 3) 集体练习区域必须与器械练习等其他区域分隔开,且隔音效果好;
- 4) 地面材料为优质木地板或弹性较好的塑胶材料,且地面平坦,无裂缝,无破损;
- 5) 有壁镜,投影清晰,影像不变形;
- 6) 照明良好,光线明亮,但不炫目;
- 7) 配有高质量的专业音响,声音效果好,有无线麦克风;
- 8) 软垫不少于40套;
- 9) 辅助健身器材(如小哑铃、杠铃、踏板、拉力皮筋等)不少于3种;
- 10) 配有饮水器(机),并供应饮用水;
- 11) 能开设至少4种不同内容针对不同水平群体的集体健身课程,且平均每天至少开设4节集体健身课。

6.2.5 体测、医务区

- a) 有身体形态、机能、素质测试设备,能较准确测量身体成分和肌肉力量;
- b) 能为宾客进行身体评价,并能制定完善的健身健美计划;
- c) 有医务室和专业医务人员,并备有常规急救药品和设备;
- d) 有至少3台身体放松、按摩设备。

6.2.6 更衣室

- a) 地面为防滑材料,有通风排气设备;
- b) 更衣柜数量不少于250个;
- c) 更衣柜结构牢固,安全美观,整洁卫生,内有衣架和搁板;
- d) 有休息座椅(或条凳)、镜子。

6.2.7 淋浴室

- a) 位置合理,男女分设;
- b) 地面铺设防滑材料,有通风排气设备;
- c) 喷头数量不少于20个;
- d) 有洗手池和面镜;
- e) 有洗浴用品搁物架(台);

- f) 营业时间内持续供应冷热水;
  - g) 有桑拿浴或蒸汽浴室。
- 6.2.8 卫生间
- a) 有男女分设的间隔式卫生间;
  - b) 装修讲究,整洁卫生;
  - c) 有低噪音恭桶和小便池;
  - d) 有洗手池、面镜、洗手液或香皂、擦手巾、卫生纸、自动干手器。
- 6.2.9 公共区域
- a) 公共交通便利,交通工具出入方便,便于人员及车辆的疏散;
  - b) 充足方便的停车条件。
- 6.2.10 选择项目(共 15 项,至少具备 6 项)
- a) 提供信用卡服务;
  - b) 能提供个人健身预约指导服务;
  - c) 心肺练习器配备的音像设备可以上网;
  - d) 有水中有氧练习区;
  - e) 有室内跑道;
  - f) 有健身车集体练习区(Spinning);
  - g) 提供会员定期健康检查服务;
  - h) 有休闲区域(茶室、会客室等);
  - i) 有安全保卫监视系统(包括摄像头和监控室);
  - j) 有冲浪浴或旋流浴;
  - k) 提供运动餐饮;
  - l) 有自助式健身查询系统;
  - m) 提供理疗服务;
  - n) 有美容、美发服务;
  - o) 获省级以上行政管理部门评定的综合性荣誉。
- 6.3 三星級
- 6.3.1 健身房设施设备基本条件
- a) 健身房设施、设备布局合理,使用方便、安全;
  - b) 健身房内外装饰装潢舒适明快,工艺良好;
  - c) 健身房内标志用公共信息符号应符合 GB/T 10001.1 的要求;
  - d) 健身房卫生应符合 GB 9668 的要求;
  - e) 健身房内外环境噪音应符合 GB 3096 的要求;
  - f) 有空调和通风排气装置,各区域温度适宜,通风良好;
  - g) 有自备发电系统或两路供电系统;
  - h) 健身房光照明亮、柔和,其中练习区采用暖色光源;
  - i) 有计算机管理系统;
  - j) 有闭路电视、视频播放系统、背景音乐系统。
- 6.3.2 每周营业时间不少于 70 h。
- 6.3.3 接待区
- a) 有接待处,并提供接待、问询、电脑结账等服务;
  - b) 有健身房简介、服务项目的宣传品、服务项目价目表、服务规范条例、宾客须知和意见箱;
  - c) 有健身教练简介、锻炼项目课程表;

- d) 提供留言和馆内寻人服务；
- e) 能够为残障人提供特殊服务；
- f) 有客人休息区域,并配有茶几和座椅；
- g) 有电视机和报刊、杂志和健身运动资料；
- h) 有水吧,供应饮料、食品等；
- i) 有健身运动用品商店；
- j) 各种指示用和服务用文字至少用中、英文同时表示；
- k) 公用电话不少于2部；
- l) 有会员柜；
- m) 摆放花木或盆景；
- n) 配有挂钟；
- o) 设有废物桶(箱)。

#### 6.3.4 练习区域

##### a) 器械练习区域

- 1) 空间净高度不低于2.8 m；
- 2) 场地的地面为地毯、塑胶材料或木质厚台,地面平坦、水平划一；
- 3) 有壁镜,镜面投影清晰、影像不变形；
- 4) 墙壁装饰壁画或图文并茂的挂图；
- 5) 有休息用有背座椅；
- 6) 废物桶不少于2个；
- 7) 有挂钟；
- 8) 健身器材

- 器材为正规厂家生产的合格产品,质量稳定,安全可靠,应符合GB 17498的要求；
- 能清楚区分出心肺功能练习区、力量器械练习区和自由重物练习区；
- 器材状态良好,完好率达90%,而且整洁卫生,无污迹；
- 自由重物练习区有至少20副的固定哑铃和10副调节哑铃,以及数量与之相匹配的哑铃架；
- 至少有3副的标准杠铃和8副小杠铃,以及数量与之相匹配的杠铃架；
- 至少有2台卧推架,1台深蹲架；
- 肩部练习器不少于2种(台)；
- 背部练习器不少于2种(台)；
- 胸部练习器不少于2种(台)；
- 臂部练习器不少于2种(台)；
- 腹部练习器不少于2种(台)；
- 臀部练习器不少于1种(台)；
- 大腿练习器不少于2种(台)；
- 小腿练习器不少于1种(台)；
- 单站练习器占力量练习器总数的比例不少于40%；
- 力量练习器间距不少于1 m,且通道宽敞；
- 心肺练习器(跑步机、健身车、登山机、椭圆运动练习机、划船机等)不少于10台；
- 心肺练习器材皆为电脑程式；

- 9) 在器材的醒目处张贴有器材名称、具体用途、使用说明或图示；
- 10) 有至少2套公共音像设备。

##### b) 集体练习区域

- 1) 空间净高度不低于 3.0 m;
- 2) 使用面积总和不少于 200 m<sup>2</sup>;
- 3) 集体练习区域必须与器械练习等其他区域分隔开,且隔音效果好;
- 4) 地面材料为木地板,且地面平坦,无裂缝,弹性好;
- 5) 有壁镜,投影清晰,影像不变形;
- 6) 照明良好,光线明亮,但不炫目;
- 7) 配有音响,声音效果好,有无线麦克风;
- 8) 软垫不少于 30 套;
- 9) 辅助健身器材(如小哑铃、杠铃、踏板、拉力皮筋等)不少于 3 种;
- 10) 配有饮水器(机),并供应饮用水;
- 11) 能开设至少 3 种不同内容针对不同水平群体的集体健身课程,且平均每天至少开设 4 节集体健身课。

#### 6.3.5 体测、医务区

- a) 有身体形态、机能、素质设备;
- b) 能为宾客进行身体评价,并能制定健身健美计划;
- c) 备有常规急救药品和设备。

#### 6.3.6 更衣室

- a) 地面为防滑材料,有通风排气设备;
- b) 更衣柜数量不少于 200 个;
- c) 更衣柜结构牢固,安全美观,整洁卫生,内有衣架和搁板;
- d) 有休息座椅(或条凳)、镜子。

#### 6.3.7 淋浴室

- a) 位置合理,男女分设;
- b) 地面铺设防滑材料,有通风排气设备;
- c) 喷头数量不少于 10 个;
- d) 有洗手池和面镜;
- e) 有洗浴用品搁物架(台);
- f) 营业时间内持续供应冷热水。

#### 6.3.8 卫生间

- a) 有男女分设的间隔式卫生间;
- b) 整洁卫生;
- c) 有抽水恭桶和小便池;
- d) 有洗手池、面镜、洗手液或香皂、擦手巾、卫生纸、自动干手器。

#### 6.3.9 公共区域

- a) 公共交通便利,交通工具出入方便,便于人员及车辆的疏散;
- b) 有机动车泊位。

#### 6.3.10 选择项目(共 17 项,至少具备 5 项)

- a) 能用外语进行接待服务;
- b) 提供信用卡服务;
- c) 能提供个人健身预约指导服务;
- d) 50%心肺练习器配备的显示器可以上网;
- e) 有两个独立的集体健身区;
- f) 有水中有氧练习区;

- g) 有室内跑道；
- h) 有健身车集体练习区(Spinning)；
- i) 提供会员定期健康检查服务；
- j) 有安全保卫监视系统(包括摄像头和监控室)；
- k) 有桑拿浴或蒸汽浴；
- l) 有冲浪浴或旋流浴；
- m) 提供运动餐饮；
- n) 有自助式健身查询系统；
- o) 提供理疗服务；
- p) 有美容、美发服务；
- q) 获省级以上行政管理部门评定的综合性荣誉。

#### 6.4 二星级

##### 6.4.1 健身房设施设备基本条件

- a) 健身房设施、设备布局合理,使用方便、安全；
- b) 健身房内标志用公共信息符号应符合 GB/T 10001.1 的要求；
- c) 健身房卫生应符合 GB 9668 的要求；
- d) 健身房内外环境噪音应符合 GB 3096 的要求；
- e) 有空调和通风排气装置,各区域通风良好；
- f) 健身房光照明亮、柔和；
- g) 有计算机管理系统；
- h) 有视频播放系统、背景音乐系统；
- i) 有身体形态、素质测试设备,并能制定健身健美计划。

##### 6.4.2 每周营业时间不少于 40 h。

##### 6.4.3 接待区

- a) 有接待处,并提供接待、问询、电脑结账等服务；
- b) 有健身房简介、服务项目价目表、服务规范条例、宾客须知和意见箱；
- c) 有健身教练简介、锻炼项目课程表；
- d) 提供留言和馆内寻人服务；
- e) 有客人休息区域,并配有茶几和座椅；
- f) 有电视机；
- g) 有饮料、食品供应柜台；
- h) 有公用电话；
- i) 摆放花木或盆景；
- j) 配有挂钟；
- k) 设有废物桶(箱)。

##### 6.4.4 练习区域

- a) 空间净高度不低于 2.6 m；
- b) 器械练习区域
  - 1) 场地的地面为地毯、塑胶材料或木质厚台,地面平坦、水平划一；
  - 2) 有壁镜,镜面投影清晰、影像不变形；
  - 3) 墙壁装饰壁画或图文并茂的挂图；
  - 4) 有休息用座椅；
  - 5) 有废物桶；

6) 有挂钟;

7) 健身器材

- 器材质量稳定,安全可靠,应符合 GB 17498 的要求;
  - 器材状态良好,完好率达 90%,而且整洁卫生;
  - 自由重物练习区有至少 20 副的固定哑铃和 10 副调节哑铃,以及数量与之相匹配的哑铃架;
  - 至少有 2 副的标准杠铃和 5 副小杠铃,以及数量与之相匹配的杠铃架;
  - 至少有 2 台卧推架,1 台深蹲架;
  - 背部练习器不少于 2 种(台);
  - 胸部练习器不少于 2 种(台);
  - 臂部练习器不少于 2 种(台);
  - 腹部练习器不少于 2 种(台);
  - 大腿练习器不少于 2 种(台);
  - 小腿练习器不少于 1 种(台);
  - 力量练习器材间距不少于 1 m;
  - 心肺练习器(跑步机、健身车、登山机、椭圆运动练习机、划船机等)不少于 5 台;
  - 练习器的醒目处张贴有器材名称、具体用途、使用说明或图示;
- 9) 有至少 2 套音像设备。

c) 集体练习区域

- 1) 使用面积不少于 100 m<sup>2</sup>;
- 2) 集体练习区域必须与器械练习等其他区域分隔开;
- 3) 地面材料为木地板或塑胶材料,且地面平坦,无裂缝;
- 4) 有壁镜,投影清晰,影像不变形;
- 5) 照明良好,光线明亮,但不炫目;
- 6) 配有音响,声音效果好,有无线麦克风;
- 7) 软垫不少于 20 套;
- 8) 有辅助健身器材(如小哑铃、杠铃、踏板、拉力皮筋等);
- 9) 能开设至少 2 种不同内容的集体健身课程,每天至少开设 3 节集体健身课。

6.4.5 更衣室

- a) 地面为防滑材料,有通风排气设备;
- b) 更衣柜数量不少于 100 个;
- c) 更衣柜结构牢固,安全美观,整洁卫生;
- d) 有休息座椅(或条凳)、镜子。

6.4.6 淋浴室

- a) 位置合理,男女分设;
- b) 地面铺设防滑材料,有通风排气设备;
- c) 喷头数量不少于 6 个;
- d) 有洗手池和面镜;
- e) 有洗浴用品搁物架(台);
- f) 营业时间内供应冷热水。

6.4.7 卫生间

- a) 有男女分设的间隔式卫生间;
- b) 有洗手池、面镜、洗手液或香皂、擦手巾、卫生纸、自动干手器。

#### 6.4.8 公共区域

- a) 交通工具出入方便,便于人员及车辆的疏散;
- b) 有机动车车位。

#### 6.5 一星级

##### 6.5.1 健身房设施设备基本条件

- a) 健身房设施、设备布局合理,使用方便、安全;
- b) 健身房内标志用公共信息符号应符合 GB/T 10001.1 的要求;
- c) 健身房卫生应符合 GB 9668 要求;
- d) 健身房内外环境噪音应符合 GB 3096 的要求;
- e) 有通风排气装置,各区域通风良好;
- f) 健身房光照明亮、柔和;
- g) 有音响设备;
- h) 有身体形态测试设备。

##### 6.5.2 每周营业时间不少于 40 h。

##### 6.5.3 接待区

- a) 有接待处,并提供接待、问询、结账等服务;
- b) 有服务项目价目表、服务规范条例、宾客须知和意见箱;
- c) 有客人休息座椅;
- d) 供应饮料等;
- e) 有公用电话;
- f) 配有挂钟;
- g) 设有废物桶(箱)。

##### 6.5.4 练习区域(根据经营重点不同,符合器械练习区域和集体练习区域两者之一要求即可)

- a) 空间净高度不低于 2.6 m;
- b) 器械练习区域
  - 1) 场地的地面为地毯、塑胶材料或木质厚台,地面平坦;
  - 2) 有壁镜,镜面投影清晰、影像不变形;
  - 3) 有休息用座椅;
  - 4) 有废物桶;
  - 5) 有挂钟;
  - 6) 健身器材
    - 器材质量稳定,安全可靠,应符合 GB 17498 的要求;
    - 器材状态良好,完好率达 90%,而且整洁卫生;
    - 自由重物练习区有至少 20 副固定哑铃和 5 副调节哑铃;
    - 至少有 2 副标准杠铃和 5 副小杠铃;
    - 至少有 2 台卧推架,1 台深蹲架;
    - 胸部练习器不少于 2 种(台);
    - 臂部练习器不少于 2 种(台);
    - 腹部练习器不少于 2 种(台);
    - 大腿练习器不少于 1 种(台);
    - 力量练习器材间距不少于 1 m;
    - 心肺练习器(跑步机、健身车、登山机、椭圆运动练习机、划船机等)不少于 2 台;
  - 7) 在器材的醒目处张贴有器材名称、具体用途、使用说明或图示。
- c) 集体练习区域

- 1) 使用面积总和不少于 100 m<sup>2</sup>;
- 2) 地面材料为木地板或地毯,且地面平坦,有一定弹性;
- 3) 有壁镜,投影清晰,不变形;
- 4) 照明良好,光线明亮,但不炫目;
- 5) 配有音响设备;
- 6) 有供 20 人同时上课使用的软垫;
- 7) 能开设至少 2 种内容(如:有氧操、踏板操、形体操等)的集体健身课程。

#### 6.5.5 更衣室、卫生间

- a) 有男女分设的更衣室,更衣柜结构牢固,整洁卫生;
- b) 有男女分设的淋浴区,整洁卫生;
- c) 有男女分设的卫生间,整洁卫生。

### 7 服务质量要求

#### 7.1 服务人员从业资格要求

##### 7.1.1 健身房从业人员必须持证上岗。

7.1.2 不同星级健身房社会体育指导员配比:五星级配备的社会体育指导员(健身类或健美操类)人数不得少于挂牌上岗总人数的 50%(且不少于 4 人);四星级配备的社会体育指导员(健身类或健美操类)人数不得少于挂牌上岗总人数的 30%(且不少于 2 人);三星级配备高级社会体育指导员(健身类或健美操类)人数不得少于挂牌上岗总人数的 50%(且不少于 3 人);二星级配备中级社会体育指导员(健身类或健美操类)人数不得少于挂牌上岗总人数的 50%(且不少于 2 人)。一星级的挂牌上岗指导员必须为初级以上(含初级)社会体育指导员(健身类或健美操类)。

#### 7.2 服务基本原则

- 7.2.1 对宾客一视同仁。
- 7.2.2 对宾客礼貌、热情、友好。
- 7.2.3 对宾客诚实,公平交易。
- 7.2.4 尊重民族习俗。
- 7.2.5 遵守国家法律、法规,保护宾客合法权益。

#### 7.3 服务基本要求

##### 7.3.1 仪容仪表要求

- a) 服务人员的仪容仪表端庄、大方、整洁。服务人员应佩戴工牌,符合上岗要求;
- b) 服务人员应表情自然、和谐、亲切,提倡微笑服务。

##### 7.3.2 举止姿态要求

举止文明,姿态端庄,主动服务,符合岗位规范。

##### 7.3.3 语言要求

- a) 语言要文明、礼貌、简明、清晰;
- b) 提倡讲普通话;
- c) 对客人提出的问题无法解决时,应予以耐心解释,不推诿和应付。

#### 7.4 服务业务能力与技能要求

服务人员应具有相应的业务知识和技能,并能熟练运用。

#### 7.5 服务质量保证体系

具备适应本健身房运行的、有效的整套管理制度和作业标准,有检查、督导及处理措施。