

DB 3205

苏 州 市 地 方 标 准

DB 3205/T XXXX—2024

运动促进健康中心运营服务规范

Specifications of operational service for exercise promotes health
centers

(征求意见稿)

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

苏州市市场监督管理局 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
4.1 制度机制	1
4.2 运营服务	2
5 组织架构	2
5.1 部门设置	2
5.2 岗位设置	2
5.3 人员分级配置	3
5.4 人员要求	4
6 服务安全要求	4
7 服务内容与要求	4
7.1 科学健身知识宣讲	4
7.2 运动处方开具	5
7.3 体质和健康测试	5
7.4 慢性病防治	5
7.5 运动康复	5
7.6 体育赛事活动保障	5
8 服务流程	5
8.1 运动前健康筛查	5
8.2 运动处方制定	5
8.3 运动干预指导	6
8.4 运动处方调整	6
8.5 运动科普教育	6
9 运营与管理	6
9.1 培训指导管理	6
9.2 场地设施管理	6
9.3 安全应急管理	7
9.4 信息档案管理	7
10 评价与改进	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。

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。

本文件由苏州市体育局提出并归口。

本文件起草单位：苏州市市民健身中心。

本文件主要起草人：张茜、王虎、李思思、金怡、孙小玲。

运动促进健康中心运营服务规范

1 范围

本文件规定了运动促进健康中心运营服务的基本要求、组织架构、服务安全要求、服务内容与要求、服务流程、运营与管理、评价与改进。

本文件适用于运动促进健康中心的运营与服务。

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 34285 健身运动安全指南

DB3205/T XXXX 运动促进健康中心建设指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

运动促进健康 exercise promotes health

通过科学运动，促进全身各系统机能完善，增强免疫力，实现慢病防控，健康状态改善，提高适应能力。

[来源：DB3205/T XXXX—2024，3.1]

3.2

运动处方 exercise prescription

依据运动处方需求者的健康信息、运动风险筛查、体质测试结果，以规定的运动频率、强度、时间、方式、运动总量以及进阶，形成目的明确、系统性个体化健康促进及疾病防治的运动指导方案。

4 基本要求

4.1 制度机制

应建立日常运行机制和各项服务管理制度，管理制度包括但不限于：

- 建立财务资产管理制度，中心内所有资产都应造册登记，详细记载财产的名称、数量、购买时间、购买单位以及价格等相关内容，做到账目清楚，表物相符；
- 建立工作人员管理制度，设立并执行工作人员的任职要求、岗位职责、培训教育、考核评价等管理制度；
- 服务场所管理制度，包括首问负责制、告知制度以及健康宣教服务与管理等；
- 建立设施设备管理制度，具体要求见本文件 9.2；
- 建立环境卫生管理制度，开展日常卫生保洁工作，中心应做到环境整洁、干净有序；
- 建立安全管理制度，具体要求见本文件 9.3；

g) 建立档案管理制度，做好文件、重要工作及活动的建档工作，具体要求见本文件 9.4。

4.2 运营服务

4.2.1 每周运营服务时间应不少于 35 h，全年运营服务时间应不少于 300 d。

4.2.2 市级运动促进健康中心宜开展覆盖青少年、老年人、职业人群等全人群的运动促进健康服务；县（区）级、乡镇（街道）宜开展专项人群的运动促进健康服务，至少开展青少年脊柱侧弯筛查和运动干预、近视运动防治、女性盆底运动康复等项目中的一个项目服务。

5 组织架构

5.1 部门设置

5.1.1 宜根据实际情况设置部门，包括但不限于：项目部、行政部、运动康复部、科学健身部、青少年健康部、市场部等。

5.1.2 项目指导部工作职责包括但不限于：

- 负责体卫融合特色的运动促进健康工作；
- 开展运动干预、全民健身科普宣传教育；
- 策划和组织各种科学健身活动，如健步走、跑步、游泳、瑜伽等，并指导参与者如何正确进行运动；
- 组织讲座、研讨会、宣传册等方式普及科学健身的知识、理念和认知。

5.1.3 行政部工作职责包括但不限于：

- 负责运动促进健康中心的接待预约服务、财务管理、设施设备管理和环境卫生管理工作；
- 负责健康管理专业人才的培养和培训工作；
- 负责属地下级运动促进健康中心建设的联络工作。

5.1.4 运动康复部工作职责包括但不限于：

- 负责对服务对象进行全面的康复评估，包括体能水平、疼痛程度、运动范围等指标，以确定康复计划的方向；
- 根据评估结果，制定个体化的康复计划，涉及康复的时间、频率、强度等方面的具体安排；
- 通过物理治疗、运动疗法、康复训练等方式，帮助服务对象恢复功能和运动能力。

5.1.5 科学健身部工作职责包括但不限于：

- 负责研究和制定适合不同年龄、性别、健康状况人群的科学健身计划；
- 通过体质测试和健康评估，为个人或团体提供定制化的健身建议和运动处方；
- 负责各类人群科学健身及运动处方的研究、制定、推广应用；
- 负责对服务项目的效果进行监测和评估，根据反馈调整和优化健身计划；
- 不断探索和创新健身方法，结合最新科学研究，为公众提供更多元化和高效的健身选择。

5.1.6 青少年体育部工作职责包括但不限于：

- 定期开展青少年的体质和健康检测，提供体成分、心肺耐力、肌肉力量等方面的检测服务；
- 指导青少年进行科学锻炼，普及健康生活方式、科学健身和慢性病防治知识。

5.1.7 市场部工作职责包括但不限于：

- 负责开展深入的市场调研，了解目标人群的运动健康需求和偏好；
- 负责运动促进健康中心的品牌建设和宣传推广，通过多渠道宣传科学运动和健康管理的；
- 积极寻找并建立与政府机构、企业、学校等的合作关系，引入更多资源和支持。

5.2 岗位设置

5.2.1 根据工作需要，可设立前台接待岗、社会体育指导员岗、康复训练岗、行政事务岗、宣传教育岗等工作岗位，根据场地面积和服务情况设置岗位，宜一人多岗和多岗一人。

5.2.2 前台接待岗工作职责包括但不限于：

- 负责接待访客，回答访客的咨询；
- 负责接待预约服务对象的来访，记录和核实预约信息；
- 保持前台及接待区域的整洁，确保等候区的舒适和有序。

5.2.3 社会体育指导员岗工作职责包括但不限于：

- 负责运动技能的传授、健身指导以及组织管理工作；
- 提供健身项目和方法的咨询服务，制订健身计划和运动处方；
- 对运动技能水平和健身效果进行评价；
- 负责体育竞赛、交流等活动的保障工作；
- 负责传播科学健身理念，广泛开展科学健身指导服务。

5.2.4 康复训练员岗工作职责包括但不限于：

- 负责制定康复训练目标，为服务对象提供有针对性的康复运动计划和健康指导；
- 开展慢性疾病生活方式健康教育活动，包括运动、训练等方面。

5.2.5 行政事务岗工作职责包括但不限于：

- 处理日常行政事务，包括文件管理、会议安排、通讯联络等；
- 监督和管理财务状况，包括预算编制、财务报告、费用报销等；
- 管理场地和设施，确保其安全、清洁和高效使用。

5.2.6 宣传教育岗工作职责包括但不限于：

- 根据健康促进目标和公众需求，策划具有吸引力和教育意义的宣传活动；
- 创作科学、准确、易于理解的健康教育文本和视觉材料，如宣传册、海报、视频等；
- 利用社交媒体、官方网站、邮件列表等多种渠道发布健康信息，扩大宣传覆盖面；
- 与社区机构、学校、企业等建立合作关系，共同举办运动促进健康活动。

5.3 人员分级配置

根据运动促进健康中心三级建设要求，宜按级别定岗定员，人员分级配置见表1。

表1 人员分级配置

分级	人员分类	人员要求
市级运动促进健康中心人员配置	专业人员	医疗机构背景：专（兼）职医生不少于3（含）人，其中具有运动处方师资格的不少于1（含）人。 普通：专业技术人员不少于4（含）人，即康复治疗师（可选）不少于1人，社会体育指导员不少于4（含）人。
	管理和后勤保障人员	管理和后勤保障人员2人~4人。
县（区）级运动促进健康中心人员配置	专业人员	医疗机构背景：专（兼）职医生不少于2（含）人。 普通：专业技术人员不少于3（含）人，即：康复治疗师（可选）不少于1人，社会体育指导员不少于3（含）人。
	管理和后勤保障人员	管理和后勤保障人员1人~2人。
乡镇（街道）级运动促进健	专业人员	医疗机构背景：专（兼）职医生不少于1（含）人。 普通：专业技术人员不少于1（含）人，即社会体育指导员不少于1（含）人。

康中心人员配置	管理或后勤保障人员	0人~1人。
---------	-----------	--------

5.4 人员要求

5.4.1 工作人员资质包括但不限于：

- 具有医疗机构背景的运动促进健康中心配备具有从业资格的专（兼）职医师，具有运动处方师资格；
- 非医疗机构的专业技术人员应具有运动人体科学及相关专业中级及以上职称；
- 配备具有从业资格的专（兼）职康复治疗技师；
- 社会体育指导员应具有二级以上证书。

注：地（市）级体育主管部门或经批准的省级协会批准授予二级社会体育指导员技术等级称号。

5.4.2 所配置的社会体育指导员每周年在本中心从事运动促进健康服务的人均时长不少于 60 h。

5.4.3 服务人员应具有所在岗位相应的业务知识和技能，并能熟练运用。

5.4.4 服务人员应仪容仪表大方、整洁，举止文明、姿态端庄、主动服务。

6 服务安全要求

6.1 对服务对象开展健康体适能测试前应采取以下保护措施：

- a) 应进行运动前医学评价与风险评估；
- b) 应做好急救设备及人员的准备工作；
- c) 应充分告知服务对象相关风险。

6.2 对服务对象开展健康体适能测试应采取以下保护措施：

- a) 心肺耐力测试前应对有运动风险的服务对象进行运动心电、运动血压监护；
- b) 柔韧测试前应先询问服务对象腰部时是否有受伤；
- c) 平衡能力测试应对服务对象进行防摔倒保护；
- d) 以科研为目的的项目应事先征求服务对象意见，签署知情同意书。

6.3 指导服务对象开展运动健康干预中应采取以下保护措施：

- a) 超重或肥胖人群宜进行低冲击或无负重的运动，以降低发生骨关节及软组织损伤发生风险；
- b) 糖代谢异常人群，运动前、中、后宜监控血糖变化情况，并采取相关防护措施；
- c) 高血压及血压高值人群，运动前、中、后宜监控血压变化情况。

6.4 应对服务对象采取以下隐私保护措施：

- a) 运动心电、脊柱 4D 等需暴露身体的检查，应做到有单独诊室及更衣区，检查时关门或有遮挡；
- b) 对服务对象的信息隐私进行保护。

7 服务内容与要求

7.1 科学健身知识宣讲

7.1.1 定期更新展示内容。应在入口处，通过智能大屏进行科学健身运动教育，配备宣教资料。

7.1.2 利用智能屏幕和场地，定期开展有氧运动知识、抗阻运动知识、运动损伤知识等科普教育。

7.1.3 科学健身知识宣讲。每周年面向群众开展健康生活方式、科学健身指导、运动损伤防护、慢病防治等方面的线下健身知识讲座或培训，市级不少于 8 场次，县（区）级不少于 4 场次，乡镇（街道）不少于 1 场次。8 月 8 日“全民健身日”前后应举办至少 1 场次线下科普宣教活动。

7.2 运动处方开具

7.2.1 为服务对象制定的符合服务对象健康状况、体力活动水平、外部支撑条件的运动方案，制定运动目标、运动项目、运动计划、运动风险防控、运动纠偏等。

7.2.2 为群众开具个性化运动处方。市级每周年不少于 800（含）例，县（区）级每周年不少于 300（含）例，乡镇（街道）每周年不少于 100（含）例。

7.3 体质和健康测试

7.3.1 面向群众开展国民体质检测服务。市级每周年不少于 800 人，县（区）级每周年不少于 400 人，乡镇（街道）每周年不少于 200 人。

7.3.2 对服务对象进行运动风险测评，按要求签订体适能测评知情同意书。

7.3.3 要求高危运动风险服务人群在医院进行基本医学筛查和健康检查。

7.3.4 与服务对象签订运动干预指导知情同意书。

7.4 慢性病防治

7.4.1 慢性病防治宜和医院平台打通，评估数据和运动数据进行时反馈，及时得到相关专家指导。

7.4.2 为低风险服务对象进行精准运动训练，完成一些典型病例治疗，树立典型案例，逐步扩大慢性病防治影响力。

7.4.3 面向群众开展包括高血压、糖尿病、血脂异常、脊柱健康、慢性关节炎、扁平足等在内的慢病运动干预服务。市级每周期年跟踪服务不少于 100 人（含），县（区）级每周期年跟踪服务不少于 80 人（含），乡镇（街道）主动开展慢性病运动干预和运动康复服务。

7.5 运动康复

根据需要对服务对象进行运动康复训练。运动健身康复项目应包含国家体育总局社会体育管理中心编创推广的9套健身气功功法以及有氧运动、力量训练柔韧平衡训练、运动拉伸、四季养生操、广场舞等。

7.6 体育赛事活动保障

7.6.1 开展体育赛事活动保障服务。市级每周期年提供运动队医疗保障或体育赛事活动保障不少于 5（含）场次，乡镇（街道）级不低于 3 次。

7.6.2 为体育赛事活动主办方提供科学运动指导、协助承担应急救援工作。

8 服务流程

8.1 运动前健康筛查

8.1.1 做好服务对象的登记工作，基本信息应包括服务对象的姓名、身份证号码、手机号、性别、年龄等，保证信息准确，建立服务对象信息库。

8.1.2 获取服务对象的医学检查信息，并进行风险评估。

8.1.3 运动能力评估前应完成问卷调查。

8.1.4 告知运动能力评估的意义、风险及注意事项并签署知情同意书。

8.1.5 在运动处方制定前应完成运动能力评估。

8.2 运动处方制定

- 8.2.1 向服务对象告知运动目的、训练内容。
- 8.2.2 运动处方内容应包含热身、整理和拉伸的训练内容。
- 8.2.3 运动处方制定宜考虑运动频率、强度、时间、方式、负荷量和进阶。
- 8.2.4 运动处方制定应考虑服务对象的健康状况、运动环境、运动器材设施、日程安排以及运动安全和风险防范提示。
- 8.2.5 对疾病患者等有运动风险的服务对象，应由康复治疗师制定运动处方。

8.3 运动干预指导

- 8.3.1 开展运动干预指导前应签署知情同意书。
- 8.3.2 运动指导应符合 GB/T 34285 要求。
- 8.3.3 服务人员应遵循运动处方原则对服务对象进行科学训练指导。
- 8.3.4 服务人员或服务对象的运动健康指导宜采用现场及远程相结合的方式进行。

8.4 运动处方调整

- 8.4.1 运动过程监控：运动健身服务人员应对服务对象的运动过程进行监控和指导，内容宜包含心率、血压、血糖、用药信息、疾病信息、心血管疾病风险等。
- 8.4.2 效果评价：应对服务对象的医疗指标或、运动能力指标进行复测，做出效果评价并告知服务对象。
- 8.4.3 根据运动过程监控内容和运动效果评价指标动态调整运动处方。

8.5 运动科普教育

运动科普教育应包括但不限于以下内容：

- a) 场所配备健康科普宣教资料；
- b) 定期开展运动指导和健康讲座；
- c) 开展健康误区、有氧运动知识、抗阻运动知识、运动损伤知识、营养膳食知识、健康生活方式等科普教育。

9 运营与管理

9.1 培训指导管理

- 9.1.1 为属地下级运动促进健康中心提供技术指导、人员进修学习等内容。
- 9.1.2 依据运营管理等方面的需求，结合工作人员的能力状况，定期或不定期组织人员进行培训和进修活动，并对培训和进修的结果进行分析评价，做好记录。

9.2 设施设备管理

- 9.2.1 应建立设施设备管理制度，包括物资采购，设施设备检查维修和报废等，设施设备配置符合 DB3205/T XXXX 的要求。
- 9.2.2 应配置设施设备管理和维护的专业部门或专业岗位，明确其岗位职责。设施设备管理、维护和保养等活动应形成记录。
- 9.2.3 建立器材设备检测和维修的快速反应机制，确保器材设备安全良好运行。对于破损或损坏设备应及时维修更换，不能及时维修更换的应标明停用标识，警示服务对象。各种电器、机械设备应保持良好状态，随时启用。

9.2.4 应配备相应的保洁人员定期对中心进行打扫和清洁，场地功能区及相应设备清洁消毒。

9.3 安全应急管理

9.3.1 对突发事件紧急疏散、意外伤害事故处理、火灾事故、停电事故、电梯故障事故，溺水事故、公众打架斗殴事件、贵重财物丢失等事项制定应急预案，并组织演练。

9.3.2 应识别服务对象在参与健身活动，使用体育设施设备过程中，可能带来的潜在危险（风险），进行风险等级划分，采取预防措施和补救措施。

9.3.3 每天在对外运营前，应对场地及器材设施进行安全检查，非运营时间应安排专职的值班人员。

9.3.4 实际容纳的服务对象人数不应超过最大容纳人数，当接近最大容纳人数或高峰期人员相对聚集时，应采取有效的控制和疏散措施，确保安全。

9.3.5 应有覆盖全部区域的应急广播系统，并配置专人值守。

9.4 信息档案管理

9.4.1 应建立信息公开管理制度，公开服务项目、服务流程、投诉监督管理渠道。

9.4.2 具有信息化管理系统并具备良好的数据交互能力。

9.4.3 信息化管理系统应具有充分的安全性，具有存储、备份能力，并符合网络安全等级保护制度的要求。

9.4.4 应建立培训、会议、研讨、交流、学习等工作机制。

9.4.5 应建立客户信息档案，宜档案信息化。档案内容包括但不限于客户基本信息、测评结果（筛查结果）、运动处方（指导建议）、服务告知书、服务记录等，档案保管时间应不低于2年。

9.4.6 参与运动健康干预服务的居民电子健康档案完整、连续，每周年有跟踪和效果评估的动态更新。

9.4.7 应妥善记录服务对象投诉和申诉意见，并按照程序和事件类别进行分层处理，并将处理结果告知服务对象，就投诉和申诉意见的解决或落实情况再次进行回访调查。

9.4.8 应建立服务对象满意度收集、分析的程序和方法，就存在问题和不足之处加以改进。

10 评价与改进

10.1 应主动向上级部门汇报运动促进健康中心建设开展情况，并接受监督检查。

10.2 应定期开展群众满意度调查、广泛听取意见。针对不满意评价开展原因分析，制定改进措施并及时整改，实现服务质量持续改进。

10.3 建立投诉反馈渠道，收集社会等多方意见和建议，定期分析总结并持续改进。

10.4 应建立评价和持续改进机制，建立实施运营服务质量控制制度。对可能发生的运营管理不合格项，采取预防措施；对已经发生的运营管理不合格项，采取纠正措施，改进运营服务质量。