

盲人按摩机构法律风险防范指引

湖南省残疾人联合会维权部
湖南金州（湘潭）律师事务所
湖南省盲人按摩指导中心
湖南省盲人协会

2026年5月

前 言

盲人按摩是传承中医技法、促进残疾人就业、服务民众健康的重要行业，其规范经营关乎残疾人从业者生计尊严和消费者的健康安全。当前，虽然行业发展迅速但管理复杂，实践中常有机构有因资质不全、操作不当、虚假宣传、用工不规范等问题，陷入法律纠纷。为回应行业合规需求，本指引系统梳理盲人按摩机构在资质合规、诚信交易、劳动用工、服务安全、知识产权保护、线上经营等领域的关键法律风险，将法律条文转化为可操作的风险清单与防范措施。我们期望本指引成为经营者、从业者及行业管理者的实用工具，帮助行业主体看清边界、守住底线、防范风险，实现个人价值、企业成长与社会效益的统一，维护和提升行业专业形象与社会公信力。

本指引基于现行法律法规、规章、规范性文件及公开案例等进行编撰，内容仅供行业参考与风险提示，不构成正式法律意见。具体经营决策请以主管部门的解释和要求为准，具体事项建议咨询专业律师。

编者

2026年全国助残日前夕于长沙

版权声明

《盲人按摩机构法律风险防范指引》由湖南省残疾人联合会维权部、湖南金州（湘潭）律师事务所、湖南省盲人按摩指导中心、湖南省盲人协会联合编撰，著作权归编者共同享有。

本指引以服务行业规范发展、保障残疾人合法权益为宗旨，仅供行业从业者、管理者及相关公益主体非商业性参考使用。任何单位和个人可出于公益目的免费引用、复制、传播本指引全部或部分内容，但须注明出处及编者信息，不得歪曲、篡改原文。

未经编者书面同意，任何单位和个人不得以营利为目的，将本指引内容用于商业出版、有偿培训、付费咨询、数据库收录等商业活动。如需商业使用，请与编者联系并取得书面授权，违者将依法追究侵权责任。

2026年5月

目录

第一节	盲人按摩机构资质合规	1
第二节	盲人按摩机构用工管理	5
第三节	盲人按摩机构诚信交易	8
第四节	盲人按摩机构服务安全	11
第五节	盲人按摩机构知识产权保护	16
第六节	盲人按摩机构电子线上经营规范	19

第一节 盲人按摩机构资质合规

实践中存在有盲人按摩机构“先开业、后办证”或“只开业、不办证”等情形。盲人按摩机构经营资质风险应当引起重视。

一、盲人按摩机构经营资质常见风险

1. 盲人医疗按摩机构未取得《医疗机构执业许可证》等法定经营许可证擅自执业；
2. 盲人医疗按摩机构未严格按照核准的诊疗科目执业，开展盲人医疗按摩以外的活动；
3. 盲人医疗按摩机构经营资质未及时校验或延期；
4. 盲人医疗按摩机构使用非卫生技术人员从事医疗卫生技术工作；
5. 伪造、变造、买卖、出租、出借《医疗机构执业许可证》；
6. 盲人保健按摩机构未办理工商登记，擅自经营。

二、盲人按摩机构经营资质违规的责任承担

（一）盲人医疗按摩机构

1. 未取得《医疗机构执业许可证》擅自执业的，由县级以上人民政府卫生健康主管部门责令停止执业活动，没收违法所得和药品、医疗器械，并处违法所得五倍以上二十倍以下的罚款，违法所得不足一万元的，按一万元计算。

2. 诊疗活动超出登记或者备案范围的，由县级以上人民政府卫生行政部门予以警告、责令其改正，没收违法所得，并可以根据情节处以一

万元以上十万元以下的罚款；情节严重的，吊销其《医疗机构执业许可证》或者责令其停止执业活动。

3. 盲人医疗按摩所聘用非盲人开展医疗、预防、保健活动的、开展盲人医疗按摩以外的医疗、预防、保健活动的、出卖、转让、出借《医疗机构执业许可证》的、开具药品处方的、设床位、药房（柜）的、《医疗机构执业许可证》有效期届满未延续的，由原发证机关予以注销，并收回《医疗机构执业许可证》。

4. 县级卫生行政部门对不符合条件的盲人医疗按摩所发给《医疗机构执业许可证》或者违规扩大诊疗科目登记、批准设置床位或药房（柜）的，其行为无效，由原发证机关或者上一级卫生行政部门予以撤销。

5. 盲人医疗按摩属于医疗行为，应当在医疗机构中开展，盲人医疗按摩人员属于卫生技术人员，使用非卫生技术人员从事医疗卫生技术工作的，由县级以上人民政府卫生行政部门责令其限期改正，并可以处以一万元以上十万元以下的罚款；情节严重的，吊销其《医疗机构执业许可证》或者责令其停止执业活动。

6. 伪造、变造、买卖、转让、出租、出借《医疗机构执业许可证》的，由县级以上人民政府卫生健康主管部门责令改正，没收违法所得，并处违法所得五倍以上十五倍以下的罚款，违法所得不足一万元的，按一万元计算；情节严重的，吊销医疗机构执业许可证。

（二）盲人保健按摩机构

1. 盲人保健按摩机构未办理工商登记从事经营活动的，由登记机关责令改正，没收违法所得；拒不改正的，处一万元以上十万元以下的罚款；情节严重的，依法责令关闭停业，并处十万元以上五十万元以下的罚款。

2. 盲人保健按摩机构未按照《市场主体登记管理条例》的规定办理章程、经营期限、董监高人员等事项的备案的，由登记机关责令改正；拒不改正的，处五万元以下的罚款。

三、法律风险防范

（一）依法办理许可登记

盲人医疗按摩属于医疗行为，须进行登记，领取《医疗机构执业许可证》，并按核准登记或者备案的诊疗科目开展诊疗活动；从业人员应当向所在地的县级人民政府卫生行政部门备案。

盲人保健按摩机构应当办理营业执照。办理营业执照向市场监管部门提出，提交材料包括：申请书、申请人身份证明、场地使用证明及市场监管部门规定提交的其他材料。

（二）加强资质动态管理

盲人医疗按摩所执业许可证有效期为5年，持证机构应在有效期届满前按规定申请校验与延续，未通过校验、有效期届满未延续的，不得继续开展执业活动。严禁伪造、变造、出租、出借、买卖《医疗机构执业许可证》。

（三）严格按资质经营

盲人医疗按摩机构需按照核准登记或者备案的诊疗科目开展诊疗活动。盲人保健按摩机构应在登记的经营范围内执业，若变更登记事项的，应当自作出变更决议、决定或者法定变更事项发生之日起30日内向登记机关办理变更登记；变更登记事项属于依法须经批准的，申请人应当在批准文件有效期内向登记机关申请变更登记。

（四）加强从业人员资质管理

盲人医疗按摩从业人员应当按照国家有关规定取得盲人医疗按摩人员资格，严禁无证上岗、人证不符、借用冒用资质执业等行为；若从业人员信息、执业地点发生变动的，须及时向主管部门办理变更备案手续，不得聘用非卫生技术人员从事盲人医疗按摩相关专业技术工作。

特别提示：医疗按摩与保健按摩交叉经营风险

(1) 资质边界必须严格遵守：医疗按摩机构不得开展按摩以外的诊疗活动，保健按摩机构不得开展医疗活动。两类机构在人员资质、场所标识、服务宣传等方面必须严格区分，禁止混淆。

(2) 同一场所双重资质的合规要求：同一经营场所同时登记医疗机构和保健按摩机构两种资质的，应当分别设置独立的服务区域和标识，从业人员不得混岗，服务项目不得混淆，并分别满足各自的监管要求。

(3) 变相混业经营的法律风险：以“保健按摩”名义，实际开展针灸、牵引、处方用药、正骨复位等医疗行为的，可能被认定为非法行医，面临行政处罚；情节严重的，可能构成非法行医罪被追究刑事责任。

第二节 盲人按摩机构用工管理

盲人按摩机构多为个体工商户、小微企业，一般呈现出规模偏小、人员精简、管理模式粗放等特点，容易忽视劳动法律法规的强制性要求。规范用工管理，建议结合机构特性与盲人员的特殊需求，摒弃“人情管理”思维，实现用工规范化、契约化管理，保障用人单位与盲人员的合法权益，促进行业健康有序发展。

一、盲人按摩机构劳动用工常见法律风险

1. 未签订书面劳动合同；
2. 未依法缴纳社会保险费；
3. 未依法提供劳动条件和劳动保护。

二、盲人按摩机构劳动用工违规的责任承担

1. 未签订书面劳动合同。自用工之日起超过一个月不满一年未签订书面劳动合同的，需向员工每月支付二倍工资；满一年未签订的，视为双方已订立无固定期限劳动合同，若仍不补签，需继续支付二倍工资。

2. 未依法缴纳社会保险费。劳动者有权以“未依法缴纳社会保险费”为由随时单方解除劳动合同，并要求用人单位支付经济补偿金（按劳动者工作年限，每满一年支付一个月工资标准，不足半年支付半个月工资）；劳动者还可向社保行政部门、税务部门投诉用人单位未依法缴纳社会保险费，用人单位将被责令限期补缴社会保险费，并承担滞纳金，逾期仍不缴纳的，将面临高额罚款。

3. 工伤保险责任。盲人按摩师身体不便，且可能因劳动保护措施不到位出现意外摔伤、烫伤等事故。因工作原因、在工作时间和工作地点所受伤害将会被认定为工伤。如用人单位未缴纳工伤保险费，原本由工伤保险基金支付的医疗费、住院伙食补助费、一次性伤残补助金、一次性工亡补助金、一次性工伤医疗补助金等工伤保险待遇，均由用人单位全额承担。

三、法律风险防范

1. 严格落实书面劳动合同签订义务，依据《中华人民共和国劳动合同法》第十七条规定的劳动合同要素，自员工入职当日起30日内完成劳动合同的签订，杜绝“先用工、后签合同”“不签合同”的情形，留存员工签字确认的劳动合同原件。

2. 兼顾盲人员的特殊需求，合同条款采用清晰、简洁、易懂的表述，避免使用复杂法律术语；必要时，由用人单位逐个条款向盲人员工解读（可采用语音解读、盲文辅助等方式），确保员工充分知晓自身权利义务，解读过程可留存录音、录像等凭证，避免后续因条款理解分歧引发纠纷；鼓励员工就合同条款提出疑问，双方协商一致后再签字确认。

3. 建立健全劳动合同管理台账，做好劳动合同的归档、跟踪与管理，详细记录员工入职时间、合同签订时间、合同期限、续签情况、离职时间等信息；在劳动合同到期前30日内，主动与员工沟通续签或终止事宜，及时办理续签手续，杜绝事实劳动关系存续，避免“续签真空期”引发的法律风险。

4. 自员工入职之日起依法办理养老、医疗、失业、工伤等社会保险，足额缴纳社保费用。

5. 结合盲员工的特殊需求，聚焦工作场所安全与无障碍保障，从硬件改造、制度完善、培训提升等方面，全面降低风险，保障盲员工安全。

6. 提升盲员工特殊应急能力。针对盲员工的生理特点，制定专门的应急疏散引导方案。通过语音提示、触觉引导（如沿墙铺设的引导绳）、专人协助等多种方式，确保在紧急情况下盲员工能够安全、快速地撤离。在培训和演练中，要特别加强对盲员工的个性化指导和练习。

第三节 盲人按摩机构的诚信交易

盲人按摩机构宣传不当是常见的风险点，如混淆保健按摩与医疗按摩，保健按摩机构在店招、名片、网络平台上使用“盲人医疗按摩”“中医推拿诊所”“康复中心”等名称，使消费者误以为其具有医疗资质，既损害消费者权益，也扰乱盲人按摩行业的市场秩序。

一、盲人按摩机构日常经营中常见法律风险

1. 宣传欺诈。盲人医疗按摩机构和盲人保健按摩机构的名称混用，盲人保健按摩机构在宣传中使用医疗用语，盲人医疗按摩机构在宣传中夸大疗效；

2. 价格欺诈。标示虚假原价、虚构优惠幅度，或低价吸引消费者后高价结算，强制搭售服务或产品；

3. 预付卡及充值风险。推销预付卡、会员充值，未明示退卡退费规则，或设定不合理的充值门槛和使用限制，引入“职业闭店人”进行预付卡充值后闭店。

二、盲人按摩机构经营交易违规的责任承担

1. 违法宣传将面临处广告费用一倍以上三倍以下罚款，广告费用无法计算或者明显偏低的，处十万元以上二十万元以下的罚款；情节严重的，处广告费用三倍以上五倍以下的罚款，广告费用无法计算或者明显偏低的，处二十万元以上一百万元以下的罚款，可吊销营业执照等法律责任。

2. 盲人按摩机构提供的商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费

者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的除外。

除向消费者承担“退一赔三”的民事责任外，还面临行政处罚，市场监管部门可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照：

3. 盲人按摩机构以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。

4. 经营者引入“职业闭店人”进行预付卡充值后闭店的，经营者、投资人可能因“职业闭店人”的恶意行为承担连带责任；恶意注销登记逃避预付卡退费义务的，清算义务人需承担赔偿责任；涉嫌诈骗的，可能面临刑事追诉。

三、法律风险防范

（一）名称规范

盲人医疗按摩机构的名称应当为“识别名称+盲人医疗按摩所”，诊疗科目为推拿科（盲人医疗按摩），盲人医疗按摩所不登记推拿科（盲人医疗按摩）以外的诊疗科目，不设床位，不设药房（柜）；盲人医疗按摩人员不得开展推拿（盲人医疗按摩）以外的医疗、预防、保健活动。

盲人保健按摩机构的名称不使用“诊所”“医院”“医疗”等字样；盲人保健按摩服务中不使用医疗用语，不使用与药品、医疗器械等相混淆的用语。服务项目栏中不出现“针灸”、“整脊”、“正骨”等项目

名称。

（二）用语规范

在广告宣传、店堂告示、服务介绍等材料中，仅可使用“保健”“舒缓”“放松”“缓解疲劳”“改善血液循环”等符合保健服务属性的表述；严禁使用“医疗”“治疗”“根治”“治愈”“包治”“正骨”“复位”“矫正”“祛湿排毒”“通经络治病”等医疗术语，严禁虚构案例、夸大服务功效（如“按摩可根治颈椎病”），严禁利用老年人、患者等群体进行误导性宣传。

（三）宣传审核

线上线下宣传材料需经合规审核，留存审核记录，确保符合《中华人民共和国广告法》相关规定；店招、店内、线上平台必须醒目标注：本机构为保健按摩，非医疗机构，不治疗疾病；禁止刷单、刷评、虚构消费案例、利用消费者证言宣传疗效。

（四）预付卡合规管理

1. 以预付卡方式提供商品或者服务的，应当明确预付卡的消费规则、退费规则，并向消费者明示。

2. 因经营问题需要退出市场，应及时以信息、公告等方式告知消费者，并主动联系消费者就预付卡金额进行结算、退费。

3. 经营者变更经营场所、机构名称、法定代表人等重大事项的，应当提前告知消费者，保障消费者知情权和退卡退费权利。

4. 以避免因违规闭店清算导致经营者、投资人、股东等可能面临的连带责任风险。

第四节 盲人按摩机构的服务安全

盲人按摩机构在提供服务过程中，易因服务操作、隐私保护、宣传收费等环节存在的合规缺陷，导致消费者人身、财产权益受损或引发法律纠纷。

一、服务安全常见风险

（一）人身损害常见风险

1. 手法不当、力度失控导致消费者骨折、软组织损伤、关节脱位等器质性损伤。

2. 未主动询问消费者健康状况，对孕妇、术后恢复期患者、皮肤传染病、骨质疏松症、高血压患者或存在其他基础疾病的消费者身体健康状况进行筛查，导致基础疾病诱发或加重。

3. 服务场所设施不符合安全标准（如地面湿滑、按摩床稳固性不足）导致消费者摔伤、磕碰。

（二）个人信息和隐私保护风险

1. 按摩隔间安装录音录像设备，或拍摄、传播消费者按摩过程；

2. 泄露服务中获取的消费者健康状况、联系方式、消费记录等个人信息；

3. 未采取安全保障措施（如信息存储未加密）导致消费者个人信息泄露；

4. 按摩区域隔断不符合规范，导致消费者隐私被围观、窥探。

（三）财产损害风险

1. 在经营场所内，顾客的财产遗失带来的风险；

2. 客户因遗漏财产，盲人按摩机构的保管和归还义务。

二、服务安全风险的责任承担

（一）人身安全风险责任承担

1. 按摩机构因按摩服务或场馆安全管理不到位等造成人身损害的，将面临消费者医疗费、护理费、误工费、残疾赔偿金、后续治疗费等损失赔偿，当然消费者自身存在过错（如隐瞒基础疾病）的，可依法减轻责任；

2. 造成消费者重伤、死亡等严重后果的，可能涉嫌过失致人重伤或过失致人死亡罪，依法追究刑事责任。

（二）隐私与个人信息保护风险责任承担

1. 消费者可主张精神损害赔偿等民事责任；

2. 由市场监督管理部门给予警告、罚款等行政处罚；按摩场所违反治安管理规定的，由公安机关依法处理；

3. 情节严重的（如泄露大量消费者隐私、传播私密影像）可能构成侵犯公民个人信息罪。

（三）财产损害责任承担

1. 盲人按摩机构未尽到经营场所安全保障义务的，面临财产损失赔偿责任；

2. 盲人按摩机构有义务妥善保管顾客遗漏物品，因故意或重大过失致使遗失物毁损、灭失的，需承担民事责任。如果非法占有顾客的遗失物不予归还，数额达到2万元以上（湖南现行标准）的，将面临侵占罪的刑事处罚。

三、法律风险防范

（一）健康状况筛查规范。

制定标准化《消费者健康信息登记表》，明确列明高血压、心脏病、糖尿病、骨质疏松症、椎间盘突出、皮肤传染病等禁忌疾病，以及孕妇、术后3个月内患者等禁忌人群；逐项询问消费者健康状况并如实记录，对高风险人群应书面告知风险并拒绝提供服务；对边缘性风险人群（如轻度颈椎病患者），需单独签订《风险告知补充协议》，明确服务边界与免责情形；筛查记录需经消费者签字确认，建议归档留存期限不少于服务结束后2年。

（二）统一制定《服务风险告知书》。

明确载明：

①服务属性：“本机构提供保健按摩服务，无治疗疾病功能，不替代医疗机构诊疗”；

②潜在风险：正常肌肉酸痛、手法不当可能导致的损伤、基础疾病诱发风险等；

③消费者权利：有权随时中止服务；告知书应采用大号字体、通俗易懂表述；按摩前由按摩师口头补充提示风险及中止服务权利。

（三）强化从业人员服务规范。

1. 仅聘用取得经过专业培训或取得从业资格的人员，严禁无资质人员独立提供按摩服务；

2. 服务操作标准化。每季度组织按摩师参加安全操作规程、急救知识（如心肺复苏）培训，留存培训记录与考核合格证明；按摩师服务时应遵守以下规范：①禁止使用暴力、违规手法；②对老年人、体弱者采用温和操作模式；③提前确认按摩时长、力度，服务过程中至少2次询

问消费者感受；④尊重消费者意愿，对中止服务的要求立即响应，不强制继续服务；建立服务监督机制，通过消费者签字评价等方式规范按摩师行为，及时纠正违规操作。

3. 建立《服务记录表》，载明服务日期、消费者姓名、联系方式、按摩师、服务项目、时长、消费者评价（如“无不适”“已告知风险”），归档留存2年；向消费者提供正规发票或盖章收据，载明服务项目、收费金额、服务时间，确保消费可追溯。

（四）加强隐私与个人信息保护。

严禁在按摩隔间安装录音录像设备，公共区域监控需在显眼位置公示监控范围及用途，确保消费者知晓；建立消费者个人信息保密制度，对服务中获取的健康状况、联系方式等信息进行加密存储，仅用于服务提供目的，禁止向第三方泄露或用于营销活动；按摩服务时为消费者提供遮挡衣物，确保操作过程中保护消费者身体隐私，禁止无关人员进入按摩区域。

（五）建立经营场所安全保障闭环管理机制。

1. 定期巡检与安全隐患排查。制定并执行《经营场所安全巡检制度》，明确巡检责任人、频次（如每日营业前、中、后）、重点区域（出入口、通道、洗手间、按摩区域）及检查项目（地面防滑、消防设施、应急照明、设备稳固性等），对发现的风险隐患立即整改并记录。

2. 安全警示与提示。在湿滑区域、台阶、转角等易发生危险的位置设置清晰、牢固的警示标识；通过店内广播、公示栏等方式进行安全提示。

3. 应急预案与演练。制定针对火灾、消费者突发疾病、意外伤害等情况的应急预案，明确报警、疏散、急救等流程，并定期组织员工进行

演练，确保员工熟悉应急职责和操作。

4. 第三方行为管理。对进入经营场所的第三方人员（如访客、外卖员）进行必要引导和管理，防止其行为干扰正常经营或对他人造成危险；发现场所内存在争吵、斗殴等苗头时，应及时介入劝阻，必要时报警处理。

5. 公共区域（停车场、营业大厅出入口、通道、收款台）安装闭路电视监控设备，确保营业期间正常运行，留存监控录像资料，不删改、复制或挪作他用。

（六）规范财产保管方式。

1. 盲人按摩机构若不提供财产保管服务的，在店内明显位置张贴“请保管好个人财物”等提示标语，员工在服务过程中口头提醒顾客。若提供财产保管服务的，应提供寄存凭证（如牌号），妥善收纳、保管物品，顾客认领时，需核对身份和物品信息，确保物归原主。

2. 若物品丢失，经营者需协助顾客调取监控、提供线索，配合警方调查，防止损失扩大。

3. 顾客遗漏物品的，应记录物品信息（如位置、外观、发现时间），并拍照留存证据。及时上报主管，将物品放入保险箱或安全存放处。通过服务消息、网络平台等联系顾客，通知其认领。若长期无人认领送交当地公安机关按拾遗物品处理。

（七）风险转移与保险配置。

投保“公共场所责任保险”“经营者责任险”等，保额尽量覆盖人身损害、精神损害赔偿等范围，定期复核保险条款，确保保险责任覆盖全部核心风险；鼓励为按摩师购买人身意外伤害险，降低从业人员操作风险。

第五节 盲人按摩机构知识产权保护

随着行业品牌化、连锁化发展，盲人按摩机构在经营中积累的品牌标识、独特手法、管理诀窍等无形资产价值日益凸显。忽视知识产权保护，可能导致品牌被仿冒、核心技术泄露，从而丧失市场竞争力。

一、知识产权常见风险

1. 商标风险。机构名称、Logo未及时申请注册商标，被他人抢注；擅自使用他人注册商标或近似标识。

2. 商业秘密风险。独特的按摩手法流程、客户名单、经营数据、管理方案等未采取保密措施，被员工或合作方泄露。

3. 著作权风险。自行设计的宣传资料、培训教材、网站页面等未明确权属，被他人未经许可使用。

4. 不正当竞争风险。仿冒知名机构装潢、虚假宣传自身历史或疗效，诋毁竞争对手商誉；同区域同质机构使用近似名称造成消费者混淆。

二、知识产权侵权的责任承担

1. 侵犯商标专用权。需承担停止侵权、消除影响、赔偿损失等民事责任；根据《中华人民共和国商标法》第六十条工商行政部门可责令立即停止侵权行为，没收、销毁侵权商品和主要用于制造侵权商品、伪造注册商标标识的工具，违法经营额五万元以上的，可以处违法经营额五倍以下的罚款，没有违法经营额或者违法经营额不足五万元的，可以处二十五万元以下的罚款。

2. 侵犯商业秘密。给权利人造成重大损失的，可能构成侵犯商业秘密罪，依法追究刑事责任；同时需承担停止侵害、赔偿损失等民事责任。

3. 不正当竞争行为。需承担停止侵害、消除影响、赔偿损失等民事责任；监督检查部门可责令停止违法行为，处以罚款，情节严重的可吊销营业执照。

三、法律风险防范

（一）商标布局与保护

1. 机构成立或确定品牌后，应尽快将核心的品牌名称、图形Logo在相关服务类别（如国家知识产权局《类似商品和服务区分表》第44类包括按摩服务）申请注册商标。

2. 定期进行商标监测，发现疑似抢注或侵权行为时，及时通过异议、无效宣告或诉讼等途径维权。

3. 规范使用自有注册商标，标注®标记；在使用他人作品、字体等元素时，注意避免侵犯他人的在先权利。

（二）商业秘密保护措施

1. 界定商业秘密范围。明确哪些技术信息（如特色手法、配方）和经营信息（如客户名单、成本数据）属于商业秘密。

2. 采取合理保密措施。与接触商业秘密的员工、合作方签订保密协议；对涉密信息进行分级管理，限制知悉范围；对电子文档加密，对纸质文件加锁保管。

3. 加强员工保密教育。在入职培训、日常管理中强调商业秘密的重要性及泄露后果。

（三）著作权管理与运用

1. 对机构原创的宣传文案、图片、视频、培训资料等，注意保存创作底稿、原件等证据，以证明权属。

2. 在委托他人创作（如委托设计公司设计Logo）时，在合同中明确约定著作权的归属。

3. 尊重他人著作权，使用网络图片、字体、音乐等素材时，尽量使用已获授权或免费可商用的资源，避免侵权。

（四）防范不正当竞争

1. 诚信经营，不做虚假或引人误解的商业宣传，不诋毁竞争对手。

2. 关注市场动态，如发现他人仿冒自身装潢、虚假宣传等行为，注意固定证据，可通过行政投诉或司法诉讼维权。

第六节 盲人按摩机构线上经营规范

随着互联网平台经济发展，美团、大众点评、抖音、微信等线上平台已成为盲人按摩机构开展预约服务、宣传推广、团购促销的重要渠道。线上经营拓宽了获客半径，但虚假宣传、价格欺诈、消费者权益侵害、个人信息泄露、网络舆情发酵等法律风险随之凸显，若不加以规范，可能导致行政处罚、民事赔偿乃至信用受损。

本节侧重线上平台经营的特殊风险（刷单炒信、平台团购承诺、线上个人信息收集、网络舆情应对等线上特有场景）。关于预付卡、价格欺诈等与线下诚信交易重叠的内容，参见第三节的相应规定。

一、线上经营常见法律风险

（一）线上宣传违法

1. 虚假宣传。对服务效果夸大、虚构，如声称“根治”“彻底治愈”；对按摩师资质、从业经验作虚假陈述；使用虚假案例、虚构用户评价进行推广。

2. 违规使用医疗用语。在广告中使用“治疗颈椎病”“疏通经络治百病”等表述，将保健按摩与医疗行为混同，误导消费者。

3. 刷单炒信。组织虚假交易、伪造好评提升店铺评分和排名，或雇佣“水军”制造虚假口碑。

4. 使用绝对化用语。使用“最佳”“顶级”“唯一”“全网第一”等违反广告法禁止性规定的表述。

（二）线上交易违规

1. 价格欺诈。标示虚假原价、虚构优惠幅度，或低价吸引消费者后高价结算。（参见第三节）

2. 不履行平台团购承诺。消费者购买团购券后，拒绝兑现服务内容、时长、项目，或擅自变更服务条件。

3. 预付卡及充值风险。线上推销预付卡、会员充值，未明示退卡退费规则，或设定不合理的充值门槛和使用限制。（参见第三节）

4. 强制消费或捆绑销售。消费者使用团购券、预约服务等时，未以显著方式提请消费者注意或将商品或者服务作为默认同意的选项进行搭售。

（三）消费者评价与投诉处理不当

1. 删除差评或屏蔽负面评价。通过技术手段或向平台申诉删除消费者差评。

2. 威胁或骚扰消费者修改评价。对差评消费者施加压力，要求修改或删除评价。

3. 不回应投诉或消极处理。对线上投诉、差评置之不理，或回复推诿责任。

（四）个人信息保护风险

1. 信息收集。在线上预约、会员注册等环节未经告知同意收集消费者信息、过度收集与服务无关的消费者信息，未明示收集目的和使用方式。

2. 信息泄露和非法利用。因安全措施不足、内部管理疏漏或转让买

卖个人信息，导致消费者个人信息被非法获取、泄露、利用。

3. 信息超期保管。未在保存期限届满后及时删除信息。

（五）网络舆情风险

1. 负面舆情发酵。服务纠纷、安全事故等引发的负面评价在网络传播发酵。

2. 自媒体不实宣传。网络博主、自媒体发布涉及机构的不实信息或恶意评价。

二、线上经营违法的责任承担

1. 发布虚假广告。由市场监督管理部门责令停止发布，责令在相应范围内消除影响，处广告费用三倍以上五倍以下罚款；广告费用无法计算或明显偏低的，处二十万元以上一百万元以下罚款；情节严重的，处广告费用五倍以上十倍以下罚款，可以吊销营业执照。涉及疾病治疗功能及使用医疗用语的，处广告费用一倍以上三倍以下罚款；情节严重的，处广告费用三倍以上五倍以下罚款，可以吊销营业执照。

2. 实施价格欺诈。由相关部门责令改正，没收违法所得，并处违法所得五倍以下罚款；没有违法所得的，处5万元以上50万元以下罚款；情节严重的，责令停业整顿或吊销营业执照。

盲人按摩机构应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。

3. 预付卡及充值违规。（参见第三节）

4. 搭售商品、服务。由市场监督管理部门责令限期改正，没收违法所得，可以并处五万元以上二十万元以下的罚款；情节严重的，并处二十万元以上五十万元以下的罚款。

5. 不当处理消费者评价与投诉。通过写恐吓信或者以其他方法威胁他人人身安全的，多次发送侮辱、恐吓等信息或者采取滋扰、纠缠、跟踪等方法，干扰他人正常生活的，将面临五日以下拘留或者一千元以下罚款，情节较重的，处五日以上十日以下拘留，可以并处一千元以下罚款。

6. 违反规定处理个人信息。履行个人信息保护职责的部门责令改正，给予警告，没收违法所得；拒不改正的，并处一百万元以下罚款。情节严重的，处五千万元以下或者上一年度营业额百分之五以下罚款，可以责令暂停相关业务或者停业整顿。

三、法律风险防范

（一）线上宣传合规审查

1. 建立内容审核机制，所有线上宣传内容发布前经专人审核，确保真实、合法。

2. 建立禁用词汇清单，保健按摩机构禁止使用：

疾病治疗用语（治疗、治愈、根治等）；

医疗术语（处方、诊断、医嘱等）；

绝对化用语（最佳、第一，顶级等）；

虚假夸大用语（无效退款、保证痊愈等）。

3. 不组织或雇佣他人发布虚假评价，不通过返现、赠礼等方式诱导好评。

（二）线上交易规范

1. 线上标示价格应真实准确，不虚构原价、虚构优惠幅度。

2. 严格按照平台公示的内容、项目、时长提供团购服务，不得擅自变更或缩减。

3. 推广预付卡、会员充值时，在显著位置明示退卡退费规则、有效期限、使用限制，不设定不合理的退款门槛。（参见第三节）

4. 不强制搭售额外项目或产品，不收取未公示的费用。

（三）消费者评价管理

1. 不通过技术手段或向平台申诉删除消费者差评，尊重消费者评价权利。

2. 严禁联系消费者施加压力要求修改评价，不采取威胁、恐吓等手段。

3. 设立线上投诉受理渠道，在24小时内对消费者投诉进行回应，积极沟通解决问题。

4. 定期汇总分析差评内容，针对反映的问题进行服务改进。

（四）个人信息保护

1. 遵循最小必要原则，仅收集与服务直接相关的消费者信息，不收集无关信息。

2. 收集前以显著方式告知收集目的、使用方式、保存期限，获取消费者明示同意。

3. 对存储消费者信息的系统采取加密、去标识化等技术措施，防止信息泄露、篡改。

4. 不得买卖、转让收集的消费者信息。

5. 超出保存期限或消费者申请删除的信息，及时清理；严格限制内部人员访问权限。

6. 建立个人信息安全事件应急预案，发生泄漏时及时采取补救措施并通知受影响消费者。

（五）网络舆情应对

1. 定期监测美团、大众点评、抖音、微信等平台上的店铺评价、用户反馈，及时发现负面信息。

2. 发现负面舆情后第一时间核实情况，24小时内通过官方渠道与消费者沟通回应。

3. 坚持不删帖、不对抗原则，以诚恳态度沟通解决，不与消费者对立。

4. 对网络传播的不实信息，及时通过官方渠道发布声明澄清，必要时依法追究发布者责任，特别是涉嫌通过夹带、调包、造假、篡改商品信息、捏造事实等方式骗取盲人按摩机构赔偿或者进行敲诈勒索的，及时向公安机关等部门报案处理。

5. 舆情涉及媒体采访的，统一口径客观陈述事实，不回避或激化矛盾。