

中华人民共和国国内贸易行业标准

XX/T XXXXX—XXXX

美容业服务质量管理规范

Specifications for beauty industry service quality management

(征求意见稿)

(本稿修订完成日期: 2024年6月)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中华人民共和国商务部

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
5 设施设备 .....	4
6 卫生与环境管理 .....	4
7 安全管理 .....	4
8 产品质量管理 .....	5
9 服务质量管理 .....	5
10 监督和检查 .....	6
11 评价与持续改进 .....	7
参考文献 .....	8

## 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。

本文件由中华人民共和国商务部服务贸易和商贸服务业司归口。

本文件由国颜美容企业管理中心负责具体技术内容的解释。

本文件起草单位：国颜美容企业管理中心、佛山市美容行业协会、北京国颜美容产业集团有限公司、珠海伊斯佳科技股份有限公司、广州诗诗日用化工有限公司、北京凤仪轩商贸公司、北京植物医生生物科技有限公司、北京朋烨盛世生物科技有限公司、成都美丽一生健康科技有限公司、海口红妆美容管理有限公司。

本文件主要起草人：张春彦、王德友、李伟成、李群、周爱娣、黄静仪、温景宜、安伟、李祥菊、解勇。

本文件为首次发布。

# 美容业服务质量管理规范

## 1 范围

本文件规定了美容业企业及机构质量管理的基本要求、设施设备、卫生与环境管理、安全管理、产品质量管理、服务质量管理、监督与检查、评价与持续改进的要求，描述了美容业服务质量管理从构建、实施、运行到审核的实现方法。

本文件适用于在中华人民共和国境内从事生活美容企业和机构的服务质量管理。

## 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 5296.3 消费品使用说明 化妆品通用标签  
GB 5749 生活饮用水卫生标准  
GB 13495.1 消防安全标志  
GB 37300 公共安全重点区域视频图像信息采集规范  
GB 37487 公共场所卫生管理规范  
GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语  
GB/T 19001 质量管理体系 要求  
《化妆品安全技术规范》（国食药监[2015]268号）

## 3 术语和定义

GB/T 19000界定的术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**美容业** beauty industry

运用手法技术、器械设备并借助于化妆、美容护肤等产品，为消费者提供人体表面无创伤性、非侵入性的皮肤清洁、皮肤保养、化妆修饰等服务的企业及机构集合而成的产业群体。

## 4 基本要求

### 4.1 服务管理总体要求

美容业服务管理总体要求包括：

- a) 应遵守国家的相关法律、法规、标准及行业规范，依法纳税，精心组织经营和管理，有健全的规章制度和各工种的操作程序、质量标准、服务规范；
- b) 应遵守职业道德规范，尊重消费者的个人消费意愿。
- c) 应明示营业时间、服务项目、收费标准和注意事项等内容，并按公示的收费标准收费；
- d) 服务开始前应向消费者客观真实地介绍服务项目的情况，包括使用的美容化妆用品的质量和价格，经消费者同意后方可开始操作；
- e) 宜建立消费者档案制度，完整保存消费者档案。保护消费者的个人隐私，不得泄露消费者登记的个人信息；
- f) 宜建立消费者回访制度，进行美容质量跟踪。

## 4.2 资质管理

资质管理包括：

- a) 美容业企业及机构的建筑、附属设施、服务项目和运行管理应符合安全、消防、卫生、环境保护等现行国家法律法规和标准的要求；
- b) 应悬挂明示营业执照、卫生许可证等资质证件；
- c) 应做好相关资质证明文件的归档管理。

## 4.3 资源管理

应记录服务的标识标注，以便于追溯。具体包括但不限于：

- a) 服务场所布局图、美容工作区标识、安全警示标识等；
- b) 美容师等工作人员上班时间佩戴的工牌，工牌应包括服务种类、姓名、职业技能等级等要素。

## 4.4 文件管理

### 4.4.1 建立文件体系

应根据美容业质量管理和业务开展需要，建立文件体系，对各类管理文件、电子文档实施控制。

### 4.4.2 管理文件

管理文件应清晰、整洁、易于识别，发布前由指定人员进行评审和批准，并注明颁布时间，管理文件应按规定的方法予以标识和保存，确保相关人员使用有效的版本。

管理文件应包括但不限于：

- a) 美容业及服务服务业适用的法律法规及标准；
- b) 质量方针、目标；
- c) 质量管理手册；
- d) 管理程序及操作规范、质量标准；
- e) 作业指导书；
- f) 对顾客展示的美容服务产品手册、宣传册、价目单等文件。

### 4.4.3 文件记录

管理者应依据管理和服务的特点，对美容服务的活动、过程及结果进行记录。

记录应包括但不限于：

- a) 服务质量计划完成情况；
- b) 服务满意记录；
- c) 有关体系评价和经营改进的结果；
- d) 为提升服务质量所进行的分析；
- e) 服务过程监督检查；
- f) 纠正措施及其结果；
- g) 预防措施及其结果；
- h) 人员的技能和培训；
- i) 市场分析。

#### 4.4.4 电子文档

管理文件和记录采用电子媒介方式时，应制定针对性的措施进行控制，防止非预期的收发、复制、修改等。

### 4.5 人员管理

#### 4.5.1 人员要求：

- a) 人员的配置应与经营项目、企业规模等相适宜；
- b) 应根据企业及机构经营理念，基于教育、培训、技能和经验，明确各岗位员工的素质要求和技能要求，保证岗位人员能够胜任本职工作；
- c) 身体健康，定期进行健康检查，个人卫生符合专业服务要求，持有健康证上岗；
- d) 了解企业的经营管理制度、职业道德规范和接待服务礼仪；
- e) 熟知本岗位的服务项目、服务流程、质量标准、岗位责任和规范要求等。

#### 4.5.2 经营管理人员

应了解国家和行业主管部门有关美容行业的各项法律、法规和规定，规范经营，掌握企业管理、经营项目的有关专业知识。

#### 4.5.3 美容业接待人员

美容业接待人员在岗期间，应符合如下要求：

- a) 熟悉接待礼仪礼节，对不同国家、不同民族、不同宗教信仰消费者，应符合其习惯及要求；
- b) 仪表端庄，仪态大方，举止得体；
- c) 按规定统一着装，工号醒目。

#### 4.5.4 美容业技术人员

应具有美容职业技能培训等级证书，掌握皮肤结构、皮肤类型、人体组织和器官、身体经络和穴位等基本知识及多种按摩手法，具备如下知识或技能：

- a) 能判断各种皮肤类型，并根据判断结果制定合理的护肤计划；
- b) 能独立进行护理美容、修饰美容、康养美容、塑身美容等操作；
- c) 掌握生活妆、职业妆等基本化妆技能；
- d) 掌握本企业所使用的各种护肤品的成份、性能、特点和使用方法，能根据不同的皮肤特点，选择相适应的护肤品；

e) 能正确使用设备、用品和用具，并掌握其维护、保养、清洗、消毒方法。熟练掌握煮沸消毒、烘烤消毒、紫外线消毒、酒精消毒等操作方法。

## 5 设施设备

美容业企业及机构的设备应符合以下要求：

- a) 美容美体设备与公示的服务项目相匹配，所有仪器设备应符合国家卫生及产品质量标准要求；
- b) 应配备满足美容业企业及机构经营管理需求的数据管理系统；
- c) 应有检验合格的消毒设备，并由专人管理；
- d) 为消费者在消费时提供安全可靠的私人财物存放保管设施；
- e) 公共区域内应安装视频图像信息采集设备，设备应符合 GB 37300 的规定。应确保设备工作正常，并按照公安部门的规定期限，完整保存录像记录。

## 6 卫生与环境管理

美容业企业及机构卫生与环境管理应符合以下要求：

- a) 应有重大公共卫生事件防控工作方案和应急处置预案；
- b) 经营场所的卫生与环境管理应符合GB 37487、 GB 37488 的相关规定；
- c) 饮用水应符合GB 5749 的要求；
- d) 配备检验合格的消毒设备，并由专人管理；
- e) 美容仪器和器械应由专人定期消毒，并保持清洁状态，防止交叉感染；
- f) 一次性使用的卫生用品应符合GB 15979 规定；
- g) 环境温馨舒适，有相对独立的服务区域，满足消费者对私密性的需求；
- h) 室内装修应符合国家环境保护有关要求。

## 7 安全管理

美容业企业及机构所在场所应符合以下安全管理要求：

- a) 美容业企业及机构所在房屋建筑应坚固、安全；
- b) 电力系统的安全保护装置应符合GB/T 50703 的要求；
- c) 电力设备运行正常、安全、完好；
- d) 地面应采取防滑措施，且有明显标志。安全通道随时保持畅通，有明显的疏通线路图，并按要求配备应急照明设备；
- e) 应按规定配备消防安全设施和器材，设置消防安全标志且应符合GB 13495.1的要求，并放置在指定地点，定期对消防安全设施和器材进行检查和维护保养，确保消防设施和器材完好、有效；
- f) 火警电话标志明显，火险紧急疏散通道畅通；
- g) 应使用符合消防要求的室内装修、装饰材料；
- h) 易燃易爆物品的存放应符合消防安全规定；
- i) 美容业服务人员应掌握消防安全知识，店内应配备消防安全管理员；
- j) 符合公共场所消防安全管理规定；
- k) 应制定安全管理制度，针对各类突发事件制定应急预案，并定期组织演练。

## 8 产品质量管理

8.1 按照GB/T 19001的8.2.2、8.2.3、8.2.4执行。

8.2 美容服务过程中使用的美容产品，应：

- a) 符合《化妆品安全技术规范》的要求；
- b) 符合GB 5296.3的要求。

8.3 美容业企业及机构储值卡产品应按照国家有关规定规范销售和使用。应明示储值卡的金额上限、使用年限、顾客退卡的权益等。

## 9 服务质量管理

### 9.1 服务流程

美容业服务整体流程宜包括：

- a) 服务人员与消费者预约服务时间并了解消费意向；
- b) 消费者到店后引导入座并提供茶水；
- c) 服务人员指导首次到店消费者填写咨询表格（客户档案）；
- d) 为消费者提供美容服务方面的咨询；
- e) 经消费者同意，为其提供肌肤测试；
- f) 根据测试和咨询结果，向消费者提供皮肤护理方案和服务建议；
- g) 与消费者确认提供的服务项目和所含内容；
- h) 提供确认的美容服务；
- i) 了解消费者体验并登记；
- j) 视情况为消费者提供居家保养建议；
- k) 提供结算服务；
- l) 服务人员根据服务过程和结果填写护理档案；
- m) 与消费者预约下次护理时间；
- n) 按期跟进后续服务并安排回访。

### 9.2 服务质量的控制

#### 9.2.1 服务质量控制的策划

为服务的实施提供所需的规划和目标，服务质量控制的目标应与质量管理体系其他过程要求相一致。制定策划时应：

- a) 应针对目标顾客确定需求定位；
- b) 应参照与服务有关的法律法规要求；
- c) 应针对消费者需求确定服务过程、职责和配置要求；
- d) 应确定产品服务全过程所需要的服务质量控制规范；
- e) 应确定服务质量控制所需要的记录。

#### 9.2.2 服务质量控制的实施

在服务质量控制的实施过程中，应：



- a) 确保依照美容服务标准化流程为顾客提供服务；
- b) 及时收集顾客反馈的信息；
- c) 确保所有测量（检测）工具的测量结果准确；
- d) 对服务及其相关各类运营活动的检查监控；
- e) 对服务涉及的产品质量实施现场检查，不应使用有问题的产品。

## 10 监督和检查

### 10.1 服务质量的监督和检查

对美容业服务质量控制的实施过程（包括售后服务）要进行监督和检查。应包括：

- a) 美容服务流程检查；
- b) 美容服务所需设备设施的提供和确认；
- c) 美容业从业人员能力和资格的确定；
- d) 对其服务过程开展检查监督；
- e) 服务质量相关的记录。

### 10.2 服务质量的评估

10.2.1 通过对服务经营各个环节的检查验证和评估，确定经营活动得到有效控制，应建立服务质量评估系统，实行考核评估制度。

#### 10.2.2 服务质量标准化评估

应实行服务质量标准化，内容应包括：

- a) 美容服务的标准流程；
- b) 标准流程实施的方法；
- c) 绩效评估与持续改进的方法。

#### 10.2.3 顾客满意程度测评

应建立顾客满意测评体系，建立时应：

- a) 明确测评的目的；
- b) 设计测评的具体方法、流程和工具；
- c) 运用适宜的统计分析方法；
- d) 编写测评报告并持续改进。

## 11 评价与持续改进

### 11.1 评价与持续改进

评价与持续改进相关内容应符合 GB/T 19001 的要求。

#### 11.1.1 服务补救

如发生美容质量问题，美容业企业及机构应对消费者承担相应责任。当发现相关问题，分析原因之后，应对服务失误进行评估，并采取恰当的管理措施予以解决。服务补救应：

- a) 建立有效的服务补救措施，派专人负责实施服务补救措施；
- b) 出现问题及时予以处理，不应拖延；
- c) 主动解决质量相关问题；
- d) 补救过程中应与消费者积极沟通，并让消费者及时了解进展情况。

### 11.1.2 服务提升

为持续提高服务质量，保持并提升美容业优质服务形象，应：

- a) 在组织内建立质量提升团队；
- b) 定期测评服务质量；
- c) 正确评估质量成本；
- d) 加强培训，提升服务质量意识；
- e) 设定并明确目标；
- f) 查询服务漏洞并立即纠正。

## 11.2 培训和教育

### 11.2.1 培训

美容业企业及机构应建立完善的服务质量管理培训体系，并配有相应的培训计划、培训课程。

对机构内美容业从业人员提供教育培训，建立岗位培训和考核晋升制度。根据不同人员层次和岗位要求，持续、滚动地开展服务态度、知识、技能等方面的培训，应对从业人员的教育、培训、技能和经验建立记录，并有达到要求的证明。

### 11.2.2 继续教育

应实行继续教育制度，统筹安排自学与集中培训计划，每年应接受美容业相关知识及技能的教育培训。对专业人员和管理者应建立教育和诚信档案，持续提高行业的服务质量和管理水平。

## 参 考 文 献

- [1] GB/T 19010 质量管理 顾客满意 组织行为规范指南
- [2] GB/T 19011 管理体系审核指南
- [3] GB/T 19013 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南
- [4] GB/T 19017 质量管理体系 技术状态管理指南
- [5] GB/T 19023 质量管理体系文件指南
- [6] GB/T 19025 质量管理 能力管理和人员发展指南
- [7] GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南
- [8] GB/Z 27907 质量管理 顾客满意 监视和测量指南
- [9] SB/T 10991-2013 美容院服务规范
- [10] 美容美发业管理暂行办法（商务部令2004年第19号）
- [11] 化妆品监督管理条例（国务院令第727号）