

ICS 03.080

CCS A 20

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

XX/T XXXXX—XXXX

## 美容业诚信管理体系

Beauty industry integrity management system

(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 要求和承诺 .....	1
5 诚信管理体系建立 .....	2
6 诚信服务质量管理实施 .....	4
7 风险管理 .....	5
8 失信评估和处置 .....	5
9 持续改进 .....	5
参考文献 .....	6

## 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、大连摩格美容企业管理有限公司、北京国颜企业管理集团有限公司、广东金山百草健康产业有限公司、广州品仙化妆品有限公司、北京原肽生物医学科技有限公司、广州绿人生物科技有限公司、长沙市雨花区南国丽人西子一间美容瑜伽会所、江西信州区欣永康纤体美颜会所、唤能健康管理集团有限公司。

本文件主要起草人：张春彦、熊文、付萍、冷群英、陈志亮、周豫生、曹汝萍、张鹏、刘翼、魏淑娟。

本文件为首次发布。

# 美容业诚信管理体系

## 1 范围

本文件规定了美容业诚信管理体系的要求和承诺、诚信管理体系建立、诚信服务质量管理实施、风险管理、失信评估和处置、持续改进的相关要求。

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诚信管理体系建设。

## 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 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19011 管理体系审核指南

GB/T 22117 信用 基本术语

GB/T 23794 企业信用评价指标

GB/T 31950 企业诚信管理体系 要求

## 3 术语和定义

GB/T 22117、GB/T 19000、GB/T 19011、GB/T 31950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 要求和承诺

### 4.1 基本要求

美容业诚信管理体系基本要求包括：

- a) 美容业企业和机构应证照齐全，具有从事美容服务的能力；
- b) 明确最高管理者和诚信管理的参与人员，并明确职能分工；
- c) 确立诚信方针、建立诚信目标；
- d) 建立、实施并保管诚信管理的相关规章制度；
- e) 主动营造美容业诚信服务的文化和环境；

- f) 确定、提供并维护支撑诚信管理体系实施所需的资源配置；
- g) 做好应对诚信管理变化的规划和部署，并有相应的预警、纠正和防范措施；
- h) 按照诚信管理体系所明确的方针、目标和改进方法进行评估；
- i) 开展质量安全和从业人员培训；
- j) 建立持续改进机制。

## 4.2 承诺及履行

### 4.2.1 服务承诺

以提供专业美容服务为主要业务的美容企业和机构，向消费者及其他利益相关方做出相应承诺时，应：

- a) 标明各项美容服务项目的收费标准，实行会员制的机构，应公示办理会员可获得的权益，同时公示服务质量自我诚信承诺声明；
- b) 对美容服务的全过程建立承诺确认机制，明确自身在提供美容服务开始前、过程中及服务后应履行的承诺内容，并以文件的形式留存；
- c) 根据自身服务提供能力，对是否能够满足消费者需求进行评价，确保自我诚信承诺提供的美容服务内容、质量、结果与能力相一致；
- d) 实施必要的措施，保证相关服务的过程和结果与消费者及其他利益相关方的需求和期望一致。

### 4.2.2 产品承诺

美容业企业和机构在店内推出的美妆产品和使用的仪器设备，应：

- a) 在美妆产品或者仪器的外包装中，载明产品的成份及该项产品或仪器不适宜的人群，同时附上产品和仪器的使用说明；
- b) 公示产品质量自我诚信承诺声明。

### 4.2.3 销售承诺

美容业企业和机构在提供专业服务并销售美妆产品时，向消费者及其他利益相关方做出承诺时，应：

- a) 根据产品类型，为消费者提供试用品，供消费者选择购买；
- b) 在经营场所公示产品退换货的有关规定；
- c) 公示产品进货渠道。

## 5 诚信管理体系建立

### 5.1 确立诚信方针

美容企业最高管理者应确定诚信方针，诚信方针确立的原则应符合GB/T 31950中 6.2的要求。

### 5.2 建立诚信目标

美容业企业及机构应建立美容服务及销售等业务过程的诚信管理目标，并形成文件。目标包括满足消费者及其他利益相关方的内容，以及不断提高满足这些要求所采取的具体措施。目标应是可测量、可核查、可沟通的，且与确立的诚信方针保持一致，并覆盖与诚信服务管理相关的过程。

## 5.3 制定诚信管理文件

### 5.3.1 文件构成

美容业企业及机构应建立符合美容业诚信管理体系的文件,作为指导和规范美容业诚信管理实施过程的依据,按照规定的程序进行控制和实施,并保证各类载体文件可行有效。包括但不限于:

- a) 产品或服务质量管理;
- b) 卫生消毒计划;
- c) 设备保养计划及相关的记录;
- d) 与消费者、供应商等利益相关方签订的合同的管理;
- e) 从业人员健康管理;
- f) 从业人员技能培训管理;
- g) 相关服务过程要求;
- h) 诚信服务奖惩制度;
- i) 员工诚信服务档案;
- j) 消防、防盗等应急管理;
- k) 国家有关部门要求的其他管理文件。

### 5.3.2 文件管理

在新建、更新或废止文件时,应明确标题、日期、版本号等。做好文件的存储和归档,以纸质文件加盖印鉴或不可修改的电子文档格式保存。美容业企业及机构应对信用档案的保管年限及销毁处理作出规定,宜采用企业集中的方式保管,保管期限最低不少于三年。

企业经营者应采取必要措施确保相关制度被企业员工知晓、准确理解和贯彻实施,并在实践过程中不断完善。

## 5.4 人员要求

为实现美容业企业和机构的诚信管理,人员应满足以下要求:

- a) 具备经营或服务能力,依据行业要求参加培训,按照规定持证上岗;
- b) 具备良好的职业道德,爱岗敬业,掌握规章制度和业务流程;
- c) 具备与技能等级相适应的服务技能,业务熟练;
- d) 在岗期间应仪表端庄,仪态大方,精神饱满,举止得体,面带微笑;
- e) 主动服务、耐心周到,与消费者能进行良好沟通;
- f) 维护消费者合法权益,保护消费者隐私;
- g) 积极参加行业或企业组织的诚信服务培训和信用文化教育;
- h) 强化信用意识,鼓励诚信行为。

## 5.5 设施设备

为实现美容业企业和机构的诚信管理,设备应满足以下要求:

- a) 与公示的服务项目相匹配;
- b) 符合国家卫生及产品质量标准要求;
- c) 定期检测和调试。

## 6 诚信服务质量管理实施

### 6.1 采购

采购美容服务相关产品时，应包括：

- a) 选择证照齐全、信用记录良好的上下游企业开展合作；
- b) 采购的产品、数量、性能应符合业务需要。

### 6.2 服务

诚信管理体系对服务的要求应包括：

- a) 美容服务类机构应在经营场所显著位置悬挂价目表，或印刷长期公开提供的服务价目清单，标明各项美容、护肤、美体、纤体、美甲美睫、化妆等服务项目的收费明细；
- b) 与消费者确认提供的服务项目和所含内容后，列出所有确认的项目和内容，由消费者签字确认；
- c) 服务过程中，美容技术人员应实时向消费者介绍正在提供的服务项目和内容，如有新增服务，应在提供服务前与消费者明确确认增加服务内容及涉及费用，服务结束后，双方应再次确认承诺的服务项目和内容是否已保质保量完成，美容企业和机构应留存相应的文件和资料；
- d) 实行会员制的机构，应公示会员可获得的权益，同时公示服务质量自我诚信承诺声明。

### 6.3 服务改进

美容业服务改进的内容应包括：

- a) 定期进行消费者满意度调查，依据调查结果，制定整改措施，持续改进服务质量；
- b) 及时跟进、认真处理消费者的质量投诉，定期对消费者进行关于投诉处理、服务质量等方面的回访；
- c) 建立收集信息资源的渠道，通过信息的收集与分析，不断创新服务与管理；
- d) 执行 GB/T 23794《企业信用评价指标》，配合行业组织开展信用评价。

### 6.4 监督

#### 6.4.1 内部监督

进行内部监督时，应包括：

- a) 建立员工信用档案，及时、准确、完整记录信用信息；
- b) 引入失信惩戒和守信激励机制，强化诚信约束；
- c) 建立服务过程的监督与考核制度；
- d) 定期开展企业内部信用情况自检自评，奖励守信行为，惩戒失信违约、违法违规行为。

#### 6.4.2 外部监督

进行外部监督时，应包括：

- a) 在企业网站、公众号或具有公信力的相关公共服务平台披露诚信信息；
- b) 公开服务公约、服务项目和投诉举报电话；
- c) 定期跟踪消费者对产品或服务的投诉处理情况，及时有效解决投诉纠纷；
- d) 设立满意度调查制度和投诉反馈制度，定期测评消费者投诉率、投诉处理满意率；

e) 对服务过程形成的消费者档案进行分类、归档管理，并在消费者档案内存留提供的服务和承诺内容及相关资料。

## 7 风险管理

### 7.1 风险的识别和判定

根据管理和监督成果,行业组织和相关美容业企业和机构应及时识别诚信管理相关过程和因素中可能存在的不确定性和风险，包括但不限于：

- a) 开展业务是否与国家相关政策、法律、法规、规章等要求相悖；
- b) 战略规划和定位是否与诚信经营的宗旨相悖；
- c) 是否有假冒伪劣产品、是否存在虚假宣传行为、是否有乱收费现象；
- d) 从业人员是否因缺乏对诚信管理方式的认同，而造成诚信管理未能在实际工作中落实；
- e) 是否与消费者、供应商乃至产业链上下游企业群体等利益相关方产生诚信纠纷；
- f) 是否因诚信问题，引发舆论关注造成了信誉度下降。

### 7.2 预警、纠正与防范措施

依据对风险的识别和判定，应：

- a) 在企业内部发出预警；
- b) 实施必要措施，对已存在的风险加以控制和纠正，消除风险的起因，防止风险再次发生；
- c) 实施必要措施，对可能存在的风险加以防范和控制，防止风险发生；
- d) 对可能会给消费者及其他利益相关方造成直接或间接影响的风险，应在相关方范围内予以披露。

### 7.3 应急准备及响应

美容业企业及机构应建立失信应急准备和响应机制，对存在的失信事件或紧急、突发事件做出快速响应。当发现已经发生失信行为，甚至对行业整体产生重大影响时，应：

- a) 成立专门团队或指定专人负责响应与处置；
- b) 与相关方充分、积极沟通与协商；
- c) 实施必要措施，尽量挽回或减少对相关方的影响或损失；
- d) 必要时，在相关方范围内予以信息披露，明示实施的纠正措施以及与相关方达成的协商成果。

## 8 失信评估和处置

应建立失信评估和处置机制，相关内容应符合GB/T 31950中10.5的要求。

## 9 持续改进

应建立诚信管理持续改进的机制，相关内容应符合GB/T 31950中11.2的要求。

## 参 考 文 献

- [1] GB/T 19001 质量管理体系 要求
  - [2] GB/T 19004 质量管理 组织的质量 实现持续成功指南
  - [3] GB/T 19010 质量管理 顾客满意 组织行为规范指南
  - [4] GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
  - [5] GB/T 19013 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南
  - [6] GB/Z 27907 质量管理 顾客满意 监视和测量指南
  - [7] GB/T 29467 企业质量诚信管理实施规范
  - [8] GB 37487 公共场所卫生管理规范
  - [9] ISO 10004 质量管理 顾客满意 监视和测量指南
  - [10] SB/T 10991-2013 美容院服务规范
  - [11] 美容美发业管理暂行办法（商务部令2004年第19号）
-