

ICS 03.080

CCS A 20

团 体 标 准

T/FDSA ××—2023

智慧健康美容服务指南

Guidelines on smart health and beauty service

(征求意见稿)

2023-××-××发布

2023-××-××实施

中国食品药品企业质量安全促进会 发布

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	错误！未定义书签。
2 规范性引用文件	错误！未定义书签。
3 术语与定义	错误！未定义书签。
4 智慧健康美容框架	错误！未定义书签。
5 服务要求	错误！未定义书签。
5.1 服务环境	错误！未定义书签。
5.2 服务人员	错误！未定义书签。
5.3 设备与器械	4
5.4 服务用品	5
5.5 服务提供	6
6 管理要求	8
6.1 通用要求	8
6.2 监视测量和改进	9
7 服务评价	9
附录 A （资料性）具有非医疗美容功能或相关辅助功能的设备目录	11
附录 B （资料性）健康美容服务顾客体验调查问卷示例	13

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则起草。
本文件由北京《健康与美容》杂志社有限公司提出并组织制定。
本文件由中国食品药品企业质量安全促进会归口。
本文件起草单位：北京《健康与美容》杂志社有限公司等。
本文件主要起草人：。

引 言

随着经济的发展，生活水平的提高，人们对美的渴望日趋强烈，中国已经成为全球美容产品第一大生产国和全球第二大化妆品消费国。制定本文件的目的是规范和统一健康美容服务机构的管理和服务过程质量，提高健康美容机构的管理水平、服务水平和感官质量；有助于规避服务过程中的风险，实现组织绩效持续提升；有助于行业整体质量提升，推进健康美容产业高质量、可持续发展；有助于行业适应人工智能、云计算和大数据的发展趋势，助力美业向科技化、互联网化和数字化变革。

智慧健康美容服务指南

1 范围

本文件给出了智慧健康美容框架，规定了美容机构的管理要求，监视、测量和评价方法。

本文件适用于具有合法资质的健康美容服务机构，也可作为第三方机构对健康美容服务机构评价的依据。

本文件不适用于医疗美容机构。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 3095 环境空气质量标准

GB 3096 声环境质量标准

GB 4343.1 家用电器、电动工具和类似器具的电磁兼容要求 第1部分：发射

GB 4706.1 家用和类似用途电器的安全 第1部分：通用要求

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 7916 化妆品卫生标准

GB 9666 理发店、美容店卫生标准

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 24353 风险管理 原则与实施指南

SB/T 10991 美容院服务规范

SB/T 11018 美容美发企业星级划分

3 术语与定义

3.1 健康美容服务 health and beauty service

运用手法技术、设备设施并使用美容品、护肤品、洗护发品及芬香类产品等，提供对身体无伤害的皮肤清洁、保养、抗衰老及化妆修饰；使用各类身心健康促进手段，对人体进行调理、维护、改进，使其处于良好状态的服务。

3.2 健康美容服务机构 health and beauty service organization

提供健康美容服务（3.1）的具有相关资质和固定经营场所的机构。

注：本标准简称为美容机构。

3.3 智慧健康美容服务 smart health and beauty service

综合利用虚拟现实、无线传感、云计算、大数据等技术，依托有线、无线、移动互联网等现代通信手段，辅助美容机构为顾客提供健康美容服务（3.1）。

3.4 化妆品 cosmetics

以涂抹、喷、洒或者其他类似方法，施于人体表面（皮肤、毛发、指趾甲、口唇粘膜等），以达到清洁、保养、美化、修饰和改变外观或者修正人体气味，保持良好状态为目的的日化产品。

[GB 5296.3-2008，修改定义 3.1]

3.5 服务补救 safeguard

为防止或减少某些服务失败带来的影响而采取的措施。

[CQC 8301-2017，定义 3.6]

4 智慧健康美容框架

智慧健康美容框架见图 1。美容机构宜借助人工智能、云计算、大数据等技术开展智慧美容服务，实现美业数字化变革。

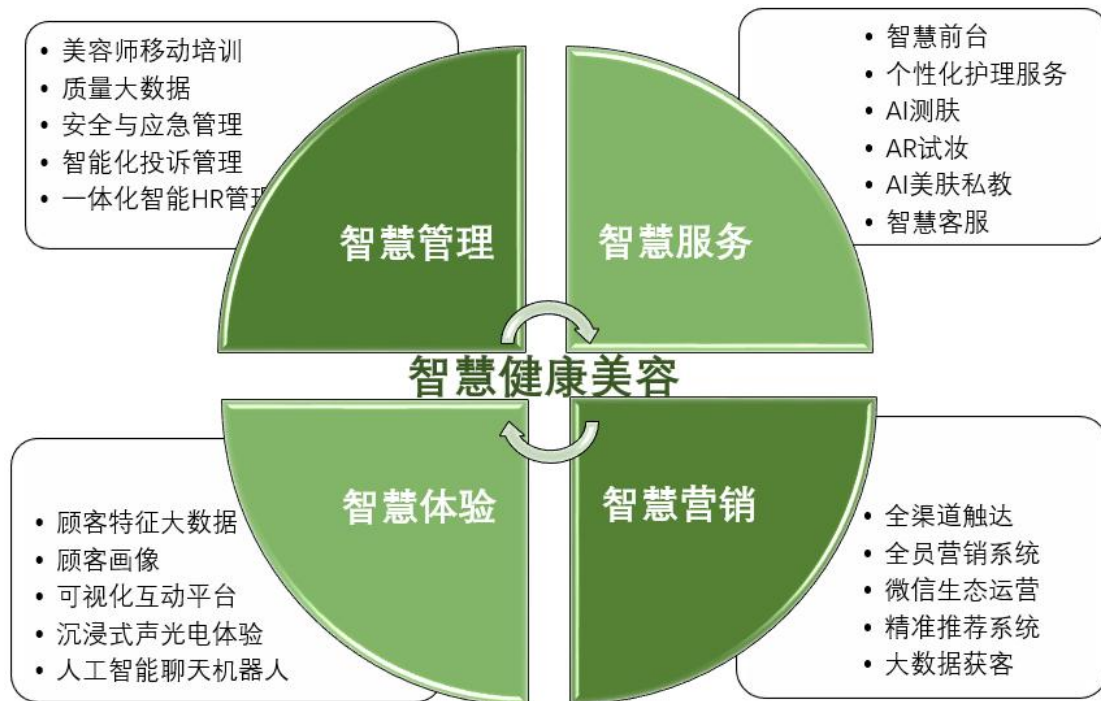


图 1 智慧健康美容框架

——智慧管理，对美容机构的人员、财务、设施设备、环境安全等方面提供智慧化支撑服务，提高管理效率，如美容师移动培训、质量大数据、安全与应急管理、智能化投诉管理、一体化智能HR管理等；

——智慧服务，以顾客需求为核心，提供多渠道、全方位、个性化、精细化的美容服务，利用人工智能、大数据等技术手段为客户提供智慧化服务，如智慧前台、个性化护理服务、AI测肤、AI试妆、AI美肤私教、智慧客服等；

- 智慧体验，为顾客提供超出预期的惊喜的体验，利用大数据技术为顾客提供沉浸式顾客体验，如顾客特征大数据管理、顾客画像、可视化互动平台、沉浸式声光电体验、人工智能聊天机器人等；
- 智慧营销，颠覆传统电话营销、发传单等顾客低接受度的营销模式，利用新媒体、大数据提供智慧化营销服务，如全渠道触达、全员营销系统、微信生态运营、精准推荐系统、大数据获客等。

5 服务要求

5.1 服务环境

5.1.1 基本要求

5.1.1.1 美容机构的选址、设置、布局和相关附属设施（例如给排水设施、清洗消毒间、公共卫生间、储藏设施、通风设施、采光照明设施、消防设施、废弃物存放设施、预防控制病媒生物设施等）的配备应符合《公共场所卫生管理条例》及其实施细则、《美容美发场所卫生规范》、SB/T 11018 等相关法规和标准的规定。

5.1.1.2 美容机构卫生整洁，应符合GB 9666 的要求。

5.1.1.3 服务场所的室内空气、水质、环境噪音等应分别符合 GB/T 18883、GB 5749、GB 3096 等相关标准的规定。

5.1.1.4 美容机构室内温度控制在 18℃~23℃，相对湿度在 45%~65%，并有温湿度监测记录。

5.1.2 美容机构室内设计应满足环境美学要求，即考虑视觉、触觉、听觉、嗅觉、安全、体验感等六感的各项要求。

5.1.2.1 视觉，包括但不限于：

- a) 店内装修原则上以暖色系为主，也可以使用特别色，但要在一个色系内，三色为好；
- b) 室内灯光以柔光、暖光为主；
- c) 软件布置根据装修主色调搭配，切忌颜色跳跃影响整体效果；
- d) 适当点缀绿植，增强视觉体验和舒适感。

5.1.2.2 触觉，包括但不限于：

- a) 硬件设施如美容床、沙发、椅子、美容仪器、工具等需按照人体工效学原理达到的舒适度选择配置；
- b) 顾客身体接触的被子、枕头、睡袍、毛巾、拖鞋等物品注重质感和品质；
- c) 服务顾客的餐具、用具等消毒、干净。

5.1.2.3 听觉，美容院内需播放轻松类舒缓音乐来增强客人的心情愉悦感，禁止嘈杂声音。

5.1.2.4 嗅觉，保持室内通风对流，使空气流通、没有异味，并充满淡淡的清香，且使用的物品需消毒达到无异味。

5.1.2.5 安全，包括但不限于：

- a) 室内所有装修材料、材质满足环保要求，有害物质不超过国家相关标准规定；
- b) 所有客人接触的硬件和软件设施保证质量安全性和健康性。

5.1.2.6 体验感，包括但不限于：

- a) 室内布局设有独立接待大厅、房间及VIP室，男女区域分区隔离；
- b) 同一间房内放置多张美容床时需放置间隔物；
- c) 中大型美容机构可设置等候区、接待室、母婴室等；
- d) 设置多媒体展示端口，展示美容院各房间环境等；
- e) 设置AI测肤、AR试妆、互动平台、沉浸式声光体验设备；
- f) 适当增加娱乐和休闲设施等。

5.1.3 检查和维护

5.1.3.1 美容机构应建立日常检查和维护制度，规定检查和维护（包括必要的清洁、消毒）的项目、频次和责任人员。

5.1.3.2 当设施和环境条件不能满足要求时，美容机构应及时采取措施加以整改。如监管部门有要求，应暂停服务直至问题得到解决。

5.1.4 安全与应急

5.1.4.1 美容机构应识别服务场所内可能对顾客造成伤害和健康损害的因素，采取消除或降低其风险的措施，包括建立必要的应对紧急情况（例如接触传染病源、火灾、中毒等）的处置方案。相关服务人员应熟悉这些措施和方案，并将需要顾客了解或配合的事项事先告知顾客。

5.1.4.2 服务场所发生危害健康事故时，美容机构应当立即按既定的应急方案处置，防止危害扩大，并按规定要求及时向政府监管部门报告。

5.2 服务人员

5.2.1 基本要求

5.2.1.1 遵守国家的法律、法规和相关政策要求，守法经营，诚信待客，公平交易，履行承诺，维护企业信誉和消费者合法权益。

5.2.1.2 熟知国家对该行业的卫生要求，严格做好各项卫生工作。

5.2.1.3 美容机构应定期对美容服务人员进行健康检查，个人卫生符合专业服务要求，并持有《健康证》，建立健康档案。

5.2.1.4 了解企业的经营管理制度、职业道德规范和接待服务礼仪。

5.2.1.5 各类服务人员的配置应与经营项目相适应。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。

5.2.2 仪容仪表

5.2.2.1 仪表端庄、仪态大方、精神饱满、举止得体、面带微笑。

5.2.2.2 服饰整洁统一、工号醒目、发型美观、自然大方。

5.2.2.3 注意接待礼节、礼仪，对不同国家、不同民族、不同宗教信仰顾客的迎送，应根据其生活习惯等做好相应的接待服务工作。

5.2.3 接待用语

5.2.3.1 根据服务对象的不同，服务场合的不同，在打招呼、询问、称呼、道歉、道别时主动使用文明语言。

5.2.3.2 掌握语言交往的原则和技巧，说话温和，耐心倾听顾客提出的需求。

5.2.4 专业知识和技能要求

5.2.4.1 经营管理人员应了解国家和行业主管部门有关健康美容行业的法律、法规和标准，规范经营。掌握企业管理、经营项目的有关专业知识。

5.2.4.2 美容专业服务人员应至少接受一年一次的专业培训，培训形式包括面授、移动培训等，掌握皮肤结构、皮肤类型、头部骨骼、肌肉构成、身体经络和穴位等一种或多种基本知识

5.2.4.3 至少设置一名美容专业服务人员掌握智慧健康美容信息技术，如操作 AI 测肤、AR 试妆、机器人等设备，掌握微信生态运营、大数据获客等信息技术。

5.2.4.4 美容专业服务人员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。

5.2.4.5 美容专业服务人员能独立进行护理美容、修饰美容、塑身美容等一种或多种项目操作。

5.2.4.6 美容专业服务人员掌握本企业所使用的各种化妆品的成分、性能、特点和使用方法，能根据不同的皮肤特点，选择相适合的化妆品。

5.2.4.7 美容专业服务人员能正确使用设备、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、酒精消毒等温度、剂量的选择和操作方法。

5.3 设备与器械

5.3.1 美容机构应建立并实施运营设备与器械的管理制度。

- 5.3.2 美容机构可采购与其合法经营资质相符的服务项目和与其规模相适应的美容设备与器械,以满足服务质量承诺要求。
- 5.3.3 美容机构可采购相关政府部门允许使用的产品,包括拔罐治疗器具、刮痧治疗器具、清洗消毒设备、冷敷材料与器具、防护用品[手术室洁净服、检查用品(检查手套、检查指套、卫生帽)]、床上卫生用品(一次性使用病床或检查床上用的卫生护理用品)、消毒剂涂抹材料[脱脂棉球、消毒刷(擦拭器)、棉签、棉片]等。
- 5.3.4 美容机构可使用具有美容功能或相关辅助功能的设备或器械(部分设备见附录A),设备与器械应符合法律法规、国家产品质量标准(如GB 4343.1、GB 4706.1等)和卫生标准要求,设备与器械还应具备产品合格证及操作说明,进口美容仪器设备除以上要求外,还应保留必要的合法进口文件和中文的使用说明书。
- 5.3.5 美容机构可采购用于智慧化管理所用的设备,包括AI测肤、AR试妆、AI美肤私教、沉浸式体验设备等。
- 5.3.6 美容机构应对所采购的美容仪器设备与器械、智慧健康美容设备,由专人进行验收,建立验收记录。验收时核对设备说明书、铭牌、标签,保证所采购的设备与器械的适用范围与美容服务相匹配。
- 5.3.7 设备与器械应当有明显的状态标识,防止非预期使用。
- 5.3.8 美容机构应严格按照说明书进行设备与器械的安装、调试和操作使用,并留存操作流程或者使用说明书。
- 5.3.9 美容机构应制定设备与器械的维护和校准计划,对设备与器械进行检定、校准和维护,定期更换易损件,确保设备状态良好,并保留记录。
- 5.3.10 直接接触顾客皮肤的设备与器械应在每次使用后由专人进行清洁消毒。

5.4 服务用品

5.4.1 化妆品

- 5.4.1.1 美容机构应要求化妆品供应商提供合法的生产卫生许可资质、产品批准文号或产品备案证明、产品执行标准及其它质量保证文件。应与化妆品供应商签订质量协议,明确承担的责任与义务。
- 5.4.1.2 美容机构应建立合格的供应商及产品名录,并适时更新,24个月内使用的所有化妆品均应记录。
- 5.4.1.3 美容机构应根据其服务项目特定的质量要求,对相关产品建立相应的质量安全标准,明确产品质量参数及相关要求,并要求供应商提供第三方权威机构的检验报告或自行送检,确保其提供的产品持续符合要求。
- 5.4.1.4 美容机构应依据所建立的化妆品验收制度对化妆品进行验收,化妆品验收记录内容包括但不限于:产品名称、供应商、品牌、批次号、数量、保质期、进货日期、化妆品合格证明文件等,同时确认包装和标签是否损坏、产品是否被污染,并可在国家药监局等相关网站查询到本产品信息,经确认后形成记录,验收人应在验收记录单上签字。
- 5.4.1.5 对于因标签脱落等原因造成无法识别的化妆品,美容机构应不予验收通过。
- 5.4.1.6 美容机构应建立化妆品的储存管理制度,设置专有存储区域,确保其得到妥善存储。
- 5.4.1.7 美容机构应根据化妆品标签要求的储藏条件进行存放,储存环境要有环境监测记录并保存,且定期检查。
- 5.4.1.8 化妆品应储存在独立区域,标识清楚,包括化妆品类别、合格、不合格,并由专人管理并确保安全。储存场所的清洁卫生应符合国家或行业相关规定要求。
- 5.4.1.9 化妆品应先进先出,并保存出入库记录。
- 5.4.1.10 存储产品应不定期进行抽检,提供第三方检验报告,确保产品质量安全。
- 5.4.1.11 过期或变质化妆品应独立存放并及时处理,并保留处理记录。对有特殊处置要求的过期或变质化妆品,应根据相关法律法规的要求进行处理。
- 5.4.1.12 美容机构应建立化妆品使用管理制度,确保化妆品的正确鉴别、使用和回收。
- 5.4.1.13 美容机构应确保在保质期内使用化妆品(包括顾客专有化妆品),使用前应核对化妆品的准确性,避免发生误用。
- 5.4.1.14 美容机构不得自行调配化妆品,不能使用变质、过保质期、明文禁止使用或因包装损毁等原因被污染的化妆品。
- 5.4.1.15 应按照服务项目要求规范使用化妆品,并记录化妆品的准备和使用过程,包括化妆品的名称、生产厂家、批次、开封日期、使用数量、使用对象和操作人员等,以确保可追溯性。

5.4.2 顾客专有化妆品

5.4.2.1 顾客专有化妆品包括从美容机构购置的化妆品和顾客自备的化妆品。顾客自备的化妆品应按照4.4.1所规定的要求进行验收、储存和使用。

5.4.2.2 美容机构应对顾客专有的化妆品进行登记,并进行有效的标示和存放,确保与其他化妆品能够明确区分。

5.4.2.3 美容机构应对顾客专有化妆品的使用情况进行记录,并经顾客确认。

5.4.3 其它公共用品用具

5.4.3.1 其它公共用品用具的管理应符合《美容美发场所卫生规范》的相关规定。

5.4.3.2 公共用品用具的清洗消毒如需外包,应选择合格的分包方并保留其清洗消毒程序,必要时对清洗消毒程序进行评估和现场验证。应保留公共用品用具的交付与接收记录。

5.5 服务提供

5.5.1 迎宾服务

5.5.1.1 预约与接待

5.5.1.1.1 美容机构鼓励顾客采用智慧客服、智慧前台、信息系统等手段,事先预约,减少顾客等待时间。

5.5.1.1.2 美容机构向顾客提供多种形式的预约方式和预约流程,包括但不限于:

a) 线下预约,包括电话预约、员工代预约等;

b) 线上预约,包括自平台预约、第三方平台预约等。

5.5.1.1.3 美容机构应在顾客接受服务之前进行二次确认,及时调整预约时间、匹配服务资源,与顾客确认地址、时间、服务项目、指定服务人员等内容。

5.5.1.1.4 对无提前预约的顾客,做好接待和顾客沟通。

5.5.1.1.5 美容机构应提前5min为预约顾客准备好服务设施、房间、服务人员,判定顾客是否为会员,是否进行卡消,并再次确认本次到店服务项目。

5.5.1.2 顾客沟通

5.5.1.2.1 美容机构宜采用全渠道触达、APP、微信小程序、人工智能聊天机器人等信息化手段与顾客进行沟通。

5.5.1.2.2 美容机构应由具备相应资质或能力的服务人员与顾客进行充分良好的沟通,了解并评价顾客的需求,判断本机构所提供的服务能否满足顾客需求。评价内容应包括但不限于:

a) 顾客的基本信息(例如年龄、职业特点、生活习惯、身体状况等);

b) 顾客的特殊性(例如青少年、老年、孕妇等);

c) 顾客的文化差异;

d) 顾客的消费意愿。

评价内容应形成记录,以指导后续的服务过程。

5.5.1.2.3 美容机构应向顾客按照规范要求全面介绍服务内容、服务计划(包括服务时限)、服务费用、预期效果、潜在风险、申投诉及赔偿事项等,以确保顾客对服务的需求做出正确的判断,如顾客愿意,过程可录音、录像并长期保存。

5.5.1.2.4 美容机构应根据需求向顾客介绍服务人员信息、联系方式及其它沟通事项等。

5.5.1.2.5 美容机构应提供必要的手段对顾客的财物进行保管,保障顾客的财产安全。

5.5.1.2.6 为确保各环节服务的连贯性与协调性,美容机构应建立顾客档案,记录顾客基本信息、皮肤诊断、护理方案、效果分析、意见建议等。档案可以为纸制或电子形式,应由专人管理,方便查阅。顾客档案要保密,避免泄露,美容机构应与员工签订顾客档案的保密协议。顾客档案应及时更新。

5.5.2 服务合同

5.5.2.1 美容机构宜与顾客订立书面、电子或者口头的服务合同,并遵守《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国消费者权益保护法》和《中华人民共和国电子商务法》的相关规定。如果订立口头合同,则应在向顾客展示的相关材料(例如行为准则、宣传材料或广告)中明确与书面合同相同的内容。

5.5.2.2 服务合同宜使用简单易于理解的语言，可包含以下条款：

- a) 所提供的基本内容；
- b) 服务质量；
- c) 服务费用及支付；
- d) 服务验收；
- e) 服务补救；
- f) 争议解决；
- g) 赔偿条件和方式；
- h) 特别声明及提示，例如公平性、信息保密、合同撤销（如预付卡清退）、合同期限。

5.5.3 美容服务项目

5.5.3.1 项目设计与开发

5.5.3.2 策划设计和开发阶段，确定人员及各个接口的关系。

5.5.3.3 设计开发的输入应充分考虑健康美容机构发展趋势，获取顾客需求的信息，以及顾客投诉的原因及改进方案，相关法规的要求，并进行充分的评审。

5.5.3.4 设计开发的输出要对输入要求进行评审，形成输出文件，包括：服务流程和规范，采购服务用品要求信息、美容产品说明、价格标准等。

5.5.3.5 验证服务项目对内外顾客的适用性，咨询内外部顾客，满足人员安全。

5.5.3.6 安排顾客参与项目设计开发的确认工作，并出具书面确认意见。

5.5.3.7 设计的美容项目若需更改，应在实施前得到评审和批准，并保存记录。

5.5.3.8 项目分类

健康美容服务项目可从多个维度进行分类：

- a) 部位分类：面部护理、眼部护理、颈肩护理、足部护理、手部护理、身体护理等。
- b) 功能分类：基础性护理、疗效性护理、美体护理、修饰类护理、仪器类护理、特殊类护理等。

5.5.3.9 美容机构应针对每个服务项目建立操作规范，规范包括但不限于：

- a) 服务提供过程中环境、设备、用品及人员的健康、安全和卫生要求；
- b) 评估确定服务项目包括的关键过程，制定每一个关键过程的具体操作规程及服务人员的具体操作要求；
- c) 提供服务的时间、费用和其他相关信息；
- d) 与顾客的沟通要求，应确保顾客了解服务的相关内容，避免沟通过程中的过度推销；
- e) 服务出现问题时的处理程序。

5.5.4 服务交付

5.5.4.1 服务完成应得到顾客的确认。

5.5.4.2 美容机构宜按照合同规定的内容、方式、流程和次数等为顾客提供售后服务。

5.5.5 清洁与消毒

5.5.5.1 美容机构应当制定美容区的卫生管理文件，按照规定对美容区进行清洁处理和消毒，并保留记录。卫生管理文件应当包含下列内容：

- a) 设备、器械、工具、一次性使用物品、工位清洁规定；
- b) 清洁工具的清洁及存放规定；
- c) 选择适宜的方法对服务用品进行消毒灭菌，消毒规定包括消毒剂选择、使用频度、操作注意事项等的管理规定，并执行相关法规和标准的要求；
- d) 所用的消毒剂或消毒方法不应应对设备、器械和工具造成污染。

5.5.5.2 清洁工作包括但不限于：

- a) 专业服务员在为顾客执行服务之前，应用肥皂、水或使用液体洗手液清洁。在对任何产品进行提取过程中都应戴手套；
- b) 美容设备维修后，应按照设备、器具、工具说明书的要求及设备维护规范，对设备、器具、工具和材料进行清洁和消毒；
- c) 美容椅具和床具由可消毒的材料制成，在为顾客提供服务后应进行清洁和消毒；
- d) 应对使用的工具，如金属镊子和粉刺提取器等进行清洁和消毒；

- e) 一次性用品使用后应丢弃在垃圾桶中，如：棉花垫、棉球、纱布、涂抹器、一次性手套、纸巾、线、一次性擦拭巾等；
 - f) 以下物品建议替换为一次性物品：毛巾布、发帽、头带、刷子、化妆刷、刮刀、接触皮肤或多用途容器、海绵和其他类似用途的产品；
 - g) 可能存在交叉污染的产品，如面霜、乳液、保湿剂面膜、其他制剂等的使用方式应避免污染。涂抹棒在接触皮肤后不得重新浸入，避免交叉感染；
 - h) 所有垃圾桶必须当天清空，并在对垃圾桶进行清洗后更换易封口的垃圾袋。
- 5.5.5.3 消毒工作包括但不限于：
- a) 在消毒之前，首先彻底清除所有工具和表面的可见碎屑、头发、污垢和微粒，防止这些物质影响杀菌消毒剂的效果。清洁上述物品可用液体肥皂、水、洗涤剂、防腐剂或其他适当的清洁剂；
 - b) 所有消毒剂应按照制造商的建议使用；
 - c) 氯漂白剂溶液应每天混合一次，保存在密闭的有盖容器中，不得暴露在阳光下。氯漂白溶液根据浓度分为三个消毒水平：
 - 1) 低浓度消毒（100~200ppm）；
 - 2) 高浓度消毒（1000ppm）；
 - 3) 血液和体液清洁和消毒（5000ppm）。

5.5.6 服务结果反馈

- 5.5.6.1 美容机构应制定服务质量目标，并按适当的时间间隔（至少每年一次）对目标实现情况进行考核。
- 5.5.6.2 美容机构宜通过智慧化手段对顾客进行回访，了解顾客对所提供服务的感受和意见、建议，并保留相关记录。

6 管理要求

6.1 通用要求

- 6.1.1 美容机构可根据经营规模和管理层级需要，建立满足保障服务客户的管理制度、体系，并确保其实施和可持续，并持续改进其有效性。
- 6.1.2 针对美容机构所选择的任何影响服务符合要求的外部供方提供过程或服务，美容机构应确保对其实施控制。对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和程度应在质量管理体系中加以规定。
- 6.1.3 美容机构宜建立文件化的管理规范。
- 6.1.4 美容机构宜建立法律法规的收集制度，并定期评价。
- 6.1.5 美容机构宜建立并实施风险评估与安全应急预案管理机制，包括但不限于：
 - a) 美容机构应有效识别服务过程中的潜在风险，并制定相应的控制措施，确保提供安全的服务。潜在风险包括但不限于人员操作、环境、设施等可能引起的意外事件等。可参照 GB/T 24353 推荐的方法。
 - b) 美容机构应将识别出的风险与顾客进行充分良好的沟通，将可能产生风险的产品或服务项目提前告知顾客。
 - c) 美容机构应特别关注化妆品的刺激性风险，并尽可能降低其发生的可能性。应及时了解顾客的敏感体质，向顾客明示服务项目中可能存在的刺激性风险。使用可能存在刺激性风险的化妆品时，应取得顾客同意，必要时可签署知情同意书、提前测试。
 - d) 美容机构应识别服务场所内可能对顾客造成伤害和健康损害的隐患，采取消除或降低其风险的措施，包括建立必要的应急快速反应机制。应急事项包括：不良反应、突发疾病、接触传染病原、火灾、中毒以及不可抗力自然灾害等。
 - e) 相关服务人员应熟悉这些措施和方案，并将需要顾客了解或配合的事项，采用适宜的方法事先告知顾客。
- 6.1.6 应当建立采购管理制度，包括供应商的管理，确保采购服务用品符合规定的要求，且不低于法律法规的相关规定和国家强制性标准的相关要求。
- 6.1.7 确定采购实行控制的方式和程度。
- 6.1.8 采购时应当明确采购信息，清晰表述采购要求，包括采购物品类别、规格型号等内容。

6.1.9 应当对采购服务用品进行验收，建立验收准则和验收记录。

6.1.10 采购过程可追溯，并保留采购记录。

6.2 监视测量和改进

6.2.1 服务补救措施

6.2.1.1 美容机构应建立、实施和保持健康美容服务的补救措施管理程序。程序应包括但不限于下列服务补救技术与策略。

- a) 服务补救方针；
- b) 道歉和承诺方案；
- c) 服务失误分析和分类；
- d) 服务补救期望甄别；
- e) 应急反应机制（包括补偿等）；
- f) 服务补救结果评价等。

6.2.2 投诉和争议处理

6.2.2.1 美容机构应建立和实施顾客投诉管理制度，包括但不限于：

- a) 建立服务接待规范；
- b) 有条件的机构设立智能化投诉处理平台；
- c) 设立服务质量投诉受理机构，制度健全，人员落实；
- d) 设立并公布投诉渠道；
- e) 投诉受理机构对顾客投诉的处理应及时、合理、稳妥，记录、档案应保管完整。

6.2.2.2 接到顾客投诉或争议时，美容机构应迅速对投诉或争议情况进行调查，并在规定时间内对顾客的投诉或争议进行处理回复。

6.2.2.3 投诉或争议及其处理应保留记录，包括投诉或争议内容、地点、时间、处理措施包括临时和长期对策、处理结果、顾客满意程度等。

6.2.3 检查要求

6.2.3.1 美容机构应建立服务质量检查制度，规定检查的项目、频次和责任人并对服务过程、相关的服务人员、服务环境、服务设施设备及服务用品实施检查。

6.2.3.2 美容机构应定期接受检查，如遇投诉也可能接受临时检查，以确定是否符合本标准的要求，特别是与安全卫生有关的要求。

6.2.3.3 检查应在美容机构的正常工作时间内进行。可不事先通知，检查人员抵达后，在检查之前联系美容机构所有者、经理或他们授权的代表。

6.2.3.4 每个美容机构应至少每年组织一次内部服务规范的整体自查，形成自查报告。

6.2.3.5 内部自查和监督机构的检查发现的不符合项，美容机构应制定纠正措施并对实施措施的有效性进行验证，整改 30 天内美容机构需提交重新检查申请。

7 服务评价

实施健康美容服务评价时，采用打分的方式进行。根据第 4 章和第 5 章的要求，赋权量化构建的健康美容服务评价表，设定满分为 100 分；评价内容为明显的“是、否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；评价内容除了以上情形外，给出基于李克特 5 点式量表的体验系数 a ，如下：

- a) 远低于预期： $0 \leq a \leq 0.2$ ；
- b) 低于预期： $0.2 < a \leq 0.4$ ；
- c) 符合预期： $0.4 < a \leq 0.6$ ；
- d) 高于预期： $0.6 < a \leq 0.8$ ；
- e) 远高于预期： $0.8 < a \leq 1.0$ 。

用给定的每一项（条款）评价内容的分值乘以该项确定的体验系数后求和，得出健康美容服务评价基础分。多人同时对一个健康美容服务机构进行评价时，基础分由计算每人评价分的均值获得。

将健康美容服务评价基础分乘以体验否决系数 E，得出健康美容服务评价总分。其中，体验否决系数 $E=[0, 1]$ ，当健康美容服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：

- a) 评价期间因重大违法违规行为而受到行政处罚；
- b) 评价期间发生造成顾客伤亡的重大安全事故；
- c) 美容机构内安全设施缺损或失效。

根据健康美容服务评价总分，对健康美容服务机构进行分级，见表 1。

表 1 健康美容服务评价结果分级

序号	服务评价结果	级别	同时满足的条件
1	评价结果 ≥ 95	AAAAA	<ul style="list-style-type: none"> ——营业面积不低于 500m^2； ——除内部装修豪华外，设有独立宽敞的接待区、休息区； ——设有不低于 150m^2 的多功能活动厅，可举办各类会员活动； ——设有独立咨询室两个、美发室、化妆间等服务功能； ——所有房间都设空气净化设备、独立卫生间和淋浴以及微型保险柜； ——高档贵宾间不少于四个（有独立厕所和浴缸或木桶）
2	$85 \leq \text{评价结果} < 95$	AAAA	<ul style="list-style-type: none"> ——营业面积不低于 400m^2； ——设有独立宽敞的接待区，配备电视系统的顾客休息区并提供精美茶点； ——设有咨询室、公共洗浴室、美发室、化妆间； ——每个房间内设有顾客衣物保管柜； ——高档贵宾间不少于四个（带独立厕所和淋浴），所有房间都为单间或双人间，提供背景音乐
3	$80 \leq \text{评价结果} < 85$	AAA	<ul style="list-style-type: none"> ——营业面积不低于 300m^2； ——有独立的接待区并配备电视； ——免费提供养生茶饮； ——设有美发室或化妆间； ——贵宾间不少于两个（带独立厕所和淋浴）； ——有专用消毒设备并有专人负责； ——有独立的美容室、美体室以及员工休息室

附录 A
(资料性)
具有非医疗美容功能或相关辅助功能的设备目录

根据健康美容产业相关政府部门的法律法规和通知公告，列出了具有非医疗美容功能或相关辅助功能的设备目录作为参考，见表 A.1。美容机构在使用本附录时，应随政府部门法律法规和通知公告的发布及时更新设备目录。

表 A.1 具有非医疗美容功能或相关辅助功能的设备目录

序号	分类	设备名称	功能简介
1	美容	美容除皱仪	用于不采用外科手术的方法去除额头、眼睛等皱纹。
2		除皱系统	由使用手柄、导热胶、底座组成。用于去除眼睛周围皱纹。
3		眼部护理仪	用于祛除皱纹、恢复皮肤弹性、平复眼袋、清除黑眼圈。
4		皮肤美容仪	由主机和附件组成，附件包括超声波探头、高频脉冲探头、离子导入探头、去角质探头、远红外探头。不用于医疗目的，仅用于面部清洁、去除角质、祛皱、淡化色斑、提紧皮肤。
5		焕彩美容仪	由压电超声换能器、集成声波模块、锂离子充电电池、通用 AC 充电器、充电底座组成。设备将平均值 3W（最大不超过 3.5W）的低功率超声波，作用于皮肤区域（眼眶以下的面部及脸颊皮肤、颈和颈部区域），用于个人美容护理，提升、收紧脸部及颈部肌肤，改善及均匀肤色，延缓皱纹产生。
6		高频皮肤美容仪	主要由主机、高频发射头、电源线、触笔组成。采用射频技术作用于人体，达到胶原纤维的收缩和新生胶原纤维沉积，并增加胶原纤维弹性的目的。用于紧致松弛皮肤，减少皮肤皱纹和褶皱，改善皮肤外观。 不包括《医疗器械分类目录》中的高频治疗设备（射频热疗设备、射频浅表治疗设备、微波治疗设备、短波治疗仪、毫米波治疗设备）。
7		美容笔	用于消除眼角鱼尾纹或眼袋纹，延缓皱纹产生。
8		美容义眼片	用于眼球失明后弥补眼部外观缺陷的美容装饰。
9		手动压力推进穿耳器、耳针	用于在健康人的耳朵上打孔，便于佩戴耳环。
10	美体	负压式隆胸系统	由圆形杯罩、微型处理器、传感器、真空压泵和传感器等组成。将杯罩分别戴在两边胸部。利用负压扩张扩大女性乳房。
11	皮肤检测	皮肤分析仪	用于将超声脉冲波导入皮肤，接收并显示来自皮肤的超声波回声，以分析皮层结构和皮肤胶原蛋白、观察皮层和皮下组织、对局部皮肤色素、水分流失等进行测量。
12	皮肤检测	皮肤影像和美容管理系统	利用不同波长光在皮肤表面的吸收值不同，采取类似艺术图像处理软件的滤光镜算法处理数码面部高清晰度照片，便于医生治疗前发现和对比面部皮肤中的黑色素、日晒斑、毛细血管汇集等现象。

表 A.1 (续)

序号	分类	设备名称	功能简介	
13	健康	按摩鞋	造型类似拖鞋，脚底有凸出的按摩键，具有保健作用。	
14		推拿按摩仪、微电脑按摩仪及其他电动按摩仪	机械振动按摩功能，可揉捏、指压、推拿身体各部位。	
15		干式水力按摩舱	由舱体、主机组成，利用水波振动方式，用于人体按摩。	
16		生物磁按摩器	主要由铁氧永磁体构成，用于面部按摩，促进面部血液循环，达到美容功能。	
17		按摩床	包含指压床、美容床、理疗床、搓背床等，具有保健按摩功能。	
18		水疗设备	通过水流冲击按摩，达到身体放松。	
19		水浴槽	以温热、浮力、涡流、气泡按摩方式对身体各部位进行水疗，可以缓解肌肉紧张，解除疲劳，改善血液循环，促进肢体运动功能。	
20		电动肌肉振动仪	由主机、振动头、手柄、电源和电源线组成，适用于物理按摩，可缓解肌肉疼痛、放松肌肉。	
21		离子养生平衡仪	由信发生部分、控制部分、驱动部分、电源部分以及能量转换和传输部分组成。该产品将水分解成正负离子，通过功能极板作用于人体，用于养生保健。	
22		功能陶瓷水壶	由纳米沸石、长石、白云石和黏土等材料按常规陶瓷生产工艺烧制而成。通过纳米沸石可降低水分子缔合度的作用，使装在壶中的水由大分子团水变成小分子团水，制成的小分子团水供饮用。	
23		尼古丁电子雾化器	用于顺利消除戒烟者身体对烟碱的生理需求，解除烟瘾，缓解戒断症状。	
24		电子减肥仪	电子手段给人减肥的一种设备，一般仅限于健身耗能。	
25		健脊塑身仪	通过肌肉锻炼，增强心肺功能，促进血液循环，强化背脊部位的深层肌肉力量。塑身美体，改善坐、立、行走姿态。	
26		健康监测	知己能量监测仪	通过加速度传感器采集活动中产生的加速度信号，用于检测患者每日活动过程及消耗的运动热量。
27			糖尿病饮食治疗监控仪	用于监控记录糖尿病人每月从食品中摄入的总热量。
28	身高预测软件		根据手腕部 X 影像 (DICOM 文件) 识别手腕部骨的等级、预测成年身高。	
29	超声波人体身高、体重电脑计量仪		利用微电脑控制和先进的超声波测量技术，测量身高、体重。	

附录 B
(资料性)
健康美容服务顾客体验调查问卷示例

尊敬的_____ (女士/先生)：您好！

为了提供更好的产品及服务，我们正在对 XXX 项目进行顾客体验调查，本次收集的问卷只用于服务质量提升，请您放心填写，感谢您的支持！

甄别信息

A1. 请问您的年龄?(单选题)

- 18 岁以下 (停止作答) 18-24 25-29 30-34 35-39 40-44 45-49
 50-54 55-59 60-64 ≥65 (结束作答)

A2. 请问您最近 1 年是否去美容机构办理个人业务?

- 有 没有 (停止作答)

1. 皮肤状况:

- 很好, 只需基本护理 一般, 需要护理 很差, 急需护理

2. 您日常去美容院主要进行哪方面护理:

- 普通护理 美白类 祛痘祛斑类 祛皱抗衰类

3. 您参与体验该护理项目的部位 (可多选):

- 面部 颈部 手部 其他_____

4. 您参与体验该护理项目的周期:

- 每周一次 两周一次 三周一次 每月一次

5. 您参与体验该护理项目时, 对美宝贝龄产品的气味感受:

- 很喜欢 还不错 一般 不好_____

6. 您参与体验该护理项目时, 是否有不适感/刺激性?

- 很舒适 还不错 有不适感_____

7. 您参与体验该护理项目后, 肌肤细纹变化:

- 完全改善 中度改善 轻微改善 无明显变化

8. 您参与体验该护理项目后, 肌肤紧致度变化:

- 完全改善 中度改善 轻微改善 无明显变化

9. 您参与体验该护理项目后，肌肤饱满度变化：

- 完全改善 中度改善 轻微改善 无明显变化

10. 您参与体验该护理项目后，肌肤滋润度变化：

- 完全改善 中度改善 轻微改善 无明显变化

11. 您参与体验该护理项目后，肌肤毛孔变化：

- 完全改善 中度改善 轻微改善 无明显变化

12. 您参与体验该护理项目后，肌肤色斑变化：

- 完全改善 中度改善 轻微改善 无明显变化

13. 您参与体验该护理项目后，肤色变化：

- 完全改善 中度改善 轻微改善 无明显变化

14. 您参与体验该护理项目后，肌肤整体状况变化：

- 完全改善 中度改善 轻微改善 无明显变化

15. 您对该护理项目的服务过程（手法、时间等）满意吗？

- 满意 基本满意 不满意 非常糟糕_____

16. 参与项目体验后，您是否愿意在后期自行购买？

- 愿意 需要再综合考虑一下 不愿意

17. 参与项目体验后，您是否愿意推荐给朋友？

- 愿意主动分享 朋友询问会推荐 不会推荐

18. 您对该护理项目还有什么意见和建议？

个人信息

B1. 请问您的家庭的年收入是多少万元?(单选题)

- 0-3 3-5 5-8 8-11 11-14 14-17 17-20 ≥20 不愿意

回答

B2. 请问您的性别？(单选题)

- 男性 女性

B3. 请填写您所在城市

参考文献

- [1] GB/T 18670 化妆品分类
 - [2] GBT 19010-2009 质量管理 顾客满意 组织行为规范指南
 - [3] GB/T 24620-2009 服务标准制定导则 考虑消费者需求
 - [4] GB/T 28222-2011 服务标准编写通则
 - [5] CQC 8301-2017 健康美容服务认证技术规范
 - [6] RB/T 309-2017 餐厅餐饮服务认证要求
 - [7] RB/T 312-2017 旅游自然景区服务认证要求
 - [8] SB/T 10992-2013 美容服务 面部护理操作技术要求
 - [9] SB/T 11117—2015 美容院 SPA 磨砂护肤技术要求
 - [10] DB11/T 629-2009 美容服务操作规程
 - [11] DB11/T 630-2009 美容服务质量要求
 - [12] 《医疗器械分类目录》，国家食品药品监督管理局关于发布医疗器械分类目录的公告（2017年第104号）
 - [13] 《关于部分产品分类界定的通知》，国家食品药品监管局
 - [14] 《化妆品安全技术规范》（2015），国家食品药品监管局
 - [15] 《美容美发场所卫生规范》
 - [16] 《医疗器械分类目录》（2017）
 - [17] 《医疗器械监督管理条例》
 - [18] 《公共场所卫生管理条例》
 - [19] 《公共场所卫生管理条例实施细则》
 - [20] 《中华人民共和国合同法》
 - [21] 《中华人民共和国消费者权益保护法》
 - [22] 《中华人民共和国电子商务法》
 - [23] COSMETOLOGISTS, Administrative Rules of the Texas Department of Licensing and Regulation
-