

ICS 03.120.10

A 00

团 体 标 准

T/CHC XXXXX-XXXX

美容健体服务规范

Criteria for beauty healthcare service

(征求意见稿)

XXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

中 国 保 健 协 会 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 2

5 环境卫生要求 2

6 服务流程 3

7 接待咨询服务 3

8 方案制定和合同签订 3

9 操作要求 4

9.1 调理美容 4

9.2 调理美体 4

9.3 体重控制 4

9.4 水疗（SPA） 4

10 后续服务 5

11 管理要求 5

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。

本文件由中国保健协会提出并归口。

本文件起草单位：中国保健协会美容保健分会、中国保健协会行业认证和标准化分会、北京俪品企业管理有限公司、北京世标认证中心有限公司

本标准主要起草人：孙连忠、孙茵、马文君、张丽丽

美容健体服务规范

1 范围

本标准规定了美容健体服务的规范性要求，包括基本要求、环境卫生要求、服务流程、接待咨询服务、方案制定和合同签订、操作要求、后续服务和管理要求等。

本标准适用于美容健体服务机构规范其服务活动，也可用于第三方对其实施美容健体服务质量评价活动。服务范围包括非医疗、非侵入式的美容健体服务，不含运动健身服务。

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 5296.3 消费品使用说明 化妆品通用标签
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
GB 15979 一次性使用卫生用品卫生要求
GB/T 19000—2016 质量管理体系基础和术语
GB/T 30443—2013 保健服务通用要求
GB/T 30444—2013 保健服务业分类
GB/T 34821 体重控制保健服务要求
GB 37487 公共场所卫生管理规范
GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
GB 37489.5 公共场所设计卫生规范 第5部分：美容美发场所
SB/T 10509—2008 SPA经营技术规范
SB/T 10991—2013 美容院服务规范
SB/T 11020—2013 美容美发行业岗位分类和岗位规范要求
化妆品安全技术规范

3 术语和定义

GB/T 19000—2016、GB/T 30443—2013 和 GB/T 30444—2013 界定的以及下列术语和定义适用于本标准。为了便于使用，以下重复列出了部分术语和定义。

3.1

美容健体服务 beauty healthcare service

使消费者的脸部和形体变得健康、美丽的保健服务。

注：美容健体服务通常包括调理美容、调理美体、体重控制、水疗（SPA）等。

[来源：GB/T 30444—2013，2.8，有修改]

3.2

美容健体机构 organization providing beauty service

为实现提供美容健体服务的目标，由职责、权限和相互关系构成自身功能的企业或团体。

注：美容健体机构一般包括生活美容院、美容院、美容美体中心、美容养生会所、美体塑形中心、减肥中心、SPA会所等。

[来源：GB/T 19000—2016，3.2.1，有修改]

3.3

调理美容服务 processing beauty care service

按照科学护肤原理，根据顾客的皮肤特点，通过美容器械设备，借助美容护肤用品和规范的技术手法，为消费者提供表面无创伤性非侵入性皮肤清洁、皮肤养护、皮肤抗衰老等美容专业服务。

[来源：SB/T 10991—2013，3.3，有修改]

3.4

调理美体服务 processing body building service

按照科学美体原理，根据顾客的自身特点，通过美体器械设备，借助美体护肤产品，运用规范的技术手法，为顾客提供表面无创伤性、非侵入性身体塑身及保健、养护等生活美体专业服务。

[来源：SB/T 10991-2013，3.4，有修改]

3.5

体重控制服务 weight control service

在安全、健康前提下，由服务人员采用专业技术，为顾客提供的以改善体重指数、腰围、腰臀比、皮褶厚度、体脂肪率、内脏脂肪指数等人体指标为目的的专业服务。

[来源：GB/T 34821—2017，3.2，有修改]

3.6

水疗（SPA）服务 solus par agula（SPA）

在特定的舒适环境下，通过沐浴、香薰、身体磨砂、按摩、裹敷等一系列的专业方法，满足人的身体、心灵及精神状态的放松、复原、平衡与统一，从而促进人的身心整体健康的一种专业服务。

[来源：SB/T 10509—2008，3.1，有修改]

3.7

服务人员 beautician and therapist

根据顾客的皮肤特性、身体特点及需求，借助美容美体仪器设备和用品，为其提供皮肤清洁、护理、保养、美体塑身等服务的专业人员。

[来源：SB/T 11020-2013，2.12，有修改]

4 基本要求**4.1 美容健体机构应具备以下资质证明，并在醒目位置公示：**

- a) 营业执照和卫生许可证；
- b) 消防安全合格证明；
- c) 销售食品的具有食品经营许可证；
- d) 提供其他须经许可的服务，具有相应资质。

4.2 服务人员应具备相应资质或要求：

- a) 持有与岗位相适应的职业资格证书或职业技能证书；
- b) 经岗前培训合格后上岗；
- c) 持有健康证明。

4.3 服务设备设施及用品应满足以下要求：

- a) 服务设施设备及用品与所提供的服务项目相匹配，符合 GB 37489.5 及产品质量标准要求；
- b) 服务过程中使用的美容健体产品，应符合化妆品安全技术规范和 GB 5296.3 要求；
- c) 一次性使用的卫生用品符合 GB 15979 的要求；
- d) 配备检验合格的消毒设施设备及用品。

5 环境卫生要求**5.1 美容健体机构经营面积和功能区分区设置应符合 GB 37489.5 的要求。**

5.2 服务场所应通风良好、整洁干净、温度适宜（控制在 24℃-26℃）、安静舒适，有相对独立的服务区域，满足顾客对私密性的需求。

5.3 服务场所可提供适合顾客的舒缓放松的背景音乐。

5.4 服务场所可提供给顾客茶水、饮品。

5.5 地面应采取防滑措施，安全通道应保持畅通，有应急疏散示意图，配备应急照明设备。

5.6 护理房间应具备可调节明暗的光源。

- 5.7 护理房间内应配备合格的护理产品和设备工具，用品、用具的陈列合理有序，摆放整齐。
- 5.8 服务场所的卫生管理应符合 GB 37487、GB 37488 中相关规定。
- 5.9 消毒制度应张贴上墙，做好每日消毒记录。
- 5.10 美容健体仪器及器械应定期消毒，并保持清洁状态，防止交叉感染。
- 5.11 顾客使用的毛巾、床单、盖被、拖鞋等物品应一客一换一消毒。

6 服务流程

美容健体服务的基本服务流程如图 1 所示。

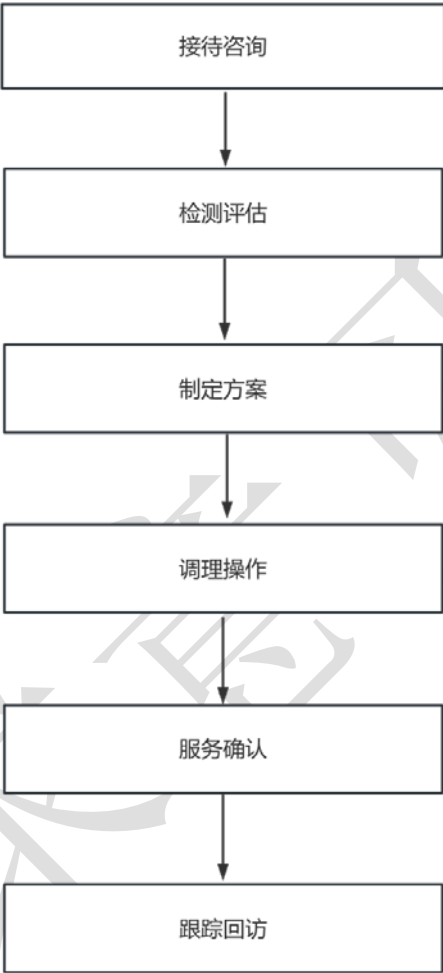


图1 美容健体服务基本服务流程图

7 接待咨询服务

- 7.1 迎送顾客时应仪容仪表整洁大方，微笑服务，迎送符合服务礼仪规范。
- 7.2 引领顾客参观时应符合店内参观流程。
- 7.3 咨询服务应为首次到店消费的顾客填写顾客档案表。
- 7.4 咨询服务中应为顾客进行皮肤或身体检测，分析皮肤及身体问题的原因，根据顾客需求提出合理建议。
- 7.5 服务人员应提醒顾客按照服务方案及时到店，保证服务频次和效果实现。

8 方案制定和合同签订

- 8.1 美容健体机构应根据顾客的需求，并考虑顾客的肤质、体重、身体状况和禁忌规定等因素，指导并推荐提供适宜的美容健体保健项目、器具及用品，编排适合的美容健体疗程，针对性的制定方案。
- 8.2 体重控制服务方案应符合 GB/T 34821 要求。

8.3 美容健美机构应与顾客确认服务时长、具体服务内容及服务价格，签订正式的服务合同，并开具正式发票。

9 操作要求

9.1 调理美容

- 9.1.1 调理美容服务流程可包括但不限于卸妆、清洁、产品导入、面部按摩、面膜护理、保湿、防护。
- 9.1.2 应根据顾客皮肤检测的结果，选择适合的护理产品、美容仪器设备。
- 9.1.3 护理前应与客户进行有效的沟通，告知其护理所需的护肤用品、仪器设备、护理流程和护理时长。
- 9.1.4 面部护理的操作应熟练顺畅，正确使用护肤用品，安全、正确使用仪器设备。
- 9.1.5 穴位按压应准确，动作熟练，力度适中。
- 9.1.6 眼部及敏感部位，护理动作应轻柔，避免护肤用品进入口、鼻、眼中。
- 9.1.7 敷面膜手法应熟练，部位准确，粉质面膜涂敷薄厚均匀，膜面光滑。
- 9.1.8 护理结束，应告知顾客护理后的注意事项。

9.2 调理美体

- 9.2.1 调理美体服务流程可包括但不限于更衣、卸妆、沐浴、身体按摩塑身或仪器塑身、体膜护理、涂身体营养霜。
- 9.2.2 应根据顾客身体情况，选择适合的护理产品、仪器设施设备。
- 9.2.3 顾客淋浴时，服务人员应进行安全提醒后在门外等候。
- 9.2.4 护理前应与客户进行有效的沟通，告知其护理所需的用品、仪器设备、护理流程和护理时长。
- 9.2.5 护理的操作应熟练顺畅，正确使用护理用品，安全、正确使用仪器设备。
- 9.2.6 护理时按摩手法应流畅服贴，穴位准确，轻重适中。
- 9.2.7 护理中应注意顾客的保暖，保护顾客隐私，顾客翻身时，提前用床单遮挡盖住顾客身体隐私部位。
- 9.2.8 护理结束应告知顾客护理后的注意事项。

9.3 体重控制

- 9.3.1 服务人员应按照体重控制服务方案，通过合理运动、营养干预、健康调理、物理方法或心理辅导等专业技术，为顾客提供体重控制保健服务。
- 9.3.2 应根据顾客身体情况，选择适合的护理产品、仪器设施设备。
- 9.3.3 顾客淋浴时，服务人员应进行安全提醒后在门外等候。
- 9.3.4 护理前应与客户进行有效的沟通，告知其护理所需的用品、仪器设备、护理流程和护理时长。
- 9.3.5 护理的操作应熟练顺畅，正确使用护理用品，安全、正确使用仪器设备。
- 9.3.6 护理时按摩手法应流畅服贴，穴位准确，轻重适中。
- 9.3.7 护理中应注意顾客的保暖，保护顾客隐私，顾客翻身时，提前用床单遮挡盖住顾客身体隐私部位。
- 9.3.8 护理结束应告知顾客护理后的注意事项。
- 9.3.9 采用营养干预方式时，服务人员应指导控制顾客总热量的供给，保证营养均衡及食物安全。
- 9.3.10 服务人员应根据体重控制服务方案的目标、实施进度等为顾客提供合理建议。

9.4 水疗（SPA）

- 9.4.1 水疗（SPA）服务流程可包括但不限于更衣、卸妆、沐浴、泡浴、身体磨砂、身体按摩、仪器护理、体膜护理、涂身体营养霜。
- 9.4.2 应根据顾客的皮肤状况和身体情况，选择适合的单方精油和基础油，并根据护理部位和使用方法计算出精油计量，进行安全调配。
- 9.4.3 初次护理的顾客，精油使用前应做皮肤测试，避免过敏。
- 9.4.4 护理前应与客户进行有效的沟通，告知其护理所需的用品、仪器设备、护理流程和护理时长。
- 9.4.5 护理的操作应熟练顺畅，正确使用护理用品，安全、正确使用仪器设备。
- 9.4.6 应根据顾客的皮肤和身体状况正确的控制水温、水势、水疗时间。水温控制在 38℃-40℃ 范围内，泡浴时间控制在 15 分钟 -25 分钟范围内。

9.4.7 护理时按摩手法应流畅服贴，穴位准确，轻重适中。

9.4.8 护理中应注意顾客的保暖，避免吹风着凉，保护顾客隐私；顾客翻身时，提前用床单遮挡盖住顾客身体隐私部位。

9.4.9 护理结束应告知顾客护理后的注意事项。

9.4.10 护理后可达到皮肤滋润，身心放松，缓解疲劳的效果。

10 后续服务

10.1 服务人员应认真听取顾客反映的有关服务问题，并耐心解答，对于顾客提出的建议和意见，做好记录，及时传递至相关部门。

10.2 护理结束后应确认护理效果，询问顾客护理后的满意度，对顾客的疑问作出积极回应。

10.3 护理结束后应引领顾客在护理记录单上签字确认并做好费用结算。

10.4 送顾客离店前应提醒顾客带好随身物品并检查房间是否有遗留物品。

10.5 服务人员应主动为顾客提供接受服务后的美容健体保健建议，如注意事项、日常护理、效果保持、生活方式、营养膳食等。

11 管理要求

11.1 美容健体机构应具备设施设备管理制度、卫生消毒及防疫管理制度、消防安全及应急制度。

11.2 应明示营业时间、服务项目、收费标准等内容，按公示的收费标准收费。

11.3 应建立员工管理制度和培训制度。

11.4 应具有各项服务的操作程序、质量标准、服务规范。

11.5 应建立顾客档案管理制度，完整保存顾客档案。

11.6 应建立顾客售后服务制度，进行美容质量跟踪。

参考文献

- [1] RB/T 307—2017 保健服务组织认证要求
 - [2] SB/T 10270—1996 美发美容业开业的专业条件和技术要求
 - [3] SB/T 10437—2007 美容美发行业经营管理技术规范
 - [4] SB/T 10644—2011 SPA 技师技能要求
 - [5] SB/T 10992—2013 美容服务 面部护理操作技术要求
 - [6] SB/T 11018—2013 美容美发企业星级划分
 - [7] SB/T 11021—2013 美容美发企业信用等级评价标准
 - [8] SB/T 11117—2015 美容院 SPA 磨砂护肤技术要求
 - [9] DB11/T 630—2025 美容服务质量要求
-