

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

征求意见稿

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。

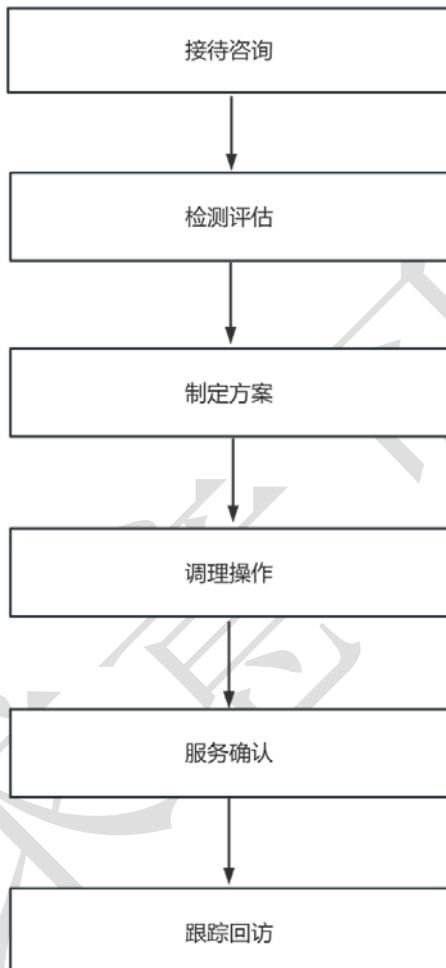


图1 美容健体服务基本服务流程图

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 美容健体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 护理前应与顾客进行有效的沟通, 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 护理前应与顾客进行有效的沟通, 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 护理前应与顾客进行有效的沟通, 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 护理前应与顾客进行有效的沟通, 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°C-40°C 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，问询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