

面部护理门店服务规范

Facial care store service standard

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2022-XX-XX 发布

2022-XX-XX 实施

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	4
2 规范性引用文件	4
3 术语和定义	4
4 基本要求	4
5 服务人员要求	5
6 服务场所及设施设备	5
7 物料要求	6
8 客户接待规范	6
9 面部护理规范	7
10 环境及卫生要求	7
11 管理要求	8

内部讨论资料，严禁非授权使用

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××××提出。

本文件起草单位：广州樊文花化妆品有限公司

本文件主要起草人：

内部讨论资料，严禁非授权使用

引 言

近年来，以“产品+服务”的面部护理新模式孕育而生，并且发展迅猛，在全国范围内已形成了多个品牌，近些年已逾十万家门店的规模。但是，这种新行业的服务技术规范还处于空白，服务质量良莠不齐。为了规范行业发展，保障消费者的合法权益和消费者的身心健康，充分发挥团体标准聚焦新技术、新产业、新业态和新模式，填补标准空白，促进行业健康可持续发展的作用，全国工商联美容化妆品业商会指导广州樊文花化妆品有限公司牵头组织起草《面部护理门店服务规范》团体标准。此项标准的制定实施，将规范面部护理行业开业条件、服务规范，保障服务质量，改善目前面部护理行业无标准的现象，保护消费者权益，便于市场监管，从而推动面部护理行业的良性、健康发展。

内部讨论资料，严禁非授权使用

面部护理门店服务规范

1 范围

本文件界定了面部护理门店、面部皮肤分析的术语和定义、规定了基本要求、服务人员要求、服务场所及设施设备、物料要求、客户接待规范、面部护理规范及管理要求。

本文件适用于中华人民共和国境内合法从事面部护肤产品销售并提供护肤产品售后护理服务的场所。本文件不适用于美容院及医疗美容机构。

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 7916 化妆品卫生标准
- GB/T 36419 家用和类似用途皮肤美容器
《化妆品安全技术规范》
《消毒技术规范》（卫法监发[2002]282号）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

面部护理门店 facial care store

兼备护肤产品销售、护肤产品现场体验、护肤产品售后服务及提供顾客反馈窗口四项服务功能的门店。

3.2

面部护理师 facialist

运用专业的手法技术、器械设备并借助化妆、美容护肤等产品，为顾客提供面部皮肤清洁、皮肤保养、化妆修饰等服务的人员。

3.3

面部护理 facialcare

面部护理是指顾客在面部护理门店内，由店内面部护理师为其进行护肤产品现场体验或护肤产品售后皮肤护理的行为活动。

3.4

面部皮肤分析 facial skin analysis

面部护理师借助具有面部皮肤分析的仪器或器具及专业的面部皮肤分析知识，对顾客皮肤进行分析，并提供皮肤解决方案，精准匹配顾客不同皮肤需求的技术行为。

4 基本要求

- 4.1 门店应具备有效的经营资质，经营范围和所提供服务内容均符合国家相关法律法规。
- 4.2 门店应销售符合《化妆品安全技术规范》和 GB 5296.3 要求的产品。
- 4.3 门店应具有满足面部护理服务需要的人员、设备设施与环境要求的能力且符合国家法律法规相关规定。
- 4.4 门店及其经营场所应公开其所提供的服务项目内容，收费标准、注意事项、服务禁忌、服务承诺等内容，不欺骗隐瞒，保证宣传内容属实，不误导顾客。
- 4.5 门店应制定风险管控方案，紧急情况应对方案，并定期演练。
- 4.6 门店应对顾客信息保密。
- 4.7 门店服务流程见图 1。

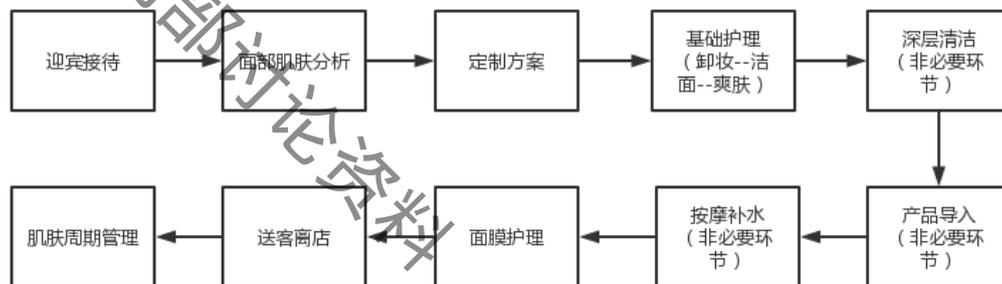


图1 门店服务流程

5 服务人员要求

- 5.1 应符合专业岗位要求，身体健康，并持有健康证明。
- 5.2 服饰整洁统一、仪表端正、举止得体、使用文明用语，不佩戴或携带可能影响工作的饰品饰物和随身物品。
- 5.3 应了解相应法律法规，熟悉门店的经营管理制度，遵守职业道德规范和接待服务礼仪要求。
- 5.4 应尊重顾客的宗教信仰和风俗习惯，保护顾客的个人隐私，防止顾客信息泄露。
- 5.5 应掌握人体皮肤的基本结构和生理变化。了解顾客基础健康状况对皮肤的影响，掌握过敏等紧急情况的正确处置方式。
- 5.6 应具有独立进行皮肤的检测评估、护理等技术操作能力。
- 5.7 应根据顾客不同的肤质制定皮肤管理方案。
- 5.8 应掌握基本皮肤管理仪器和产品的性能、特点和使用方法。

6 服务场所及设施设备

6.1 服务场所分类

按照门店的选址不同，可以将服务场所分为以下类别：

- a) 商场门店；
- b) 超市门店；

- c) 社区门店；
- d) 写字楼门店。

6.2 设施设备

- 6.2.1 服务场所面积应不小于 20m²。
- 6.2.2 服务场所宜按照服务流程设置面部分析、商品陈列、面部护理、洽谈等区域，布局合理。
- 6.2.3 服务场所内应设置仓储区或储物柜。
- 6.2.4 商场门店、超市门店应设置专用的储水桶和污水桶，并定时储水桶及污水桶水量。储水桶中的水应及时更换，保持清洁；脏水桶应定时清洁。
- 6.2.5 社区门店应保障给排水设施有效。
- 6.2.6 电源插座应正常通电，线路安全。
- 6.2.7 服务场所内应设置面部护理躺椅。
- 6.2.8 服务场所内应设置陈列商品的货柜、货架，摆放整齐清洁。
- 6.2.9 门店应配备可正常使用的消毒箱，并确保消毒箱内外部无明显污渍水渍及异味，内部物品摆放整齐。
- 6.2.10 门店应配备足够数量的护理车，并确保车身倒污水处的四角及污水入口处的清洁，避免有异味。

6.3 面部护理仪器

门店内使用的仪器设备应符合 GB/T 36419 的要求。

7 物料要求

- 7.1 门店内陈列、销售及使用的护肤产品应与门店品牌一致。
- 7.2 门店内陈列、销售及使用的护肤产品应为由门店品牌供应商提供，并符合《化妆品安全技术规范》和 GB 5296.3 要求的产品。
- 7.3 门店内陈列、销售及使用的护肤产品应标识清晰，无擦拭遮挡。
- 7.4 门店内陈列、销售及使用的护肤产品不应有过期、变质（如水乳液分离）等情况。
- 7.5 服务过程中应使用一次性或干燥消毒无污渍的毛巾。

8 客户接待

8.1 接待咨询

- 8.1.1 接待人员应保持形象专业，热情主动。
- 8.1.2 接待时应使用文明用语，根据服务对象的不同，服务场合的不同，主动使用招呼、询问、称呼、道歉、道别等语言。
- 8.1.3 特殊顾客宜使用不同接待方式：

- a) 接待孕妇时宜先邀请到洽谈区坐下，再进行介绍；
- b) 接待携带大件或相当重量物品顾客时宜先协助顾客把东西放好；

8.2 门店介绍

- 8.2.1 面部护理师宜询问顾客是否了解过品牌、用过产品、到过门店，得到回应后，向顾客介绍品牌、

门店及产品。

8.2.2 与顾客沟通过程中，注意与顾客的距离，宜保持在0.5-1m之间。

8.3 面部分析规范

8.3.1 面部护理师应根据检测评估情况，形成检测评估报告。

8.3.2 面部分析后的结果及产品搭配方案宜以报告的形式向顾客展示。

8.3.3 应使用专业的面部分析知识或皮肤分析仪器给顾客进行皮肤检测。

9 面部护理规范

9.1 面部护理师要求

9.1.1 面部护理师应全程佩戴口罩，口罩应遮住口鼻部位，与顾客说话应保持适当距离。

9.1.2 面部护理师为顾客做面部护理前，应消毒双手并告知顾客。

9.1.3 面部护理师宜用毛巾将顾客头发包好，并在肩部及颈部铺好毛巾。

9.1.4 面部护理师宜将自己的手部预热，待温度与体温相近时再为客户服务。

9.1.5 面部护理过程中，面部护理师应在使用前，将所用的护肤产品向顾客一一展示。

9.2 面部护理要求

9.2.1 面部护理总时长不宜超过100min。

9.2.2 应避免护肤产品进入顾客的眼睛、鼻子、嘴巴、耳朵内。

9.2.3 护理敏感肌肤的顾客时，不宜手法过重。

9.2.4 应避免指甲、饰品划到或戳到顾客面部。

10 环境及卫生要求

10.1 面部护理门店门前应干净整洁，无杂乱物品摆放。招牌应保持洁净，无违规宣传物。外墙、橱窗应保持洁净无结尘、无胶印。

10.2 面部护理门店内部应保持卫生整洁，无阻碍顾客通行的货箱、货物摆放。地面、桌面、墙面不应有明显涂画、张贴、物品摆放。

10.3 仓库/仓储区内的库存箱、货品、物品应摆放整齐，货架触摸无灰尘，无污渍。

10.4 门店内不应有刺耳声音。店内、毛巾、被子、护理车等无难闻或刺激性气味。室内温度应维持在26℃左右。

10.5 门店内应有私密性良好的服务环境，能在服务过程中顾客暴露躯体时提供保护隐私的措施。

10.6 社区门店的卫生间内应干净整洁，无异味，并配有纸巾。

10.7 门店应采用自然通风或机械通风保证场所的空气流通和换气次数，空气消毒方法应遵循《消毒技术规范》规定。

10.8 门店应安排专人负责器械、器具的维护、保养、清洗和消毒，做到一客一消毒，任何接触类物品必须在使用前后消毒。

10.9 门店应使用一次性用品器具，卫生要求应符合GB 15979的规定。

11 管理要求

11.1 人员培训及考核

11.1.1 门店应制定年度培训计划,教学大纲,教学课件。其内容应涵盖但不限于专业技能,服务礼仪,职业道德,管理制度,安全卫生知识。

11.1.2 门店应保存所有教学培训记录和实施培训考核制度。

11.1.3 面部护理师应每年定期参加继续教育培训,不断提升专业技能,通过考核后方可继续从事相关面部护理工作。

11.2 信息管理

11.2.1 建立顾客档案管理制度,完整保存顾客档案。

11.2.2 保护顾客的个人隐私,防止个人信息泄露。

11.2.3 建立顾客回访制度,对顾客进行面部皮肤改善情况的跟踪。

11.3 服务评价

11.3.1 门店及其经营场所需制定相应的自查标准,定期对其服务过程进行监督检查,若检查结果不合格,则应采取相应的纠正措施。

11.3.2 记录每次检查行动的时间、地点(场所)、以及最终的检查结果。

11.3.3 妥善保存所有检查记录。

11.3.4 门店应针对(但不局限于)服务态度、专业性、安全性、卫生情况、服务舒适度等方面制定服务质量评价标准。

11.3.5 门店应调查顾客满意度,收集顾客对服务的满意与不满度的相关数据,并保存记录为改善服务质量作为参考。

11.4 监督及投诉处理

11.4.1 门店应通过协商方式及时处理服务过程中发生的争议,非协商能解决的情况需采取仲裁或其他方式解决。

11.4.2 门店应制定投诉处理方案,明确相关责任和权限。门店及其经营场所的醒目位置张贴投诉电话,设置意见簿、投诉信箱等,并在24小时内受理投诉,将投诉处理结果在3-5个工作日内及时主动向顾客反馈。