

# T/CIET

## 中国国际经济技术合作促进会团体标准

T/CIET 373—2024

### 文身门店服务标准

Tattoo store service standard

2024 - 1 - 19 发布

2024 - 1 - 19 实施

## 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 总则 .....	1
5 基本行为规范 .....	2
6 门店设置与布局 .....	3
7 操作间消毒与灭菌 .....	4
8 操作流程 .....	5
9 个人卫生及安全 .....	6
10 文身培训 .....	6
11 服务提供 .....	6
12 文身器材及周边产品 .....	9
附 录 A 文身知情协议书样板 .....	10
附 录 B 顾客信息基本登记表 .....	11
附 录 C 投诉及处理方法 .....	13
附 录 D 文身门店顾客接待服务用语指南 .....	14
附 录 E 文身器械规范生产及销售细则 .....	17
参 考 文 献 .....	28

## 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。

本文件由中国国际经济技术合作促进会提出并归口。

本文件起草单位：济南标准化研究院、广州凤玺文化传播有限公司、郴州市天佑文化传媒有限公司、中商美协(广州)管理咨询有限公司、广州番禺职业技术学院、广州市美容化妆品行业协会、广东省华大职业培训学校、广东省京粤职业培训学校、免麻高新科技(苏州)有限公司、西安市未央区艺溪东方职业技能培训学校、北京君焜科技有限公司、北京丽特美容美发有限公司、广州瓯海化妆品有限公司、佛山市欧海化妆品有限公司、北京丽美心境美容美发有限公司、广州丰辰智能科技有限公司。

本文件主要起草人：李春明、刘云峰、齐旭龙、杜泽武、闫震、武耀光、刘本高、盛红叶、刘建五、孙玉华、焦学良、苏阳、李小强、乐文平、赖振达、李谦、李彦青、童德睿、张亚雯、汪信男、谢长锟、裴蓓、林春芳、陈晓霞、阮龙佳、王艳鹏、刘子涵、刘景波、周万立、马相海、裴建国、冯昌彬、陈树泽、龙柏丞、焦首斌、崔晓、王大全、邓胜、张建勇、汪腊梅、李梓彤、张伟、蔡丞旭、张良。

# 文身门店服务标准

## 1 范围

本标准规定了文身门店服务机构的相关术语和定义、总则、基本行为规范、门店设置与布局、操作间消毒与灭菌、操作流程、个人卫生及安全、文身培训、服务提供和服务评估的要求。

本标准适用于开展文身项目的所有文身经营组织。

## 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 37488-2019 《公共场所卫生指标及限值要求》

GB/T 18204 《公共场所卫生检验方法》

GB 27951-2021 《皮肤消毒剂通用要求》

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 文身 tattoo

文身，是指运用文身机和植物性色料通过浅表创伤性刺入皮肤，在皮肤的真皮层沉淀色料，形成图案。文身与纹身含义一样，正确用语为文身。文身从业工种属于美业特殊工种。

### 文身门店 tattoo store

文身门店指的是（除面向未成年人）所有经营文身服务的市场主体（含所有从事文身服务的企业、组织、机构、个体户）。

### 文身门店服务 tattoo store service

依法办理市场主体登记，经国家行政部门核定备案并办理文身专项能力资质手续合格后通过电话、互联网、现场等方式为消费者（除面向未成年人）提供咨询、接洽、文刺，检查、迎送等活动的服务。

### 文身师负责制 tattooist responsibility system

文身项目必须由经营文身服务的企业、组织、机构、个体户中有从业资质的文身师负责。

## 4 总则

- 4.1 文身门店及店内文身师应遵守国家法律法规，履行消费者权益保护、网络安全与个人信息保护、知识产权保护等方面的义务。
- 4.2 文身门店应遵守公正、公平、公开原则，制定信息审核、交易服务与管理、争议处理等规则。
- 4.3 文身门店应致力于为文身师和承载者提供安全可靠的服务。

## 5 基本行为规范

### 5.1 文身门店设立条件

#### 5.1.1 文身门店设立必须同时具备下列条件：

- 有与从事的业务和规模相适应的硬件设施；
- 有保障交易正常运营的计算机信息系统和安全环境；
- 有与文身门店经营规模相适应的管理人员、技术人员和客户服务人员；
- 服务对象为年满十八岁，并具有民事行为能力 and 民事行为能力的自然人；
- 无民事行为能力人或限制民事行为能力人接受服务应经过其监护人的同意；
- 符合国家关于文身工作治理的相关的法律要求。

#### 5.1.2 市场主体登记和行政许可

应依法办理市场主体登记；涉及行政许可的，应当依法取得相应的行政许可。

#### 5.1.3 依法取得文身专项能力资质许可

文身门店从业人员必须参加系统技能培训并考试，取得人力资源和社会保障部监制的文身专项职业能力证书方可上岗。

#### 5.1.4 依法在当地疾病预防控制中心办理健康证。

#### 5.1.5 文身门店信息公示

文身门店应在店内显著位置或互联网公示以下信息：

- 营业执照以及与其经营业务有关的行政许可信息；
- 从业人员取得的资质及能力信息；
- 经营地址、邮政编码、电话号码、电子信箱等联系信息及法律文书送达地址；
- 监管部门或用户投诉机构的联系方式；
- 法律、法规规定的其他应披露的信息；
- 禁止未成年人文身字样信息。

### 5.2 执业准则

#### 5.2.1 不设计、不传播、不文刺有损国家形象及社会和谐的图案及文字。

5.2.2 文身服务提供者不得向未成年人提供文身服务并应当在显著位置标明不向未成年人提供文身服务信息，对难以判明是否未成年人的，应当要求其出示身份证件；无论组织和个人传播的图书、报刊、电影、广播电视节目、舞台艺术作品、音像制品、电子出版物或者网络信息等不得含有诱导未成年人

文身的内容；不得刊登、播放、张贴或者散发含有诱导未成年人文身、危害未成年人身心健康内容的广告；不得在学校、幼儿园播放、张贴或者散发文身商业广告。

5.2.3 文身门店应根据自身条件和能力在国家行政部门核定的文身范围内开展文身服务。

5.2.4 文身门店不得开展未向登记机关备案的其他项目。

——文身门店不得开展洗文身、穿刺、穿孔、入珠、祛疤等与文身无关的医疗项目。

5.2.5 文身门店应实行文身师负责制。

5.2.6 负责实施文身门店项目的文身师必须同时具备下列条件：

——具备法律认知能力和良好的职业素养及社会道德。

——参加系统技能培训并考试，取得人力资源和社会保障部监制的文身专项职业能力证书。

——具有从事相关文身工作经历，经过文身专业培训或进修并合格。其中，负责实施文身的文身师应具有1年以上从事文身工作经历。

5.2.7 文身师对文身承载者实施文身前，必须向文身承载者本人或亲属书面告知文身的适应症、禁忌证、文身风险和注意事项等，并取得文身承载者本人或监护人的签字同意。未经监护人同意，不得为无行为能力或者限制行为能力人实施文身项目。

5.2.8 文身师在向成年适龄文身承载者提供文身服务时应了解并确定其是否参加公务员考试和应征入伍。

5.2.9 文身师宜发挥自身独特的艺术创作优势宣扬传递中华五千年文明精髓。

5.2.10 文身师不得采用麻药或其它舒缓剂实施文身项目。

5.2.11 文身师应采用国家检验合格的文身产品、设备、色料实施文身项目。

5.2.12 实施文身服务项目必须在相应的卫生达标场所进行（详见第六章、第七章）。

5.2.13 文身门店执业人员要严格执行有关法律法规和规章制度，遵守文身卫生、技术操作规程（详见第七章）。

5.2.14 文身门店应加强文身项目全面的管理

## 6 门店设置与布局

6.1 文身门店选址 25 米范围内应无坑式厕所、垃圾站（场）污水池等污染源。

6.2 文身门店应当设置在室内，并有良好的通风和采光，文身门店经营面积宜不低于 30 平方米。

6.3 文身门店应使用无毒、无异味、不透水、不易积垢的材料铺设地面、墙面和天花板，且平整、无裂缝、易于清扫。

6.4 文身门店应设立消防设施，注重各类隐患排查及应急措施预案。

- 6.5 文身门店应设立接待区域、消毒区域、操作区域、储藏区域，各区域分隔设置，专间专用并设置排风设施。
- 6.6 经营面积在 50 平方米以上的文身门店，应当设有独立休息室。
- 6.7 文身门店应敞开式透明式经营，不应设立封闭式包间。
- 6.8 文身门店应当设置从业人员更衣间或更衣柜、上下岗前后消毒区域，根据需要设置顾客更衣间或更衣柜。
- 6.9 文身门店内温度、湿度、风速、噪声、新风量等设计参数应符合 GB37488-2019《公共场所卫生指标及限值要求》、GB/T 18204《公共场所卫生检验方法》的要求。
- 6.10 清洗消毒间面积应不小于 3 平方米，有给排水设施，通风和采光良好，地面、墙壁防透水，易于清扫，配备操作台、清洗、消毒、保洁和空气消毒设施。
- 6.11 以紫外线灯作为空气消毒装置的，紫外线波长范围应为 200~275 纳米，按房间面积每 10 平方米设置 30 瓦紫外线灯一支，悬挂于室内正中，距离地面 2-2.5 米，照射强度大于 70 微瓦。
- 6.12 储藏间的门窗装配严密，有良好的通风、照明、防潮和防病媒生物侵入设施。
- 6.13 文身门店应配备专门摆放文身设备、器械、工具的工作台、柜子和器械车。
- 6.14 应设置密闭型消毒保洁设施，其容积足以容纳日常用品用具进行消毒、保洁和储存，且易于清洁。
- 6.15 文身门店应设有盛放废弃物的容器，废弃物容器应加盖。

## 7 操作间消毒与灭菌

- 7.1 操作人员应严格执行无菌操作原则，进入操作间前先洗手、戴口罩、着无菌工作服。
- 7.2 每日晨进行文身操作室物品表面及地面的清洁处理，并进行紫外线照射及空气净化消毒。
- 7.3 除接受文身承载者有关人员以外，其他人员不得入内。参观文身操作必须经操作者同意并消毒后方可入内。
- 7.4 文身操作前后以含氯 500mg/l 消毒液或医用酒精擦拭工作台、工作椅、操作椅、无影灯、台面、地面、文身相关设备等。
- 7.5 文身操作应使用一次性床单、手套、可抛弃性文身针、针嘴、合格色料等文身耗材，保证一人一用一更换，一次性器械器具及用品不得重复使用。
- 7.6 文身机、手柄或电动文身器具及物品等应做到一人一用一消毒，用后应医用酒精消毒或高温消毒。
- 7.7 操作前应在操作间为承载者执行严格皮肤消毒，应采用符合 GB27951-2021《皮肤消毒剂通用要求》的消毒制剂或医用酒精杀灭清除皮肤上的病原微生物，并达到消毒要求。
- 7.8 操作后使用过的一次性耗材或用品用双层塑料袋密闭包装，注明易感染名称，及时妥善处理。

## 8 操作流程

### 8.1 签署知情协议书

在实施文身项目之前文身师应确定消费者是否已成年，确定是成年人后为保障双方权益，文身师应该让客户签署一份合法有效的知情协议书，宜参考附录 A 样板进行签署，并记录客户的姓名、地址和电话用于追踪调查或权益保护。

### 8.2 文身设计

运用绘画或其它辅助方法制定完成顾客需求的各种风格图案，文身图案设计宜在签署纹身知情协议书前或者沟通后完成且双方无异议。

### 8.3 文身设备、工具及耗材的准备

下列操作必须严格执行无菌操作原则。

8.3.1 全方位杀灭操作间及文身设备、耗材病原微生物，达到消毒要求。

8.3.2 准备一次性床单、手套、可抛弃性文身针、针嘴、合格色料、润滑凝胶或石油胶冻、一次性剃须刀、压舌板、消毒棉球、擦拭纸等文身耗材，保证一人一用一更换。

8.3.3 准备即将使用的文身机，文身手柄、电源、勾线或电动文身工具及相关用品，保证一人一用一消毒。

8.3.4 准备生理盐水或无菌蒸馏水。

### 8.4 皮肤消毒工作

8.4.1 文身师应了解相关专业医学知识，在实施文身项目前评估承载者文身部位皮肤，如有瘢痕体质、皮肤传染病、心脏病等可能产生风险的体质与疾病都不应刺破皮肤实施文身项目。

8.4.2 文身部位剃毛应使用一次性剃须刀。

8.4.3 应用国标消毒产品或医用酒精消毒制剂擦拭皮肤。

8.4.4 转印时应使用专业无菌文身转印膏或其它含消毒成分的转印产品。

8.4.5 应使用一次性无菌压舌板挖取润滑凝胶或石油胶冻无污染部分。

### 8.5 色料准备工作

文身应使用符合团体标准或国家标准的色料。色料日常应放置于无污染的储存区域，文身时应使用一次性色料杯，色料盘，采取密闭挤压式供给色料，一人一用一更换。

### 8.6 文身后皮肤护理

8.6.1 使用医用皮肤消毒液对文身区域进行消毒擦拭。

8.6.2 使用一次性涂抹工具或佩戴一次性手套涂抹医用皮肤修复产品。

8.6.3 采用正规厂商生产的透明、柔软、安全的医用修复膜或聚乙烯（PE）、聚偏二氯乙烯（PVDC）等无菌敷料包裹文身。

8.6.4 敷料取下后使用清水及安全无刺激的清洁产品清洗文身部位。

8.6.5 文身师应在客户离店前详细说明文身后皮肤护理要点并提供可供客户随时查看的皮肤护理说明指南。

## 8.7 文身垃圾处置

文身操作后使用过的一次性耗材或用品根据区域卫生局要求进行分类处置，放入专用盛放废弃物的容器中或用双层塑料袋密闭包装，注明易感染名称，及时妥善处理。

## 9 个人卫生及安全

9.1 文身师取得健康证后方可上岗，并需每年进行一次健康检查。

9.2 乙肝疫苗接种不全或不详的文身师应接种后方可上岗。

9.3 患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病（不包括病原携带者），活动性肺结核，化脓性或者渗出性皮肤病以及其他有碍公共卫生疾病，治愈前不得进行文身操作。

9.4 文身师应在文身过程中穿戴无菌工作服、佩戴一次性手套。

9.5 在接待顾客前后、文身前、程序（转印等）前后、接触到人体后、触碰顾客的周围环境后、脱下工作服和手套后使用肥皂水彻底清洗双手。

9.6 文身师应规范操作文身工具，避免直接接触针头，防止刺伤出血。

## 10 文身培训

10.1 任何企业、组织、个人在开展文身培训或学习文身知识前必须先接受法律知识培训。

10.2 任何企业、组织、个人在未取得办学许可、培训相关资质、文身专项能力资质前不得以线上或线下、“一对一”、“一对多”等形式开展包含但不限于文身技术培训、文身师进修、辅导培训、文身门店经营培训一切与文身有关的培训项目。

10.3 培训内容不得超出国家课程标准，不得出现反党，反国家，反人类，恶俗，低俗等内容。

10.4 不得发布虚假广告以及对培训效果夸大或暗示的保证性承诺。

10.5 境外，外籍人员未取得国家相关资质不得参与或变相参与培训活动。

## 11 服务提供

### 11.1 客户预约

#### 11.1.1 电话及线上预约流程

- a) 确认身份；
- b) 确认预约；
- c) 注意事项核对；
- d) 其他需求核对；
- e) 预约完成提醒。

### 11.1.2 客户预约服务要求

11.1.2.1 接待服务人员应友好询问客户是否第一次预约，对于新客户宜其引导根据附录 B1 样板进行登记。

11.1.2.2 有可用的预约时间段时，接待服务人员应告知顾客选择可用的时间段；无可用的预约时间段时，应告知顾客预约已满，并提醒客户最近的可用预约时间段供顾客参考选择。

11.1.2.3 接待服务人员应二次确认预约信息，并提醒客户预约保留时限。

## 11.2 接待咨询

### 11.2.1 接待顾客流程

- a) 迎接客户；
- b) 休息等待；
- c) 引荐文身师。

### 11.2.2 咨询文身流程

- a) 介绍门店；
- b) 探寻需求；
- c) 疑问解读；
- d) 身体评估；
- e) 皮肤分析；
- f) 风格确认。

### 11.2.3 接待咨询服务要求

11.2.3.1 接待人员应提前进行待客准备工作，包括准备服务文身相关资讯、文身过程解读、操作间卫生标准、文身师资质及擅长风格、文身后保养。

11.2.3.2 接待人员应为顾客提供茶水。

11.2.3.3 接待人员应询问是否已成年，在无法判定年龄情况下要求顾客出示身份证。并及时告知拒绝给未成年人提供文身服务。

11.2.3.4 接待人员应询问是否参加公务员考试和应征入伍。影响顾客前途发展的应及时拒绝提供文身服务。

11.2.3.5 提供文身服务前应介绍本服务机构情况，包括但不限于建店时间、品牌规模、服务理念等内容，并引导顾客添加文身门店微信或其他通讯方式，宜引导其根据附录 B2 完善个人资料。

11.2.3.6 接待人员应在服务过程中探寻顾客需求，包括但不限于困扰的问题、持续时间、需要改善的地方、想要达到的效果、过往的改善方法是否有效。

11.2.3.7 文身师应告知使用仪器时，应介绍仪器及周边产品的相关情况，包括但不限于仪器的功能、工作（运行）方式、其他客户的效果情况等。

11.2.3.8 文身师应通过询问了解顾客身体情况，观察皮肤，人体结构再结合顾客对图案风格、寓意等提出建议，并告知文身有大众可接受的疼痛感。

11.2.3.9 文身师应向顾客分析身体不适的形成原因、文身发展趋势等信息，并给出改善方法。

### 11.3 促成交易

11.3.1 接待人员或文身师应向顾客确认选择文刺图案、付款方式、消费金额等交易信息，并要求顾客仔细阅读文身合同，双方无异议后签订合同。

11.3.2 合同签订后开始实施文身项目。

### 11.4 文身护理

文身师应向客户提供关于文身后皮肤护理的口头和书面说明。

### 11.5 离店跟进

#### 11.5.1 送客离店

接待人员或文身师应陪同顾客将其送至离店，并对使用过的房间进行收拾和消毒。

#### 11.5.2 客户跟进

11.5.2.1 客户成交后的第一天、第三天、第七天进行跟进，沟通要求如下：

——第一天：温馨提示文身后护理建议。并告知恢复期在 7-12 天左右。

——第三天：询问文身是否进入结痂脱痂期，如有，建议客户保持干燥让其自然脱落。

——第七天：询问文身是否基本恢复并告知顾客有疑问可随时联系。

11.5.2.2 对服务不满意的客户，在护理后 12 天内跟进并邀约到店检查，如存在问题应免费重新操作并耐心解答。

### 11.6 服务评价与改进

11.6.1 可通过意见箱、意见簿、电话、互联网、调查问卷等方式收集对于门店的意见和建议并宜根据附录 C 及时做好服务的投诉处理。

11.6.2 文身门店应将顾客服务评价纳入绩效考核内容，宜至少半年进行一次顾客接待服务质量自我评价或考核，针对不足制定改进措施并落实，至少每年开展一次顾客服务满意度测评。

### 11.7 服务用语

应遵循文明礼貌，讲求实效的原则，宜根据附录 D 用语指南开展服务沟通工作。

## 12 文身器材及周边产品

### 12.1 文身器材及周边产品的生产及使用

——任何企业、组织、机构和个人，未依法取得文身器械、文身色料、文身周边产品及消毒设备相应的国家行政许可，不得开展生产。

——任何文身企业、组织、机构和个人，不得使用不符合国家规定的文身器械、文身色料、文身周边产品及消毒设备。

——生产文身器械应建立相适应的管理机构，并有组织机构图，明确各部门的职责和权限，明确质量管理职能。生产管理部门和质量管理部门负责人不得互相兼任。

12.2 进行文身器材含文身周边产品的生产及使用宜根据附录 E 规范进行，自觉接受相关合法行业协会依据国家规定及指导意见进行的评估和督导。

## 附录 A

### 文身知情协议书样板

XXX 文身协议

乙方自愿委托甲方为其文身，经协商由甲方文身师为乙方服务。

文身位置：                      颜色：                      图案：                      价格：

#### 1、拒绝未成年人文身。

郑重提醒：本店不提倡，不建议未成年人文身、拒绝给未成年人文身。签字前请自行确定是否成年或是否有自主消费能力并仔细阅读本协议，一旦签定合同，视为成年人行为和自主行为，责任自负。

2. 孕妇、皮肤病、传染病、心脏病、高血压、肝病、糖尿病、艾滋病等相关人群不适宜文身。

3. 文身是在皮肤表皮层直接文刺（形成浅创伤口）对人体皮肤会造成轻微的伤害，即使文刺方法没有问题，但因为个人体质不同会暂时产生不适应症状，同时在文身过程中及文刺后数日内有一定的疼痛，因个人肤质不同恢复时间都不同。

4. 甲方保证文身器材均为一次性抛弃式用具。

5. 文身图案与乙方日常护理有直接关系，对文路色泽也有影响，如果在文身愈合时的过程护理不当（如有暴晒、游泳、桑拿、抓挠及接触不干净的物质等行为）会有可能产生以下症状：（1、表皮变厚，文刺的伤口难以愈合。2、伤口愈合后色料脱落的现象。3、感染或其他症状。），甲方对此不承担任何责任。

6. 文身后乙方要听取并按文身师的保养方法进行保养。如果未按照本店的保养方式，日后文身恢复效果不理想本店不负责任，补色另收手工费。

7. 本店实行文身先付款制、敬请谅解。

8. 乙方一旦完成付款，甲方将不接受任何退款要求。

一个好的文身图案需要你和文身师共同努力合作---祝您愉快！

文身师：

联系电话：

乙 方：

联系电话：

地址：

年        月        日





## 附录 C

### 投诉及处理方法

- C.1 设置全国统一投诉热线，专项处理客户投诉。
- C.2 提前告知顾客未经实际考核或鉴定不得私自泄露文身师及消费者个人信息，对恶意曝光，诋毁、攻击文身师或消费者的行为将依据相关法律、行政法规进行严肃处理。
- C.3 与顾客明确不接受投诉的条件
  - C.3.1 文身师已严格执行文身操作标准及卫生标准不在受理范围。
  - C.3.2 消费者未按照文身师告知的方法认真护理不在受理范围。
- C.4 处理合理投诉

消费者如文身后未达到预想效果，经营者应引导消费者进行协商处理，同时可根据《中华人民共和国消费者权益保护法》维护自身合法权益。

## 附录 D

### 文身门店顾客接待服务用语指南

#### D.1 电话预约服务用语

——您好！××××（文身机构）××店，我是前台（文身师）×××，很高兴为您服务！请问有什么可以帮到您？

——请问怎么称呼您？

——请问您是从哪一个途径了解到我们店的呢？

——请问您是否有意向文身？

——请问您是否已经成年？如果未成年建议您好好学习。我们店拒绝给未成年人文身。

——请问您是否还要从军？或者考取公务员？如果有这方面的考虑我们不建议您文身。

——好的，请您稍等，我现在为您查询是否可以安排。

——（有可用时间段）感谢您耐心等待。目前查询到××时间段和××时间段是可以安排的，请问哪个时间您比较合适呢？

——（无可用时间段）感谢您耐心等待。目前查询到××时间已约满，在到××时间段和××时间段是可以安排的，请问哪个时间您比较合适呢？

——好的，来电号码就是您手机号对吗？我现在在系统为您做预约登记。

——×先生小姐，再次确认一下您的预约：于×月×号下午×点预约文身项目实施，请您及时到达，方便您和我们时间合理安排。您的手机号码是××××。

——好的，由于今日客户较多，我们会在您预约的时间前 30 分钟提醒您，您的预约最多可额外保留 30 分钟，迟到需要重新预约，期待准时与您见面。我们店的地址位于××××，请问需要添加微信发定位给您吗？稍后我会添加您微信给您发送到店指引，请问您手机微信同号吗？稍后我会添加您微信，请您通过一下！

——请问还有其他可以帮到您的吗？

——好的，我们会提前为您准备好文身卡位，我将会在×点×分等待您，期待您的到来，祝您生活愉快（××节日愉快）！再见。

#### D.2 接待客户沟通用语

——文身师：您好，欢迎光临××××（文身机构），请问怎么称呼您，请问您有预约吗？

——文身师：×先生/小姐，您这边请，您请坐，请您提供一下您的电话号码或微信，我帮您确定一下预约信息。

——文身师：×先生/小姐，我们有××茶和××茶提供，请问您更喜欢哪一种？

——文身师：×先生/小姐，这是为您准备的××茶，茶杯已消毒，请您放心饮用（门店茶杯）。

——文身师：×先生/小姐，我是在××××（文身机构）的前台或文身师 XXX，我在这里工作已经有××年了，已服务过××位顾客，可以为您提供全方位的咨询服务及专业建议，您有任何疑问都可以咨询我本人，希望我的服务能够让让您满意。

#### D.3 介绍文身门店的参考用语

——先生/小姐，您之前对我们××××（文身机构）有了解吗？我简单跟您介绍一下我们文身门店，我们是一家专注于专业的文身机构，创立于××××年，有××年的历史了，拥有技师×××多人，核心成员×××多名，目前有将近××多家分店，是 XX（地区）规模较大、师资雄厚的文身品牌

门店，致力于为爱美顾客提供个性定制、记忆时光、传承中华文化等文身服务。由于您是我们的新客户，为了让您更好地享受我们的服务，需要先完善下您的个人资料并扫码添加微信，及时了解最新动态，感谢您的配合。

#### D.4 探寻需求过程参考用语

- ×先生/小姐，您今天是想好了要文身吗？
- 您想文刺什么部位？
- 您具体想做什么样的风格？例如中华传统文化？还是欧美风格？”
- 您确定要文这种类型吗？
- 如果您确定好了，那么我们结合您实际情况给您设计了可以吗？

#### D.5 解决方案引导用语参考

- 对于×先生/小姐您这个问题，我也帮您设计了 AB 两个方案给您选择和参考。
- 方案 A：针对您的需求这种风格可以完全表达出意境。
- 方案 B：针对您的需求这种方案虽然意境不能完全表达，但个性感会更强一点。

#### D.6 促成交易的用语参考

——合同已经签订，请问您是刷卡还是手机支付呢？现在请您付款。请刷卡/请扫二维码。这是消费小票，您本次的消费是×××元，请您确认并签名。

——请收好您的银行卡及银行底单，谢谢。您今天做的文身项目×××，做完之后部分客户可能会出现×××等反应，请不要担心，这是正常现象。是××原因造成的（举例），一般在××天后就会消失。

——×先生/小姐您现在已经加入我们店的贵宾，您将能获得生日礼品赠送、服务礼包，您可以扫这个二维码（店内展示的二维码）关注我们××××（文身机构）的微信查看福利，还可以通过我们的微信进行线上预约服务。

- 您现在方便扫码吗？
- 我们竭诚为您服务。

#### D.7 文身师介绍的参考用语

——这是今天为您服务的文身师×××，他已拥有×年的文身经验，他特别擅长×风格，已服务超过×名客户，且客户满意度达百分之××，过程中您有任何问题都可以及时与他沟通，他都会非常耐心地为您服务。

——为了给客户提供更好的技术，我们所有的文身师都是经过严格培训并考取人社部文身专项职业能力证书的，我们全部要通过各种学习方可上手操作客户。因为××××（文身机构）秉承的以客为本，匠心服务的价值观，每一次给客户操作都要让客户满意，如果客户不满意，文身师会取消证书重新考核，如果您有其他需求，也可以告诉我们，我会及时为您调整。

#### D.8 文身操作时的参考用语

- ×先生/小姐，请问我现在可以为您服务吗？
- 请问现在的温度、灯光、音乐可以吗？×先生/小姐，操作前，我已对我的双手进行消毒，我是今天为您服务的×级文身师×××，在××××（文身机构）已经×年了，服务过×名顾客，文身

过程有些疼痛，但是这是所有人可以接受的痛感。如有任何疑问，请告诉我，我会根据您的需求，马上调整。

——您今天文刺的是××文身图案，大概总时长×分钟。现在是×点×分，预计将在×点×分结束。现在开始为您操作可以吗？

## 附录 E

### 中国中小商业企业协会美业分会全国文身专项服务平台

#### 文身器械规范生产及销售细则

#### 第一章：总 则

**第一条：**为保障文身器械安全、有效，规范文身器械生产质量管理，特别制定本细则。

**第二条：**开办文身器械生产企业应当符合国家规划和生产政策。

**第三条：**中国中小商业企业协会美业分会全国文身专项服务平台将对自觉遵守本细则的文身器械生产企业的开办条件做出具体评估，针对不同类别的文身器械协助政府制定相应的文身器械生产质量管理规范并进行规范督导。

**第四条：**文身器械生产公司（如下简称公司）在文身器械设计开发、生产、销售和售后服务等过程中宜根据本细则中相关规定规范开展工作。

**第五条：**公司应当按照本细则的规定，结合产品特点，建立健全与所生产文身器械相适应的质量管理体系，并保证其有效运营。

**第六条：**公司应当将风险管理贯穿于设计开发、生产、销售和售后服务等全过程，所采用的措施应当与产品存在的风险相适应。

#### 第二章 机构与人员

**第一条：**公司应当建立与文身器械生产相适应的管理机构，并有组织机构图，明确各部门的职责和权限，明确质量管理职能。生产管理部门和质量管理部门负责人不得互相兼任。

**第二条：**公司负责人是文身器械产品质量的重要负责人，应当履行如下职责：

- （一）组织制定公司的质量方针和质量目的；
- （二）保证质量管理体系有效运营所需的人力资源、基本设施和工作环境等；
- （三）组织实行管理评审，定期对质量管理体系运营状况进行评估，并持续改善；
- （四）按照法律法规和规章的规定组织生产。

**第三条：** 公司负责人应当拟定一名管理者代表。管理者代表负责建立、实行并保持质量管理体系，报告质量管理体系的运营状况和改善需求，提高员工满足法规、规章和顾客规定的意识。

**第四条：** 技术、生产和质量管理部门的负责人应当熟悉纹身器械有关法律法规，具有质量管理的实践经验，有能力对生产管理和质量管理中的实际问题作出正确的判断和解决。

**第五条：** 公司应当配备与生产产品相适应的专业技术人员、管理人员和操作人员，具有相应的质量检查机构或者专职检查人员。

**第六条：** 从事影响产品质量工作的人员，应当通过与其岗位规定相适应的培训，掌握有关理论知识和实际操作技能。

**第七条：** 从事影响产品质量工作的人员，公司应当对其健康进行管理，并建立健康档案。

### 第三章 厂房与设施

**第一条：** 厂房与设施应当符合生产规定，生产、行政和辅助区的总体布局应当合理，不得互相阻碍。

**第二条：** 厂房与设施应当根据所生产产品的特性、工艺流程及相应的干净级别规定合理设计、布局和使用。生产环境应当整洁、符合产品质量需要及有关技术原则的规定。产品有特殊规定的，应当保证厂房的外部环境不能对产品质量产生影响，必要时应当进行验证。

**第三条：** 厂房应当保证生产和贮存产品质量以及有关设备性能不会直接或者间接受到影响，厂房应当有合适的照明、温度、湿度和通风控制条件。

**第四条：** 厂房与设施的设计和安装应当根据产品特性采用必要的措施，有效避免昆虫或者其他动物进入。对厂房与设施的维护和维修不得影响产品质量。

**第五条：** 生产区应当有足够的空间，并与其产品生产规模、品种相适应。

**第六条：** 仓储区应当可以满足原材料、包装材料、中间品、产品等的贮存条件和规定，按照待验、合格、不合格、退货或者召回等情形进行分区寄存，便于检查和监控。

**第七条：** 公司应当配备与产品生产规模、品种、检查规定相适应的检查场合和设施。

## 第四章 设备

**第一条：**公司应当配备与所生产产品和规模相匹配的生产设备、工艺装备等，并保证有效运营。

**第二条：**生产设备的设计、选型、安装、维修和维护必须符合预定用途，便于操作、清洁和维护。生产设备应当有明显的状态标记，避免非预期使用。

**第三条：**公司应当建立生产设备使用、清洁、维护和维修的操作规程，并保存相应的操作记录。

**第四条：**公司应当配备与产品检查规定相适应的检查仪器和设备，重要检查仪器和设备应当具有明确的操作规程。

**第五条：**公司应当建立检查仪器和设备的使用记录，记录内容涉及使用、校准、维护和维修等状况。

**第六条：**公司应当配备合适的计量器具。计量器具的量程和精度应当满足使用规定，标明其校准有效期，并保存相应记录。

## 第五章 文件管理

**第一条：**公司应当建立健全质量管理体系文件，涉及质量方针和质量目的、质量手册、程序文件、技术文件和记录，以及法规规定的其他文件。质量手册应当对质量管理体系作出规定。程序文件应当根据产品生产和质量管理过程中需要建立的多种工作程序而制定，包含涉及本规范所规定的各项程序。技术文件应当涉及产品技术规定及有关原则、生产工艺规程、作业指引书、检查和实验操作规程、安装和服务操作规程等有关文件。

**第二条：**公司应当建立文件控制程序，系统地设计、制定、审核、批准和发放质量管理体系文件，至少应当符合如下规定：

（一）文件的起草、修订、审核、批准、替代或者撤销、复制、保管和销毁等应当按照控制程序管理，并有相应的文件分发、替代或者撤销、复制和销毁记录；

（二）文件更新或者修订时，应当按规定评审和批准，可以辨认文件的更改和修订状态；

（三）分发和使用的文件应当为合适的文本，已撤销或者作废的文件应当进行标记，避免误用。

**第三条：**公司应当拟定作废的技术文件等必要的质量管理体系文件的保存期限，以满足产品维修和产

品质量责任追溯等需要。

**第四条：** 公司应当建立记录控制程序，涉及记录的标记、保管、检索、保存期限和处置规定等，并满足如下规定：

- （一）记录应当保证产品生产、质量控制等活动的可追溯性；
- （二）记录应当清晰、完整，易于辨认和检索，避免破损和丢失；
- （三）记录不得随意涂改或者销毁，更改记录应当签注姓名和日期，并使原有信息仍清晰可辨，必要时，应当阐明更改的理由；
- （四）记录的保存期限应当至少相称于公司所规定的文身器械的寿命期，但从放行产品的日期起不少于 2 年，或者符合有关法规规定，并可追溯。

## 第六章 设计开发

**第一条：** 公司应当建立设计控制程序并形成文件，对文身器械的设计和开发过程实行筹划和控制。

**第二条：** 在进行设计和开发筹划时，应当拟定设计和开发的阶段及对各阶段的评审、验证、确认和设计转换等活动，应当辨认和拟定各个部门设计和开发的活动和接口，明确职责和分工。

**第三条：** 设计和开发输入应当涉及预期用途规定的功能、性能和安全规定、法规规定、风险管理控制措施和其他规定。对设计和开发输入应当进行评审并得到批准，保持有关记录。

**第四条：** 设计和开发输出应当满足输入规定，涉及采购、生产和服务所需的有关信息、产品技术规定等。设计和开发输出应当得到批准，保持有关记录。

**第五条：** 公司应当在设计和开发过程中开展设计和开发到生产的转换活动，以使设计和开发的输出在成为最后产品规范前得以验证，保证设计和开发输出适用于生产。

**第六条：** 公司应当在设计和开发的合适阶段安排评审，保持评审成果及任何必要措施的记录。

**第七条：** 公司应当对设计和开发进行验证，以保证设计和开发输出满足输入的规定，并保持验证成果和任何必要措施的记录。

**第八条：** 公司应当对设计和开发进行确认，以保证产品满足规定的使用规定或者预期用途的规定，并

保持确认成果和任何必要措施的记录。

**第九条：**公司应当对设计和开发的更改善行辨认并保持记录。必要时，应当对设计和开发更改善行评审、验证和确认，并在实行前得到批准。当选用的材料、零件或者产品功能的变化也许影响到文身器械产品安全性、有效性时，应当评价因改动也许带来的风险，必要时采取措施将风险减少到可接受水平，同步应当符合有关法规的规定。

**第十条：**公司应当在涉及设计和开发在内的产品实现全过程中，制定风险管理的规定并形成文件，保持有关记录。

## 第七章 采购

**第一条：**公司应当建立采购控制程序，保证采购物品符合规定的要求，且不低于法律法规的有关规定和国家强制性原则的有关规定。

**第二条：**公司应当根据采购物品对产品的影响，拟定对采购物品实行控制的方式和限度。

**第三条：**公司应当建立供应商审核制度，并应当对供应商进行审核评价。必要时，应当进行现场审核。

**第四条：**公司应当与重要原材料供应商签订质量合同，明确双方所承担的质量责任。

**第五条：**采购时应当明确采购信息，清晰表述采购规定，涉及采购物品类别、验收准则、规格型号、规程、图样等内容。应当建立采购记录，涉及采购合同、原材料清单、供应商资质证明文件、质量原则、检查报告及验收原则等。采购记录应当满足可追溯规定。

**第六条：**公司应当对采购物品进行检查或者验证，保证满足生产规定。

## 第八章 生产管理

**第一条：**公司应当按照建立的质量管理体系进行生产，以保证产品符合强制性原则和经注册或者备案的产品技术规定。

**第二条：**公司应当编制生产工艺规程、作业指引书等，明确核心工序和特殊过程。

**第三条：**在生产过程中需要对原材料、中间品等进行清洁解决的，应当明确清洁措施和规定，并对清

洁效果进行验证。

**第四条：**公司应当根据生产工艺特点对环境进行监测，并保存记录。

**第五条：**公司应当对生产的特殊过程进行确认，并保存记录，涉及确认方案、确认措施、操作人员、成果评价、再确认等内容。

生产过程中采用的计算机软件对产品质量有影响的，应当进行验证或者确认。

**第六条：**每批（台）产品均应当有生产记录，并满足可追溯的规定。

生产记录涉及产品名称、规格型号、原材料批号、生产批号或者产品编号、生产日期、数量、重要设备、工艺参数、操作人员等内容。

**第七条：**公司应当建立产品标记控制程序，用合适的措施对产品进行标记，以便辨认，避免混用和错用。

**第八条：**公司应当在生产过程中标记产品的检查状态，避免不合格中间产品流向下道工序。

**第九条：**公司应当建立产品的可追溯性程序，规定产品追溯范畴、限度、标记和必要的记录。

**第十条：**产品的说明书、标签应当符合有关法律法规及原则规定。

**第十一条：**公司应当建立产品防护程序，规定产品及其构成部分的防护规定，涉及污染防治、静电防护、粉尘防护、腐蚀防护、运送防护等规定。防护应当涉及标记、搬运、包装、贮存和保护等。

## 第九章 质量控制

**第一条：**公司应当建立质量控制程序，规定产品检查部门、人员、操作等规定，并规定检查仪器和设备的使用、校准等规定，以及产品放行的程序。

**第二条：**检查仪器和设备的管理使用应当符合如下规定：

- （一）定期对检查仪器和设备进行校准或者检定，并予以标记；
- （二）规定检查仪器和设备在搬运、维护、贮存期间的防护规定，避免检查成果失准；
- （三）发现检查仪器和设备不符合规定，应当对以往检查成果进行评价，并保存验证记录；
- （四）对用于检查的计算机软件，应当确认。

**第三条：**公司应当根据强制性原则以及经注册或者备案的产品技术规定制定产品的检查规程，并出具相应的检查报告或者证书。

需要常规控制的进货检查、过程检查和成品检查项目原则上不得进行委托检查。对于检查条件和设备规定较高，确需委托检查的项目，可委托具有资质的机构进行检查，以证明产品符合强制性原则和经注册或者备案的产品技术规定。

**第四条：**每批（台）产品均应当有检查记录，并满足可追溯的规定。检查记录应当涉及进货检查、过程检查和成品检查的检查记录、检查报告或者证书等。

**第五条：**公司应当规定产品放行程序、条件和放行批准规定。放行的产品应当附有合格证明。

**第六条：**公司应当根据产品和工艺特点制定留样管理规定，按规定进行留样，并保持留样观测记录。

**第七条：**公司年审前需接受文身专家组的评审与质量检查。

## 第十章 经营销售与售后服务

**第一条：**公司应当具有与经营规模和经营范围相适应的相对独立的经营场所。

**第二条：**公司应当具有与经营规模和经营范围相适应的储存条件，如：储存设备设施等。

**第三条：**公司应按国家及地方相关规定，建立健全必备的质量管理制度并严格执行。

**第四条：**公司应当保存与文身经营管理相关的法律法规、规章及专项规定。

**第五条：**企业不得经营和销售不符合国家或行业标准的“三无”产品，发现后应立即停止销售并下架，违者按国家相关法律法规依法处理。

**第六条：**公司应当建立产品销售记录，并满足可追溯的规定。销售记录至少涉及文身器械的名称、规格、型号、数量；生产批号、有效期、销售日期、购货单位名称、地址、联系方式等内容。

**第七条：**直接销售自产产品或者选择文身器械经营公司，应当符合文身器械有关法规和规范规定。发现文身器械经营公司存在违法违规经营行为时，应当及时报告相应部门。

**第八条：**公司应当具有与所生产产品相适应的技术培训和售后服务能力，建立健全售后服务制度。应当规定售后服务的规定并建立售后服务记录，并满足可追溯的规定。

**第九条：**需要由公司安装的文身器械，应当拟定安装规定和安装验证的接受原则，建立安装和验收记录。由使用单位或者其他公司进行安装、维修的，应当提供安装规定、原则和维修零部件、资料、密码等，并进行指引。

**第十条：**公司应当建立顾客反馈解决程序，对顾客反馈信息进行跟踪分析。

## 第十一章 不合格品控制

**第一条：**公司应当建立不合格品控制程序，规定不合格品控制的部门和人员的职责与权限。

**第二条：**公司应当对不合格品进行标记、记录、隔离、评审，根据评审成果，对不合格品采用相应的处置措施。

**第三条：**在产品销售后发现产品不合格时，公司应当及时采取相应措施，如召回、销毁等。

**第四条：**不合格品可以返工的，公司应当编制返工控制文件。返工控制文件涉及作业指引书、重新检查和重新验证等内容。不能返工的，应当建立有关处置制度。

## 第十二章 不良事件监测、分析和改善

**第一条：**公司应当指定有关部门负责接受、调查、评价和解决顾客投诉，并保持有关记录。

**第二条：**公司应当按照有关法规的规定建立纹身器械不良事件监测制度，开展不良事件监测和再评价工作，并保持有关记录。

**第三条：**公司应当建立数据分析程序，收集分析与产品质量、不良事件、顾客反馈和质量管理体系运营有关的数据，验证产品安全性和有效性，并保持有关记录。

**第四条：**公司应当建立纠正措施程序，拟定产生问题的因素，采用有效措施，避免有关问题再次发生。应当建立避免措施程序，拟定潜在问题的因素，采用有效措施，避免问题发生。

**第五条：**对于存在安全隐患的纹身器械，公司应当按照有关法规规定采用召回等措施，并按规定向纹身专项服务平台报告。

**第六条：**公司应当建立产品信息告知程序，及时将产品变动、使用等补充信息告知使用单位、有关公

司或者消费者，并向相应部门报备。

**第七条：**公司应当建立质量管理体系内部审核程序，规定审核的准则、范畴、频次、参与人员、措施、记录规定、纠正避免措施有效性的评估等内容，以保证质量管理体系符合本规范的规定。

**第八条：**公司应当定期开展管理评审，对质量管理体系进行评价和审核，以保证其持续的合适性、充足性和有效性。

### 第十三章 附 则 （一）

**第一条：**中国中小商业企业协会美业分会文身专项服务平台结合行业使用情况针对不同类别文身器械生产的特殊规定，制定细化的具体规定并报备相应部门。

**第二条：**公司可根据所生产文身器械的特点，拟定不合用本规范的条款，并阐明不合用的合理性。

**第三条：**本规范下列用语的含义是：

验证：通过提供客观证据对规定要求已得到满足的认定。

确认：通过提供客观证据对特定的预期用途或者应用规定已得到满足的认定。

核心工序：指对产品质量起决定性作用的工序。

特殊过程：指通过检查和实验难以精确评估其质量的过程。

**第四条：**本规范由中国中小商业企业协会美业分会文身专项服务平台负责解释。

### 第十三章 附 则 （二）

**第一条：**文身生产企业生产的一次性针必须是 314 或者 316 不锈钢，不得含有镍、铅、镉、铬、锰、钴等重金属，以及有毒的砷、铝、汞和各种工业合成材料。

**第二条：**文身生产企业生产的文身色料不得含有镍、铅、镉、铬、锰、钴等重金属，以及有毒的砷、铝、汞和各种工业合成材料。灌装色料的器皿必须达到食品 pp 级包装。

**第三条：**文身生产企业生产的一次性塑料嘴头必须达到 PP 级别，安全无毒并耐低温和高温，不得使用工业合成塑料。

## 第十四章 附则（三）

### 第一条 一次性耗材

强制性使用的一次性耗材包括：

- 1：一体针（含针嘴）-必须是 314 或者 316 不锈钢，须在保质期内使用，重金属不得超标。  
（必须使用符合团标或国标并取得经营生产销售许可证的产品）
- 2：常规针（不含针嘴）-必须是 314 或者 316 不锈钢，须在保质期内使用，重金属不得超标。  
（必须使用符合团标或国标并取得经营生产销售许可证的产品）
- 3：一次性针嘴，塑料材质的必须使用 pp 级别的食物材质。  
（必须使用符合团标或国标并取得经营生产销售许可证的产品）
- 4：文身色料，须在保质期内使用，重金属不得超标。灌装色料的器皿必须达到食品 pp 级包装。  
（必须使用符合团标或国标并取得经营生产销售许可证的产品）
- 5：一次性备皮刀（一次性脱毛刀）  
必须使用符合团标或国标并取得经营生产销售许可证的产品）
- 6：一次性医用手套
- 7：一次性涮针杯，塑料材质的必须使用 pp 级别的食物材质。（必须使用符合团标或国标并取得经营生产销售许可证的产品）
- 8：一次性色料杯，塑料材质的必须使用 pp 级别的食物材质。（必须使用符合团标或国标并取得经营生产销售许可证的产品）
- 9：一次性压舌板，必须使用医用级别一次性压舌板。
- 10：一次性手柄绑带  
（必须使用符合团标或国标并取得经营生产销售许可证的产品）
- 11：保鲜膜及塑料套，必须达到食品 pp 级
- 12：一次性清洁桌垫
- 13：一次性卫生床垫

14: 医用消毒纸胶带

15: 文身专用纸巾或化妆棉

(必须使用符合团标或国标并取得经营生产销售许可证的产品)

## **第二条 消毒使用仪器及耗材**

需经过消毒、多次使用的耗材包括:

1: 文身机、文身笔、手针手柄

(必须使用符合团标或国标并取得经营生产销售许可证的产品)

2: 文身手柄

(必须使用符合团标或国标并取得经营生产销售许可证的产品)

3: 常规针不锈钢针嘴

(必须使用符合团标或国标并取得经营生产销售许可证的产品)

4: 文身机电源及电源线

(必须使用符合团标或国标并取得经营生产销售许可证的产品)

5: 弯嘴壶和起泡瓶, 塑料材质的必须使用 pp 级别的食物材质。

6: 文身床及臂架

(必须使用符合团标或国标并取得经营生产销售许可证的产品)

7: 可移动操作台

(必须使用符合团标或国标并取得经营生产销售许可证的产品)

8: 文身灯

(必须使用符合团标或国标并取得经营生产销售许可证的产品)

中国中小商业企业协会美业分会文身专项服务平台

本条例自 月 日起施行

参考文献

- [1] 《中华人民共和国民法典》
- [2] 《中华人民共和国未成年人保护法》
- [3] 《中华人民共和国劳动法》
- [4] 《中华人民共和国传染病防治法》
- [5] 《中华人民共和国网络安全法》
- [6] 《中华人民共和国消费者权益保护法》
- [7] 《消毒管理办法》
- [8] 国务院未成年人保护工作领导小组办公室关于印发《未成年人文身治理工作办法》的通知（国未保办发〔2022〕6号）
- [9] GB 37488-2019 《公共场所卫生指标及限值要求》
- [10] GB/T 18204 《公共场所卫生检验方法》
- [11] GB 27951-2021 《皮肤消毒剂通用要求》