

ICS 号: 03.080.30

中国标准文献分类号: A12

TB

中国商业技师协会团体标准

T/CABP 001-2022

采耳护理师技能评价规范

2022-03-15 发布

2022-04-01 实施

中国商业技师协会

发布

前 言

T/CABP 001-2022《采耳护理师技能评价规范》由下列部分组成：

- 第 1 部分 范围；
- 第 2 部分 规范性引用文件；
- 第 3 部分 术语和定义；
- 第 4 部分 职业概况；
- 第 5 部分 基本要求；
- 第 6 部分 工作要求。

本标准按照 GB/T1.1-2020《标准化工作导则 第一部分：标准化文件的结构和起草规则》、《中国商业技师协会团体标准管理办法》的规定起草。

请注意本标准的某些内容可能涉及到相关专利。本标准的发布机构不承担识别专利的责任。

本标准由中国商业技师协会采耳分会提出，中国商业技师协会标准化工作委员会归口管理。

本标准参与单位：禅亦耳韵健康管理有限公司、天津众元健康管理有限公司、廊坊市路仕健康管理服务有限公司、哈尔滨合仙谷采耳养生文化馆、天津阅人悦己颐养健康产业发展有限公司。

本标准主要起草人：何敏、杨波、路恩芝、赵利楠、何丽勇、李云飞、张雪莲、胡姝月、刘文博。

采耳护理师技能评价规范

1 范围

本标准在对采耳行业现状进行分析研究的基础上，规定了采耳护理师从业的基本规范、工作标准、通用要求，以及对采耳护理师的技能进行评价的方式、考核要求等。

本标准适用于采耳行业从业人员。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容，通过本标准的规范性引用，而构成本标准必不可少的条款。其中，备注日期的引用文件，仅限该日期对应的版本适用于本标准；未注明日期的引用文件，其最新版本(包括所有的修改单位)适用于本标准。

本标准参考引用文件：GB/T1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 采耳护理师

采耳护理师是以传统技艺为基础，利用专用工具及相应的专业手法，对人体耳廓及外耳道进行清洁护理和舒缓放松的专项技能人员。

4 职业概况

4.1 行业技能等级

本职业共设三个等级，分别为：初级采耳护理师、中级采耳护理师、高级采耳护理师。

4.2 职业环境

室内、常温。

4.3 行业技能认定要求

4.3.1 初级采耳护理师申报条件

具备以下条件之一者，可申报初级采耳护理师：

- 1) 取得初级采耳护理师培训证书；
- 2) 具有初中以上学历，在本行业连续工作一年以上。

4.3.2 中级采耳护理师申报条件

具备以下条件之一者，可申报中级采耳护理师：

- 1) 取得初级采耳护理师证书后，连续从事本职业工作两年以上；
- 2) 具有高中以上学历（或同等学历），连续从事本职业工作三年以上；
- 3) 取得初级采耳护理师证书后，连续从事本职业工作一年以上，并取得本职业中级技能培训证书。

4.3.3 高级采耳护理师申报条件

具备以下条件之一者，可申报高级采耳护理师：

- 1) 取得中级采耳护理师证书后，连续从事本职业工作两年以上；
- 2) 具有专科及以上学历（或同等学历），连续从事本职业工作三年以上；
- 3) 取得中级采耳护理师证书后，连续从事本职业工作一年以上，并取得本职业高级技能培训证书。

4.4 鉴定方式

分为理论知识考试、技能操作考核及综合评审。理论知识考试采用闭卷笔试等方式，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求，60 分为合格；技能操作考核采用现场实际操作方式，主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平，以考评员判断是否合格为准；综合评审主要针对高级采耳护理师，通常采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

4.5 考评人员与考生配比

理论知识考试考评人员与考生配比为 1:15，每个标准教室不少于 2 名考评人员。技能操作考核考评员与考生配比为 1:5，且不少于 3 名考评员。综合评审委员会不少于 5 人。

4.6 鉴定时间

理论知识考试时间为 45 分钟，技能操作考核时间不少于 45 分钟，综合评审时间不少于 20 分钟。

4.7 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室进行，技能操作考核在具有实操床、凳、成套的采耳工具及相关设备的实操室进行。

5 基本要求

5.1 职业道德

职业道德基本知识：

遵纪守法，爱岗敬业。

礼貌待客，语言文明。

努力钻研，精益求精。

积极进取，开拓创新。

5.2 职业能力特征

应满足下列要求：

- 1) 具有良好的倾听和表达能力，能够正确理解客户需求；
- 2) 具有较强的服务意识，善于沟通与协调；
- 3) 具备良好的观察能力，以专业的技能帮助顾客解决问题。

5.3 普通受教育程度

初中毕业（或相当文化程度）。

5.4 基础知识

5.4.1 采耳发展史

- 1) 国内采耳发展史；
- 2) 地方采耳风俗。

5.4.2 服务业务技术管理知识

- 1) 采耳岗位职责、服务规范及服务标准要求；及各项规章制度、服务质量标准和技术管理制度；
- 2) 顾客心理学及公共关系基本知识。

5.4.3 采耳卫生知识

- 1) 店容店貌及室内、外环境卫生知识；
- 2) 个人卫生知识及仪表、着装有关要求；
- 3) 卫生消毒知识及方法。

5.4.4 耳部生理知识

- 1) 与采耳相关人体医学知识；
- 2) 耳部结构基础知识；
- 3) 耳部常见问题相关知识；
- 4) 耳部日常护理知识。

5.4.5 按摩基本知识

- 1) 按摩对人体及耳部的一般保健作用；
- 2) 按摩工具、用品的使用方法，及其注意事项；
- 3) 人体头、颈、肩、背的经络、穴位名称、准确位置和保健作用。

5.4.6 采耳工具、用品及仪器设备知识

- 1) 采耳工具、用品的名称、性能及用途；
- 2) 与采耳相关仪器、设备的种类、名称、性能及用途；
- 3) 采耳工具及仪器的维护保养知识。

5.4.7 采耳产品知识

- 1) 护理液、消毒液等用品的主要种类和作用；
- 2) 鉴别采耳护理产品质量常识。

5.4.8 采耳的基本概念

采耳是以传统技艺为支撑，利用特制专用工具及专业手法，对人体耳廓、耳垂及外耳道进行清洁护理和适度刺激，对人体起到保健及调理作用。

5.4.9 相关法律、法规知识

- 1) 《中华人民共和国合同法》相关知识；

- 2) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识;
- 3) 《公共卫生管理条例》相关知识。

6 工作要求

6.1 能力定义:

1) 技术能力

此能力涵盖采耳服务的主要技能及相关知识,包括初级采耳护理师应掌握的基本理论知识,中级采耳护理师、高级采耳护理师应掌握的采耳专业知识及专业技能,以能达到提供专业、规范的采耳服务。

2) 客户服务能力

运用良好的沟通技巧,制定顾客服务规范、服务流程,主要范畴包括推销采耳产品及服务、推广采耳品牌、处理客户关系技巧、客户关系管理策略等,以此达到提供专业和优质的顾客服务。

6.2 通用要求

本标准对三个等级采耳护理师的技能要求和相关知识要求依次递进,高级别涵盖低级别的要求。

6.3 初级技能

表1 初级采耳护理师知识要求

行业技能	工作内容	技能要求	相关知识要求
基本技能	1.清理耳道,放松耳道及专业技巧	<ol style="list-style-type: none"> 1.能认识并使用各种采耳工具 2.能清洁放松常规类型的耳道 3.能掌握采耳标准流程 4.能掌握清理耳道,放松耳道的专业技巧 5.进行常规类型耳道的操作 6.根据不同耳道的形状和耳道敏感程度,选择相应采耳工具 	<ol style="list-style-type: none"> 1.耳道、大小曲直状况常识 2.采耳的方法和基本流程 3.耳道基础卫生知识 4.清理采耳工具的操作原理和技巧 5.清理耳道及放松耳道的操作流程和基本方法 6.采耳的相关知识 7.安全舒适标准

服务技能	服务基础	<ol style="list-style-type: none"> 1.能与顾客进行项目服务前的沟通 2.能询问顾客需求,并能为顾客介绍,常规耳道清理、止痒工具的功能及特点 3.能规范使用礼貌用语迎送顾客 4.能认真服务顾客 5.能鉴别顾客的耳道类型 6.能根据顾客的耳道类型及服务需求,推荐相应采耳项目 7.能有序清理耳道,放松耳道 8.能运用相应手法进行耳部按摩 9.能在采耳时引导客户放松 10.能够较好的管理自己的个人形象 11.掌握服装、妆容等的基本搭配 	<ol style="list-style-type: none"> 1.与顾客沟通技巧及相关常识 2.常用采耳用品质量鉴别知识 3.服务沟通基本话术及技巧 4.接待标准用语 5.接待流程规范 6.服务礼仪常识 7.耳道的识别与分类 8.不同耳道对应护理工具的选择常识 9.耳道止痒方法 10.护理耳道禁忌 11.服装搭配原则 12.采耳卫生意识 13.采耳的基本流程和手法
------	------	--	--

6.4 中级技能

表1 中级采耳护理师知识要求

行业技能	工作内容	技能要求	相关知识要求
基本技能	1.采耳及耳道护理	<ol style="list-style-type: none"> 1.能运用各种采耳工具及专业手法进行耳道清洗、清理、放松、护理。 2.能进行各种类型耳道清理放松。 3.能够根据耳道不同类型,使用相应采耳流程 4.能够根据耳垢的类型选择相应清理工具和专业清理手法。 5.能够掌握清理耳垢所有工具使用方法 6.在了解客户需求的基础上,能根据不同耳道的形状和耳道敏感程度,选择相应采耳工具,进行专业的耳部护理 	<ol style="list-style-type: none"> 1.熟悉耳道结构,熟练掌握各种类型耳道清理技术知识 2.根据耳道、大小曲直状况,掌握各种耳道的放松、护理知识 3.清理耳道的标准 4.疑难耳垢清理及解决方法 5.了解不同采耳护理产品的使用功效及作用 6.耳穴按摩的作用 7.耳穴按摩手法技巧知识 8.各种耳垢清理的操作流程和方法,清理耳垢的手法与工具运用 9.解决疑难耳垢技术问题方法 10.确保安全清理耳垢 11.耳垢产生的原理
服务技能	2.服务接待	<ol style="list-style-type: none"> 1.能够用标准服务流程与顾客沟通。 2.能够专业的给顾客介绍耳道基础知识及护理前的准备工作 3.能用标准的礼貌用语迎送顾客,了解顾客的需求及项目的介绍 4.顾客服务后能专业普及耳部家居护理常 	<ol style="list-style-type: none"> 1.掌握与顾客沟通方法及服务流程 2.能认真处理客户投诉问题 3.能用专业的流程话术为顾客进行回访 4.掌握应急事件的处理原则和方

		识 5.具有良好的个人形象职业素养，仪容、仪表、仪态（和服务用语）	法 5. 能掌握采耳工具标准消毒流程 6.掌握耳道的类型与分类 7.掌握护理耳道禁忌 8.掌握各种类型耳道操作流程和技法
	3.用户管理及数据采集	1.能在专业人员指导下采集会员基础数据（年龄、消费能力、消费频次、消费习惯等） 2.能够在专业人员指导下完成会员的基础维护（预约、接待、需求确认、效果体验确认等）	1.能够掌握会员管理体系 2.能够建立会员服务体系

6.5 高级技能

表3 高级采耳护理师知识要求

行业技能	工作内容	技能要求	相关知识要求
基本技能	1.耳道清理，及耳道护理，放松	1.能够熟练掌握各种专业采耳技法和专业的采耳知识，熟练处理问题耳道 2.能进行制定特色采耳流程设计，各种工具使用得心应手、熟能生巧 3.能根据顾客耳道特征，敏感程度设计不同采耳流程、达到耳道高度清洁，极度舒适的目的 4.能熟练运用各种采耳工具，根据不同顾客耳道类型，清理放松耳道 5.能制定各种耳垢清理流程 6.能控制采耳工具的深度、力度、方向、角度、操作时间，对耳道进行清理放松 7.能根据耳道的大小，采耳的难易程度，熟练运用多种工具达到清洁耳道放松耳道的目的 8.能运用耳道护理产品，护理耳道。保障耳道清洁，卫生，健康	1.国内专业采耳知识科普 2.熟知各种问题耳道 3.清楚掌握客户耳道的敏感程度 4.熟练掌握所有采耳工具使用方法 5.耳垢的产生原理 6.对不同耳道，采耳的深度，方向，角度，时间，力度。 7.熟悉所有工具的性能，及使用方法

服务技能	2.服务接待	<ol style="list-style-type: none"> 1.理解沟通原则、步骤，询问的要点以及客户的需求 2.对亲和力有相对的掌控感，掌握其特点、使用范围及使用要点 3.掌握排除“文化”“社会角色”等差异情况下的沟通方法 4.能够进行情绪的自我觉察以及自我控制 5.了解各地区流行采耳手法、新品采耳工具 6.能够根据客户耳道敏感程度，制定采耳的时间，及掌握采耳的深度 	<ol style="list-style-type: none"> 1.沟通中的障碍及障碍克服 2.观察及认识自我 3.客户的采耳需求 4.各地区流行采耳产品与手法 5.与耳部相关项目和知识
	3.会员管理	<ol style="list-style-type: none"> 1.能够在指导下完成市场、采耳用户洞察分析 2.能够完成单门店会员及客户的分层洞察分析 3.能够初步的描述会员管理工具的互联网特征、交付模式、运营方法等 4.能够在指导下搭建安全性、满意度等用户体验指标 	<ol style="list-style-type: none"> 1 了解客户消费数据 2.品牌营销模式下的用户分布及管理 3 用户分层基本方法