

ICS 03.080.30

CCS A 16



团 体 标 准

T/CWEMS 023—2022

美容保健服务规范

Specification for services of beauty and healthcare

2022-04-29 发布

2022-07-01 实施

中国水利电力医学科学技术学会 发布

中国水利电力医学科学技术学会（CWEMS）简称“中国水电医科会”，是国家卫生健康委员会业务主管、中华人民共和国民政部登记管理的全国性社会团体。贯彻落实《国家标准化发展纲要》“大力发展团体标准...要围绕健康生活和健康产业，建立健康标准，优化健康服务”的文件精神，及《“十四五”卫生健康标准化工作规划》（国卫法规发〔2022〕2号）的任务要求，立足大卫生大健康，构建以人民健康为中心的大标准体系，聚焦新技术、新业态、新模式，制定团体标准，满足市场需要，推动大健康产业标准化工作，是中国水电医科会的重要工作内容之一。

中国水电医科会团体标准按《中国水利电力医学科学技术学会团体标准管理办法（试行）》（医科会〔2020〕1号）进行制定和管理。

在本团体标准实施过程中，如发现需要修改或补充之处，请将意见和有关资料寄给中国水电医科会，以便修订时参考。

地址：北京市西城区白广路二条一号

网址：www.cwems.org.cn

邮政编码：100761 电话：010-63415301 传真：010-83542900

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。

本文件由中国水利电力医学科学技术学会提出并归口。

本文件起草单位：同芙集团（中国）股份有限公司、同芙生物科技集团有限公司、中轻检验认证有限公司、福之源医学研究（深圳）院。

本文件主要起草人：周振林、彭运英、陈潮辉、郭显教、庄丽娜、邵立军。

参与评审论证专家(按姓氏笔画排序)：王立魁、王伟、江功明、孙存普、肖世友、肖卫平、李从荣、李新明、邹殿新、张立勇、张磊、张丽梅、姜梅、高凡迪、桑军、彭春涛、彭国华、彭雪琴、蒙军、魏景安、魏文青、魏鹏燕、魏永学等。

以上专家对本文件提出了许多宝贵意见，在此一并表示感谢。



中国水电医
http://www.cwems.org.cn
联系电话：010-63415301

美容保健服务规范

1 范围

本文件规定了美容保健服务的经营服务场所，美容护肤用品和设施设备，服务内容、流程及主要服务环节，服务人员和服务管理的要求。

本文件适用于从事美容保健服务的场所（以下简称“服务场所”）的经营、管理。

本文件不适用于从事医疗美容的服务场所。

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 5749 生活饮用水卫生标准

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 37488-2019 公共场所卫生指标及限值要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

美容保健服务 *services of beauty and healthcare*

在美容保健服务场所，运用专业手法、技术、产品、知识、专业器械设备等手段，为顾客提供皮肤清洁、皮肤保养、皮肤抗衰老、化妆修饰等综合性服务，以达到美容养颜、保养身心、改善肤质、促进健康等非医疗性目的的经营性行为。

[来源：SB/T 10991-2013, 3.1, 有修改]

3.2

美容护肤用品 *beauty and skin care products*

对皮肤起保护作用，延缓皮肤衰老，增加皮肤细胞活力，加强皮肤新陈代谢的用品。

4 经营服务场所要求

4.1 经营要求

4.1.1 应持有营业执照和卫生许可证，并将营业执照和卫生许可证正本悬挂于服务场所明显位置，字号牌匾规范合法。

4.1.2 应明示营业时间、服务项目、收费标准和注意事项等内容，宣传应如实客观向顾客表达服务

项目和信息。

4.1.3 应按照服务流程设置接待、等候、操作、消毒等区域，不同功能区域应标识明确，布局合理。

4.2 卫生要求

4.2.1 饮用水水质应符合 GB 5749 的要求。

4.2.2 应设公共用品用具清洗消毒间。消毒间应有明显标志，面积应有 6 m²（含）以上，设有上、下水设施，清洗餐具、用品的设施应分开。采用合格的消毒设备和消毒试剂，配备专人管理。

4.2.3 美容保健器具或器械应定期消毒，保持清洁状态，防止交叉感染。与顾客身体直接接触的器具或器械，应一客一换一消毒。

4.2.4 床单、枕套、被套、毛巾、浴巾、浴衣、拖鞋等公共用品用具应做到一客一换一消毒，定期更换，保持洁净，公共用品用具的卫生要求应符合 GB 37488-2019 中 4.6 的要求。

4.2.5 服务场所应设清洁物品储藏区和污染物品收纳区。

4.2.6 服务场所内宜设置专门供顾客使用的独立卫生间，每天消毒并保持清洁。

4.3 环境要求

4.3.1 服务场所周边 50 m 内，应无射线、噪音、粉尘、强光等污染源。

4.3.2 服务场所应充分利用门窗进行自然通风，保持室内整洁、空气清新、无异味。自然通风不良、营业期间不便于采用自然通风方式的服务场所宜采取必要的通风措施。

4.3.3 服务场所内空气质量应符合 GB 37488-2019 的要求。

4.3.4 服务场所应在适宜位置布置室内绿化植物。

4.3.5 服务场所应设置醒目的禁止吸烟警语和标志。

4.4 安全要求

4.4.1 服务场所房屋建筑应坚固、安全。

4.4.2 电力系统的安全保护装置完好、有效。

4.4.3 安全通道随时保持畅通，有明显的疏通线路图，并按要求配备应急照明设备。

4.4.4 应按规定配置消防安全设施和器材，设置消防安全标志且应符合 GB 13495.1 的要求，并放置在指定地点，定期对消防安全设施和器材进行检查和维护保养，确保消防设施和器材完好、有效。

4.4.5 火警电话标志明显，火险紧急疏散通道畅通。

4.4.6 服务场所服务人员应掌握消防安全知识，场所内应配备消防安全管理员。

4.4.7 服务场所应有用于监控公共区域的设施。

4.4.8 服务场所应根据需要配备急救用品。

5 美容护肤用品和设施设备要求

5.1 美容护肤用品要求

5.1.1 使用美容护肤用品应选用正规厂家生产的合格产品，不应使用过期产品。产品应符合《化妆品安全技术规范》的要求，标签应符合 GB 5296.3 的要求。

5.1.2 服务场所不应自行配制化妆品。

5.1.3 使用自制的美容护肤用品（除化妆品外）时，应确保顾客安全，如国家相关法规或标准有另外要求的，按相关要求执行。

5.1.4 使用美容护肤用品前，应询问顾客是否有过敏史，不应对存在过敏史的顾客使用相关美容护肤用品。使用美容护肤用品前，应先对顾客进行皮肤测试，测试无过敏反应者才能接受后续服务。

若服务中发生过敏反应，应立即停止操作，去除相关美容护肤用品，必要时及时送医。

5.2 设施设备要求

- 5.2.1 美容、保健按摩器具应符合国家卫生及产品质量标准要求。
- 5.2.2 使用美容、保健按摩器具时，应严格按照相应的使用说明进行操作，不应超范围使用。
- 5.2.3 对于使用较复杂，专业性或技术含量较高的器具或器械，操作人员应提前进行相应的培训，掌握相关技能，方可上岗操作。
- 5.2.4 不应使用对身体有侵入性、损伤性的器具或器械。
- 5.2.5 为顾客在消费时提供安全可靠的私人财物存放保管设施。

6 服务内容、流程及主要服务环节要求

6.1 服务内容

主要包括：面部美容护理、美体塑身、SPA 和化妆。

6.2 基本服务流程

基本服务流程要求如下。

- a) 预约（可选）：准确、完整记录顾客预约信息；
- b) 接待迎宾：若入座奉茶，应提醒顾客注意水温；
- c) 顾客需求分析：常顾客可简化，但均应排除禁忌；
- d) 填写表格：美容保健服务记录表参考样式见附录 A；
- e) 顾客确认相关信息；
- f) 操作服务
 - 1) 服务操作前做环境及用品用具准备，服务人员清洁双手，选择顾客舒适且便于操作的体位；
 - 2) 服务操作后提醒顾客注意保温、可饮温水并携带好个人物品，做环境及用品用具整理。
- g) 顾客感受及意见、建议征求和记录；
- h) 技师给出居家保养建议；
- i) 服务结算：会员可计次，并经顾客确认；
- j) 填写护理记录；
- k) 预约下次调理时间（可选）；
- l) 送客；
- m) 服务回访（可选）。

6.3 主要服务环节（各服务主要流程可根据顾客所需增减）

6.3.1 面部美容护理

主要流程：更衣—卸妆—清洁面部皮肤—喷雾蒸面—去角质（根据顾客皮肤所需而定）—补水—面部按摩或仪器操作美容—敷面膜—使用美容护肤水或精华素、营养霜、隔离防晒霜。

6.3.2 美体塑身

主要流程：更衣—卸妆—沐浴—身体按摩塑身或仪器塑身—体膜护理—使用身体营养霜。

6.3.3 SPA

主要流程：浴缸消毒—测室温—添加辅助用品（如花瓣、浴盐、中药、精油等）—更衣—卸妆—沐浴—泡浴—身体磨砂—身体按摩—SPA 仪器护理—体膜护理—使用身体营养霜。

6.3.4 化妆

主要流程：清洁皮肤—修眉—涂拍化妆水、营养霜或乳液护理—涂粉底—施粉定妆—画眉—画眼

线—画眼影—睫毛修饰—涂腮红—画唇等。

7 服务人员要求

7.1 基本要求

7.1.1 遵守国家的法律、法规和相关政策要求，守法经营，诚信待客，公平交易，维护企业信誉和顾客合法权益。

7.1.2 熟知国家对美容保健行业的卫生要求，严格做好各项卫生工作。

7.1.3 身体健康，定期进行健康检查，个人卫生符合专业服务要求，并持有健康证上岗。

7.1.4 熟知本岗位的工作项目、服务流程、质量控制、岗位责任和规范要求。

7.2 专业知识和技能要求

7.2.1 经营管理人员

了解国家和行业主管部门对美容行业发布的各项法律、法规、规定，规范经营，掌握企业管理和经营项目的有关专业知识。

7.2.2 美容保健技术人员

7.2.2.1 具有相关职业资格证书，掌握皮肤结构、皮肤类型、头部骨骼、肌肉构成、身体经络和穴位等基本知识和多种按摩手法。

7.2.2.2 能判断各种皮肤类型，并根据判断结果制定合理的护肤计划。

7.2.2.3 能独立进行护理美容、修饰美容、健康美容、塑身美容等操作。

7.2.2.4 掌握所使用的各种美容护肤品的成分、性能、特点和使用方法；能根据不同的皮肤特点，选择相适用的美容护肤品。

7.2.2.5 能正常使用设备、用品和用量，并掌握其维护、保养、清洗、消毒方法。

7.3 服务过程要求

7.3.1 操作人员在操作前应去除可能对顾客造成伤害的手部饰物（如戒指、手链、手表等）。

7.3.2 操作人员在每个项目操作前应对手部消毒（如使用 75%酒精）。

7.3.3 进行操作时，操作人员应佩戴口罩。

7.3.4 根据服务需求，操作人员用相应的服务技术为顾客提供服务，在服务中应及时与顾客沟通服务感受。若顾客出现不良反应或调整服务的需要，操作人员应及时妥善处理。

7.3.5 服务结束后，应询问顾客感受，主动要求顾客对服务项目、服务手法、服务环境等进行评价，征询服务中需要改进的事项。

7.3.6 服务结束后，应提醒顾客相关注意事项。

8 服务管理要求

8.1 严格遵守国家的相关法律、法规、标准及行业规范，依法纳税，精心组织经营和管理，有健全的规章制度和各工种的操作程序、质量标准、服务规范。

8.2 服务场所经营过程中为顾客提供化妆品的，应履行《化妆品监督管理条例》规定的化妆品经营者义务。

8.3 应事前向顾客客观真实地介绍服务项目的情况，包括所使用的美容护肤用品的质量和价格，经顾客同意确认后方可开始操作。

8.4 应建立顾客服务档案制度，完整保存顾客服务档案。

- 8.5 保护顾客的个人隐私，顾客登记的个人信息不应向外泄露。
- 8.6 应遵守职业道德规范，尊重顾客的个人意愿，以诚信和优良品质作为服务的第一准则。
- 8.7 服务场所储值卡应按照国家有关规定规范销售和使用。
- 8.8 应建立顾客回访制度，进行服务质量跟踪。若发生服务质量问题，服务场所应承担相应责任。



附录 A
(资料性)
美容保健服务记录表

表A.1 美容保健服务记录表参考样式

姓名:	年龄:	生日:	职业:	
联系电话(手机):		<input type="checkbox"/> 会员 (编号:) <input type="checkbox"/> 非会员		
家庭住址:				
是否有过往病史: <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		现在是否经期中: <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
检测皮肤	<input type="checkbox"/> 水分 <input type="checkbox"/> 毛孔粗大 <input type="checkbox"/> 敏感 <input type="checkbox"/> 假性皱纹 <input type="checkbox"/> 混合性 <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 中性 <input type="checkbox"/> 暗疮 <input type="checkbox"/> 无光泽			
	<input type="checkbox"/> 色素沉淀 <input type="checkbox"/> 含金属 <input type="checkbox"/> 含铅汞 <input type="checkbox"/> 角质层 <input type="checkbox"/> 红血丝 <input type="checkbox"/> 皮肤老化 <input type="checkbox"/> 扁平疣 <input type="checkbox"/> 油性 <input type="checkbox"/> 干性			
曾做仪器	<input type="checkbox"/> 精雕 <input type="checkbox"/> 热玛吉 <input type="checkbox"/> 超声刀 <input type="checkbox"/> 7D 聚拉提 <input type="checkbox"/> 医美项目 <input type="checkbox"/> 科技护肤 <input type="checkbox"/> 高端仪器			
面部方案				
面部评估				
护理建议				
空闲时间	工作日: <input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 中午 <input type="checkbox"/> 下午 <input type="checkbox"/> 晚上			
	休息日: <input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 中午 <input type="checkbox"/> 下午 <input type="checkbox"/> 晚上			
每月可接受美容护理消费总额 (RMB)		<input type="checkbox"/> 500-800 <input type="checkbox"/> 800-1200 <input type="checkbox"/> 1200-2000 <input type="checkbox"/> 2000-5000 <input type="checkbox"/> 5000 以上		
护理记录				
护理次数	日期	技师	顾客感受及意见、建议	顾客签字
1	XX 年 XX 月 XX 日		<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意 意见、建议_____	
2	XX 年 XX 月 XX 日		<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意 意见、建议_____	
3	XX 年 XX 月 XX 日		<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意 意见、建议_____	

参考文献

- [1] SB/T 10991-2013 美容院服务规范
 - [2] 《化妆品监督管理条例》
 - [3] 《化妆品安全技术规范》
-



<http://www.cwems.org.cn>
联系电话: 010-63415301