

T/CASME

中国中小商业企业协会团体标准

T/CASME XXX—2023

文身门店管理规范

Tattoo shop management regulations

（征求意见稿）

2023 – XX – XX 发布

2023 – XX – XX 实施

中国中小商业企业协会 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 经营条件 1

5 卫生管理 2

6 人员管理 2

7 店务管理 3

8 收银管理 3

9 投诉与监督 4

附录 A（资料性） 文身风险提示单..... 5

附录 B（资料性） 文身知情同意书..... 6

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。

本文件由中国中小商业企业协会美业分会提出。

本文件由中国中小商业企业协会归口。

本文件起草单位：中国中小商业企业协会美业分会、XXX。

本文件主要起草人：XXX。

文身门店管理规范

1 范围

本文件规定了文身门店管理的经营条件、卫生管理、人员管理、店务管理、收银管理、投诉与监督。本文件适用于文身门店的管理。

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 12348 工业企业厂界环境噪声排放标准
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 37489.1 公共场所卫生设计规范 第1部分：总则
GB 50016 建筑设计防火规范
T/CASME XXX 文身师从业能力要求
消毒技术规范（2002年版）（卫法监发【2002】282号）

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 经营条件

4.1 合规经营

- 4.1.1 文身门店应依法合规经营，店内应悬挂证照：营业执照、税务登记证、卫生许可证、从业人员健康证、培训合格上岗记录等。
- 4.1.2 文身门店的环保、消防设计应符合 GB 50016 及其他国家强制性标准的要求。
- 4.1.3 文身门店不应向未成年人提供文身服务，应当在显著位置标明不向未成年人提供文身服务。对难以判明是否是未成年人的，应当要求其出示身份证件。
- 4.1.4 文身门店应在显著位置张贴《文身风险提示单》（见附录 A），应与已满十八周岁的消费者签订《文身知情同意书》（见附录 B）。

4.2 经营场所

- 4.2.1 建筑物应牢固安全，外立面完好、整洁、美观，字号牌匾等服务标志设置应符合当地有关市容规定。
- 4.2.2 文身门店应按服务流程设置接待、等候、操作、储物等区域，布局合理。
- 4.2.3 文身门店应室内整洁，通风良好，光线和温度适宜。

- 4.2.4 文身门店周边 5 m 范围内不应有公用的厕所、垃圾箱以及产生有害气体的污染源。
- 4.2.5 污水应当经预处理后纳入城市污水管道集中处理，不能纳入城市污水管道的应自行处理达到污水排放的有关规定。
- 4.2.6 边界噪声应符合 GB 12348 的规定。

4.3 设备设施

- 4.3.1 文身门店内应配有与经营服务项目相适应的专业设备仪器和用品用具，并应符合国家相关产品标准。
- 4.3.2 文身门店内应配备一次性消耗品、废弃品等专用储存箱。
- 4.3.3 文身门店应有必要的消防安全设施，完整、有效的给排水设施，用水温度适宜，供应有保证。
- 4.3.4 文身门店储藏设施应有足够的储藏空间，装配严密，物品分类存放，离地、离墙，并有明显标识。
- 4.3.5 文身门店应制定所有设备设施、软硬装修基础、工具用具等的日常操作和使用规范、日常维护和保养的规范，避免出现人为破坏和损坏等现象，延长使用寿命。针对出现损坏的设施设备、软硬装修基础、工具用具等情况，应及时进行修正、更换等处理。

5 卫生管理

- 5.1 文身门店应有干净、齐全、有效的清洗消毒设备，消毒设备和方法应符合《消毒技术规范》（2002 年版）的规定。
- 5.2 店内全部人员应持《健康合格证》上岗，文身师应每年进行健康体检，熟知行业卫生要求，严格按卫生规范进行操作。
- 5.3 文身师操作时应穿着清洁干净的工作服，面对面操作时应戴防尘口罩，清洁双手或戴专用手套。
- 5.4 毛巾、垫巾、台布等公共用品和文身工具应遵循“一客一换一消毒”的原则，保持清洁卫生，宜使用一次性用品，并按照不小于最大设计接待容量 1/3 的比例配备文身用品。
- 5.5 文身门店内地面应及时清扫，保持室内清洁干净。工具应摆放整齐，已使用过的用品和未使用的不应混放。
- 5.6 其他卫生管理应符合 GB 37487、GB 37488、GB 37489.1 的规定。

6 人员管理

6.1 人员配置

- 6.1.1 文身门店可根据门店大小、营业业绩、工作时长等情况合理配置人员数量。
- 6.1.2 文身门店应配备管理人员、文身师、其他职能店员等岗位，以满足门店日常服务、清洁、财务及人员管理等相关工作需求。

6.2 人员要求

- 6.2.1 员工应了解行业的相关法律法规和标准等规定，不超范围经营，遵守职业道德，妥善处理消费者投诉。
- 6.2.2 员工应了解门店管理制度、本岗的服务项目和规范要求，掌握安全用电知识，正确使用消防设备。
- 6.2.3 文身师应能独立进行技术操作，符合 T/CASME XXX 的要求，能制定合理的操作计划。

6.3 人事变动

文身门店应制定统一的员工工作职责及流程，以便招聘人员和应聘人员清晰能力与需求的匹配；门店用工应依法保障员工的各项合法权益，入职、离职做好告知义务、规章制度宣讲。

6.4 人员培训

文身门店宜制定完整的培训计划和与之配套的人员考核机制，培训大纲应具有层次化、递进式的体系，从专业知识、专业技能、职业素养和管理能力等几个维度展开培训。

7 店务管理

7.1 日常营业

应对不同岗位、不同员工基于当前岗位的具体工作内容制定操作标准，所有员工根据相应标准完成操作，即可顺利完成日常营业工作。

7.2 开店规范

开店每天应从人员、机器、物料、方法、环境五个维度出发，对店内设施设备、资金、物料进行整列和清点。

7.3 闭店规范

7.3.1 闭店应以整理和核对工作为主，围绕人员、机器、物料、方法、环境五个维度，完成对门店卫生清洁消毒、垃圾处理，物料的清理、整理，单据汇总和现金的核对，以及为次日的营业工作做准备。

7.3.2 营业结束后，应检查需要关闭的设施设备均已关闭，需要保证运行的设备设施的安全运行和安全问题及时处理。

8 收银管理

8.1 收银工作要求

8.1.1 做好收银的准备工作，为网络支付、刷卡支付、现金支付、券类等多种支付方式提供顺畅的收银服务。

8.1.2 规范收银行为，收银过程中的服务用语应符合企业规范，服务过程中的仪容仪表符合要求。

8.1.3 营业时间结束应关闭收银设备设施，核对成单情况与销售报表相符。

8.2 发票管理

如提供电子发票，则应引导顾客使用电子发票开票通道；如开具纸质发票，应按要求填写好发票内容，不应给顾客虚开发票，发票开具完毕后应有公司专用章盖章；开具的发票，在确认金额和数量等信息无误后，按财务要求妥善保管或转交当事人。

8.3 营业款管理

8.3.1 针对现金、券类、卡类、网络支付等多种支付方式，做到款单对应。

8.3.2 现金应及时清点、核对、存放和转账处理；纸质券及时核销，以便于财务工作的安全准确、及时处理。

9 投诉与监督

9.1 服务投诉及处理

- 9.1.1 文身门店应制定顾客投诉管理操作流程，按照流程及时处理顾客的投诉、补偿顾客的损失。
- 9.1.2 应在店内显著位置设立投诉信箱，公布投诉电话等联系方式，接受顾客的意见及建议。
- 9.1.3 应有专门人员及时处理消费者意见和投诉信息。
- 9.1.4 处理投诉应制度化，责任到人，投诉处理应及时、恰当，对处理结果和投诉者满意度进行详细记录。

9.2 服务监督

- 9.2.1 文身门店应建立服务监督制度，定期开展顾客满意度调查。
- 9.2.2 公示 12315、12365、12358 及门店投诉监督电话，接受社会对门店服务质量的监督。

附录 A
(资料性)
文身风险提示单

文身风险提示单

_____(消费者):

文身存在影响日后就业、事后难清洗和皮肤、血液病感染等风险。文身主要存在以下风险,请您谨慎选择是否文身:

一、军人、公务员尤其是人民警察等特殊职业禁止文身,文身后存在职业限制的风险;

二、文身后激光去除费用高昂,存在难以清除的风险;

三、文身破坏皮肤真皮层,存在引发皮肤病和血液病的风险。

特此提醒!

年 月 日

图A.1 文身风险提示单

附录 B
(资料性)
文身知情同意书

文身知情同意书

姓名：_____，身份证号码：_____，
本人已满十八周岁，阅读完你处提供的文身风险提示单，了解文身具有疾病感染、难清洗以及职业限制等风险，自愿接受你处提供的文身服务，当前状态不受药物、酒精或外力胁迫等影响。

消费者签字：
_____年 月 日

图B. 1 文身知情同意书
