

# 生活性服务业行业标准规范汇编之七

## 美容美发行业

北京市商务委员会

二〇一六年



## 序 言

提高生活性服务业品质工作，是贯彻落实习近平总书记“2·26”重要讲话精神要求，加快建设国际一流和谐宜居之都的重要举措。自2015年7月市政府印发《北京市提高生活性服务业品质行动计划》以来，全市生活性服务业各行业规范化、连锁化、便利化、品牌化、特色化水平取得了明显提高。

为进一步提高行业规范化水平，市商务委汇总编制了生活性服务业行业标准、规范宣贯材料，旨在宣传推广生活性服务业现行有效的行业标准、规范。本材料的生活性服务业行业标准、规范涉及蔬菜零售、餐饮（早餐）、便利店（超市）、家政服务、洗染、沐浴、美容美发、摄影、家电维修、再生资源回收、社区商业便民服务综合体等11个行业或业态。

希望此材料在引导全市生活性服务业规范化发展方面提供参考和借鉴，也希望生活性服务业各行业组织和市场主体共同努力，不断提高规范化、连锁化经营水平，为建设国际一流的和谐宜居之都做出贡献！

北京市商务委员会

二〇一六年九月



# 目 录

## 一、企业开业条件

美发美容业开业的专业条件和技术要求 (SB/T 10270-1996) .....	1
北京城六区美容美发企业 (店) 开业条件 (试行) .....	5
中华人民共和国国内贸易行业标准美发美容行业星级划分 (SB/T 11018-2013) .....	7

## 二、经营管理规范

北京市洗浴和美容美发经营场所管理若干规定 (北京市人民政府 2000 年第 65 号令) .....	37
美容美发业管理暂行办法 (商务部令 2004 年第 19 号) .....	40
公共场所卫生管理条例实施细则 (中华人民共和国卫生部令第 80 号) .....	43
北京市美发美容行业经营管理规范 (试行) .....	52

## 三、岗位服务规范

美发服务操作规程 (试行) .....	57
美发服务质量要求 (试行) .....	62
美容服务操作规程 (试行) .....	66
美容服务质量要求 (试行) .....	74

## 四、其他

单用途商业预付卡管理办法 (试行) (中华人民共和国商务部令 2012 年第 9 号) .....	80
美容美发行业预付费服务交易合同 (试行) (HDTJ—2013—2701) .....	88
员工手册 .....	95
劳动合同书 (北京市劳动和社会保障局监制) .....	121



# 中华人民共和国行业标准

## 美发美容业开业的专业条件和技术要求

Professional conditions and technical requirements for  
hairdressing and beauty industry opening

中华人民共和国国内贸易部1996-11-06 批准

1997-07-01 实施

SB/T 10270-1996

---

### 1、范围

本标准规定了美发美容业的定义和开业应具备的经营服务场地、经营服务设施、经营管理和业务技术的基本要求。

本标准适用于各行各业开设的各种经济成分的专业美（理）发美容公司、店、厅、馆、室、廊、屋和饭店、宾馆、游船、机关、企事业单位等开设的美（理）发美容厅、馆、室。

### 2、引用标准

下列法规和标准包含的条文，通过在本标准中引用而构成为本标准的条文。在法规发布和标准出版时，所示版本均为有效。所有法规、标准都会被修订，使用本标准的各方应探讨使用下列法规、标准最新版本的可能性。

1987年4月1日国务院发布《公共场所卫生管理条例》

1991年3月11日卫生部发布《公共场所卫生管理条例实施细则》

GB 9666-1996 理发店、美容店卫生标准

### 3、定义

本标准采用下列定义。

#### 3.1 美（理）发 hairdressing

根据宾客头型、脸型、发质和要求，为其设计、剪修、制作发型，提供肩部以上按摩及其相关服务。

### **3.2 美容 beauty**

根据宾客的面型、皮肤特点和要求，运用多种美容技术、器械和化妆品，为其提供真皮层以上的护肤美容、化妆美容及其相关服务。

## **4、专业条件和技术要求**

本章所列条款对乡镇或街道简易理发店（摊）仅有参考作用，对乡镇或街道简易理发店（摊）的要求见附录 A（标准的附录）。

美（理）发美容业开业应具备的专业条件包括：经营服务场地，经营服务设施，经营管理和业务技术等几个方面。

### **4.1 经营服务场地**

4.1.1 门面装饰美观，有明显的标志，字号牌匾的文字书写规范、工整、醒目，店面橱窗布置整齐、洁净，有特色；

4.1.2 室内整洁，通风良好，光线充足，温度适宜，并有一定的等候面积和条件。

### **4.2 经营服务设施**

4.2.1 理发座椅、美容床及所需各类工具、用具齐全；

4.2.2 有与经营美容服务相适应的仪器和器械用具；

4.2.3 洗发、烫发、染发、漂发、护发、固发、刮脸（修面）及美容等服务项目所用的各种化学或天然物制成的用品，应符合国家卫生标准和要求，并经国家有关部门检验合格的产品；

4.2.4 上下水道畅通，消毒设备齐全，面巾、围布、胡刷、刀剪、推子等工具用具的消毒应有保证，并设有皮肤病患者的专用工具；

4.2.5 消防安全设施齐备。

### **4.3 经营管理**

4.3.1 严格按政府的有关法律、法令和行业的有关规定组织经营管理；



- 4.3.2 实行岗位责任制和服务规范化；
- 4.3.3 应明示全部服务项目的收费标准和营业时间；
- 4.3.4 上岗人员一律着工作服，保持整洁，并佩带标志。

## **4.4 业务技术**

### **4.4.1 基本要求**

从业人员应达到以下基本要求：

4.4.1.1 信守职业道德，遵纪守法，具有初中以上文化程度或同等学历；

4.4.1.2 具有国家颁发的等级技师证书或是经过专业部门考核，达到岗位合格的要求；

4.4.1.3 身体健康无传染性疾病、皮肤病（美容技术人员应无色盲），按规定定期进行健康检查，取得健康合格证。

### **4.4.2 岗位合格的标准**

#### 4.4.2.1 负责人

4.4.2.1.1 熟知国家和行业主管部门有关经营美发美容业的各项法律、法令和规定；

4.4.2.1.2 掌握本店经营项目的有关知识，能解决服务过程中的具体问题；

4.4.2.1.3 具有一定的经营管理能力和组织领导能力。

#### 4.4.2.2 美（理）发技术人员

4.4.2.2.1 熟悉美（理）发服务程序、服务项目、质量标准、岗位责任和规范要求；

4.4.2.2.2 能独立进行洗发、剪发、吹风、梳理、刮脸（修面）、烫发、染发、漂发、造型的技术操作，并掌握几种辫发、盘发的技法；

4.4.2.2.3 掌握直线条、有层次发型的基本剪法和男士短发式推剪技法；

4.4.2.2.4 掌握头部经络、穴位的一般常识及按摩的程序和手法；

4.4.2.2.5 熟练使用一般美（理）发用品、工具、设备，并能对美（理）发器具进行检查、排障、消毒和保养；

4.4.2.2.6 掌握安全用电知识和方法；

4.4.2.2.7 能按美（理）发服务的要求，搞好环境和个人卫生；

4.4.2.2.8 了解本单位经营管理制度，接待顾客文明礼貌，涉外服务还应具备一定的外语会话能力。

4.4.2.3 美容技术人员

4.4.2.3.1 了解皮肤、脸型、头型、体型的类型特征及其不同美容工艺操作要求；

4.4.2.3.2 了解皮肤结构、头部骨骼、肌肉构成及经络、穴位的一般常识；

4.4.2.3.3 了解一般化妆美容、护肤美容的工艺技术操作规程、操作要求、操作方法和工艺质量标准；

4.4.2.3.4 具有护肤美容的基本技能，并能根据不同皮肤，选择合适的护肤用品；

4.4.2.3.5 掌握本店所使用的各种护肤用品的性能、成分、特点和使用方法；

4.4.2.3.6 掌握生活简妆、日妆、晚妆的化妆技能；

4.4.2.3.7 能正确操作有关的美容仪器设备，并能进行一般美容器械用具的维护、保养、清洗、消毒；

4.4.2.3.8 掌握安全用电知识和方法；

4.4.2.3.9 懂得有关的化学及色彩常识；

4.4.2.3.10 文明礼貌待客，涉外服务还应掌握一般的外语会话能力。

## 北京市城六区美容美发企业（店）开业条件（试行）

预开业的美容美发企业（店）要符合《中华人民共和国行业标准美发美容业开业的专业条件和技术要求（B/T 10270-1996）》准入条件，并遵守国家的法律、法规、规章和行业标准，依法办理工商注册登记。

1. 预开业的北京城六区专业美发门店面积最低限为 60 平方米；（功能区须配备美发区、烫染区、洗护区、消毒间、收银区、客户候理区、卫生间、员工休息区等）单店专业美容门店面积最低限为 80 平米。（功能区须配备客户咨询区、配料间、消毒间、卫生间、美容室、淋浴室、化妆区、客户休息区、员工休息区等），综合美容美发店营业最低为 100 平米（功能区须配备客户咨询区、客户休息区、客户候理区、美发区、美容区、烫染区、收银区、洗护区、消毒间、卫生间、配料间、淋浴室、化妆区、员工休息区等）。

2. 其他相关开业条件均以《中华人民共和国行业标准美发美容业开业的专业条件和技术要求》为准。

3. 本规范由北京市美发美容行业协会负责起草，北京市美发美容行业协会发布。

4. 本规范自发布之日起实施。

5. 本规范内容如与国家法律法规不相一致，按照国家法律法规执行。



ICS 03. 080. 01

A20

备案号：41097-2013

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11018—2013

## 美发美容企业星级划分

Star-rating standard for beauty and hair enterprises

2013 - 06 - 14 发布

2013 - 12 - 01 实施

中华人民共和国商务部

发布

## 目 次

前言 .....	9
1、范围 .....	10
2、规范性引用文件 .....	10
3、术语和定义 .....	10
4、总则 .....	11
5、星级评定机构 .....	11
6、星级标志和证书 .....	11
7、星级申报条件 .....	11
8、星级评定程序 .....	11
9、星级评定办法 .....	12
10、星级复核及处理 .....	12
11、星级划分方法 .....	13
12、美发企业星级划分条件 .....	13
13、美容企业星级划分条件 .....	20
附录 A（规范性附录） 评审员资格及评审工作规范 .....	28
附录 B（规范性附录） 监督员资格及监督工作规范 .....	29
附录 C（规范性附录） 美发美容企业星级划分评审表 .....	31

## 前 言

本标准依据 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由中国美发美容协会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准主要起草单位：中国美发美容协会、琪雅集团有限公司、苏州市金莎美容连锁有限公司、大连红星美业发展有限公司、深圳首脑美容美发艺术有限公司、上海朗斯生物技术有限公司、福州窈窕淑女企业管理有限公司。

本标准起草人：闫秀珍、张仕伍、蒋敏、马立致、高颖、姜宁、董元明、王维艳、么玉石。

# 美发美容企业星级划分

## 1、范围

本标准规定了美发美容企业的术语和定义、总则、星级评定机构、标志和证书、申报条件、评定程序、评定办法、复核及处理、星级划分方法和划分条件。

本标准适用于具有合法资质的美发美容经营单位。

## 2、规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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/T10001. 1 标志用公共信息图形符号

GB 13495 消防安全标志

GB/T18883 室内空气质量标准

## 3、术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 美发企业 **hair enterprises**

借助专业器械设备及用品用具，运用专业技术技艺，为消费者提供发型设计、洗发、修剪、吹风造型、烫发、染发、护发、修面（非必备项目）等相关服务的经营企业。

### 3.2 美容企业 **beauty enterprises**

借助专业器械设备及用品用具，运用专业技术，为消费者提供皮肤清洁、皮肤保养、美体、SPA、化妆修饰、康体塑身等服务的经营企业。



### **3.3 星级 star rating**

反映企业服务设施、服务项目、服务质量和经营管理水平的指标。

## **4、总则**

4.1 星级评定是以单个美发厅、美容院、美容美发中心或美体中心作为评定主体。

4.2 星级划分依据美发美容企业的物质、管理、技术、服务、安全及卫生环境、影响力等因素。

## **5、星级评定机构**

5.1 美发美容行业星级评定机构负责星级评定工作，并发布其评定结果。

5.2 星级评定应遵守自愿原则，星级评定人员应具有专业性和代表性。

5.3 星级评定机构应每年向相应行业主管部门报告评定情况。

## **6、星级标志和证书**

6.1 星级标志和证书由美发美容行业星级评定机构统一制作、核发。

6.2 星级标志要标明企业名称、星级、颁发机构和日期，标志应置于企业明显位置。

6.3 复核不合格或有严重违法行为的企业，其标志和证书由评定机构收回。

## **7、星级申报条件**

取得合法经营资质并营业二年以上的美发美容企业。

## **8、星级评定程序**

## **8.1 受理**

评定机构接到企业的申请报告后，应核实各项申报材料，于 20 天内做出受理答复。

## **8.2 检查**

8.2.1 评定机构受理后，应于一个月内委派评审员以明查和暗访的方式实施检查。

8.2.2 对检查不合格的企业，提出整改意见，待企业整改后，进行重新检查。

## **8.3 评审**

评定机构根据检查结果于 30 天内，对申报企业进行评审，内容包括：申报资格，申请报告，推荐意见、初检和终检结果。

## **8.4 批复**

评定机构对评审达标企业进行批复，对未达标的企业反馈整改意见。

## **8.5 建档**

评定机构应建立完整的星级评定档案。

# **9、星级评定办法**

星级评定按照星级划分标准和附录 C 执行。

## **10、星级复核及处理**

### **10.1 复核**

10.1.1 每年对星级企业进行一次年审，每三年一次复审。

10.1.2 星级企业应对照星级标准自查，并将自查报告提交评定机构，评定机构以明查或暗访的方式验收。

10.1.3 星级企业如发生变化，须向评定机构报告，接受审核或重新

评定。

## **10.2 处理**

10.2.1 对不合格企业的处理，由评定机构做出决定。

10.2.2 一年内受到三次（含三次）以上警告的企业，应降低或取消星级，并在相应范围内公布。

10.2.3 发生重大责任事故，造成恶劣影响的企业，立即取消其星级，并在相应范围内公布。

10.2.4 降级或取消星级的企业，自降级或取消星级之日起一年内，不予恢复或重新评定。

10.2.5 发生重大责任事故，造成恶劣影响的企业，自取消星级之日起，三年内不准申报。

## **11、星级划分方法**

用星的数量表示，最低为一星级，依次为二星级、三星级、四星级、五星级。

## **12、美发企业星级划分条件**

### **12.1 基本条件**

#### **12.1.1 经营场所**

12.1.1.1 应急照明设备、冷暖设备、通风设备齐全，运行良好。

12.1.1.2 室内空气质量应符合 GB/T18883 的规定。

#### **12.1.2 设施设备及环境条件**

12.1.2.1 美发基本设施设备齐全，符合相关法律法规和标准。

12.1.2.2 烘干吹风、焗油机、烫发机等辅助设备与美发座椅数量匹配。

12.1.2.3 为顾客提供饮水、报刊、杂志和音响服务。

#### **12.1.3 经营管理要求**

12.1.3.1 持证上岗、诚信服务、明码标价、合法经营。

12.1.3.2 店名规范醒目，指示标志清晰、实用、美观，标志用公共信息图形符号符合 GB/T10001.1。

12.1.3.3 企业负责人须经过系统的经营管理培训，严格执行行业有关经营管理规定。

12.1.3.4 有员工手册和基本的企业管理制度（质量检查制度、卫生管理制度、安全管理制度、劳动管理制度、投诉处理制度），定期对从业人员进行卫生和安全知识的培训。

12.1.3.5 标明服务项目、服务质量标准、服务流程，认真执行服务质量标准和服务流程。

12.1.3.6 专业用品用具应符合国家有关规定，完好率 100%。

12.1.3.7 服务接待人员专业知识丰富，对顾客主动热情，耐心周到，微笑服务，文明礼貌，使用敬语。

12.1.3.8 服务人员统一着装，佩带胸牌；美发师发型得体，整洁大方。

12.1.3.9 对顾客主动热情，耐心周到，微笑服务，文明礼貌，使用敬语。

12.1.3.10 服务人员每年应到指定的疾病预防控制机构体检。

#### **12.1.4 人员配置**

辅助人员应按技术人员的比例合理配置。

#### **12.1.5 卫生与消毒**

12.1.5.1 严格执行国家有关行业卫生要求，场所环境卫生整洁、干净。

12.1.5.2 美发用具用后及时消毒，面巾与干毛巾严格分开使用，用后一客一消毒。

12.1.5.3 美发师为顾客剃须修面时佩戴口罩。

12.1.5.4 围布保持清洁，每天洗换，剪发时用一次性颈纸相衬。

12.1.5.5 服务人员均应了解基本的消毒清洁卫生知识，消毒人员熟练掌握消毒基本知识和消毒方法。

12.1.5.6 备有皮肤病、传染性疾病顾客专用的工具和用品，必须一客一消毒，单独存放备用。

### **12.1.6 安全管理**

12.1.6.1 有完善的突发事件（防火、电、水、人身事故等）预防和应急措施。

12.1.6.2 消防安全设施符合 GB13495 要求，防火器材符合国家消防安全管理规定，专人管理、定期检查。

12.1.6.3 电器、仪器、器械有检验合格证明，专人负责，定期检测，及时解决隐患。

### **12.1.7 总体条件**

12.1.7.1 无虚假宣传和不良经营记录。

12.1.7.2 自觉接受美发美容行业星级评定机构的监督、指导和检查。

## **12.2 一星级评定条件**

### **12.2.1 经营场所**

12.2.1.1 营业面积在 60 m<sup>2</sup>以上（含 60 m<sup>2</sup>）。

12.2.1.2 内外装修采用耐用、防火、环保材料。

12.2.1.3 设有接待前台和储物间。

### **12.2.2 设施设备及环境条件**

12.2.2.1 配有舒适的洗发设备，能满足客流需要。

12.2.2.2 设有顾客衣物保管柜。

### **12.2.3 卫生与消毒**

12.2.3.1 备有电蒸汽箱、紫外线消毒柜，洗涤设施及有效消毒药物。

12.2.3.2 设专人负责环境卫生的保洁及消毒工作，规范收集和提供应消毒物品。

### **12.2.4 总体条件**

一星级企业应在本地享有一定的知名度。

### **12.3 二星级评定条件**

#### **12.3.1 经营场所**

12.3.1.1 营业面积在 120 m<sup>2</sup>以上（含 120 m<sup>2</sup>）。

12.3.1.2 内外装修风格鲜明。

12.3.1.3 设整洁的卫生间。

#### **12.3.2 设施设备**

配有高档舒适的洗发设备和可调式剪发椅。

#### **12.3.3 经营管理要求**

建立岗位责任制度和顾客管理制度。

#### **12.3.4 人员配置**

12.3.4.1 注册高级美发师不少于 1 人；注册中级美发师不少于 1 人。

12.3.4.2 服务接待人员 1 人。

#### **12.3.5 卫生与消毒**

12.3.5.1 备有电蒸汽箱、紫外线消毒柜，洗涤设施及有效消毒药物。

12.3.5.2 设专人负责环境卫生的保洁及消毒工作，规范收集和提供应消毒物品。

#### **12.3.6 总体条件**

二星级企业应在本地享有良好的知名度。

### **12.4 三星级评定条件**

#### **12.4.1 经营场所**

12.4.1.1 营业面积在 200 m<sup>2</sup>以上（含 200 m<sup>2</sup>）。

12.4.1.2 内外装修采用高档、防火、环保材料，工艺精湛，风格鲜明。

12.4.1.3 营业区域与生活区域隔离，美发、洗发、烫发、染发功能

区域独立设置。

12.4.1.4 具备高档贵宾间。

12.4.1.5 有独立的接待区和设有电视系统的顾客休息区。

12.4.1.6 设有整洁的男、女卫生间。

#### **12.4.2 设施设备**

12.4.2.1 配有高档舒适的洗发设备和可调式剪发椅。

12.4.2.2 设有专人看管的顾客衣物保管柜。

12.4.2.3 提供视频服务。

#### **12.4.3 经营管理要求**

12.4.3.1 建立岗位责任制度、采购管理制度、物料管理制度、培训制度、顾客管理制度。

12.4.3.2 服务接待人员专业知识丰富，了解我国主要地区方言和民俗礼节。

12.4.3.3 设有计算机管理系统。

#### **12.4.4 人员配置**

12.4.4.1 注册高级美发师不少于 2 人；注册中级美发师不少于 3 人。

12.4.4.2 服务接待人员 1 人；有会使用业务常用语的英语和手语人员。

12.4.4.3 具备专职财务人员。

#### **12.4.5 卫生与消毒**

12.4.5.1 设有洗涤间、消毒间和电蒸汽箱、紫外线消毒柜，洗涤设施及消毒用品。

12.4.5.2 设专人负责环境卫生的保洁及消毒工作，规范收集和提供应消毒物品。

#### **12.4.6 总体条件**

三星级企业应在本地享有较高的声誉和知名度。

## **12.5 四星级评定条件**

### **12.5.1 经营场所**

12.5.1.1 营业面积在 300 m<sup>2</sup>以上（含 300 m<sup>2</sup>）。

12.5.1.2 内外装修采用高档、防火、环保材料，工艺精湛，风格鲜明。

12.5.1.3 设有咨询室，美发、洗发、烫发、染发服务等功能区域齐全，划分合理。

12.5.1.4 室内具备相应的绿化面积。

12.5.1.5 具备高档贵宾间和化妆室。

12.5.1.6 有独立的接待区和设有电视系统的顾客休息区。

12.5.1.7 设有整洁的男、女卫生间。

### **12.5.2 设施设备**

12.5.2.1 配有高档舒适的洗发设备和可调式剪发椅。

12.5.2.2 设有专人看管的顾客衣物保管柜。

12.5.2.3 为顾客提供视频服务。

### **12.5.3 经营管理要求**

12.5.3.1 建立岗位责任制度、采购管理制度、物料管理制度、培训制度、顾客管理制度。

12.5.3.2 接待人员专业知识丰富，了解我国主要地区方言和民俗礼节。

12.5.3.3 设有计算机管理系统，实行消费总帐单结算和银行卡结帐服务。

### **12.5.4 人员配置**

12.5.4.1 注册高级美发师不少于 3 人，注册中级美发师不少于 5 人。

12.5.4.2 服务接待人员 1 人~ 2 人；有会使用本专业常用语的英语人员和手语人员。



12.5.4.3 具备专职财务人员。

### **12.5.5 卫生与消毒**

12.5.5.1 设有洗涤间、消毒间和电蒸汽箱、紫外线消毒柜，洗涤设施及消毒用品。

12.5.5.2 设 2 人负责环境卫生的保洁及消毒工作，规范收集和提供应消毒物品。

### **12.5.6 总体条件**

四星级企业应在本地享有较高的声誉和知名度。

## **12.6 五星级评定条件**

### **12.6.1 经营场所**

12.6.1.1 营业面积不低于 400 m<sup>2</sup>。

12.6.1.2 内外装修采用高档、防火、环保材料，工艺精湛，风格鲜明。

12.6.1.3 设有咨询室，美发、洗发、烫发、染发服务等功能区域齐全，划分合理。

12.6.1.4 室内具备相应的绿化面积。

12.6.1.5 具备高档贵宾间和化妆室。

12.6.1.6 有独立的接待区和设有电视系统的顾客休息区。

12.6.1.7 设有整洁的男、女卫生间。

### **12.6.2 设施设备**

12.6.2.1 配有高档舒适的洗发设备和可调式剪发椅。

12.6.2.2 设有专人看管的顾客衣物保管柜。

12.6.2.3 为顾客提供视频服务。

### **12.6.3 经营管理要求**

12.6.3.1 建立岗位责任制度、采购管理制度、物料管理制度、培训制度、顾客管理制度。

12.6.3.2 接待人员专业知识丰富，了解我国主要地区方言和民俗礼节。

12.6.3.3 设有计算机管理系统，实行消费总帐单结算和银行卡结帐服务。

#### **12.6.4 人员配置**

12.6.4.1 注册高级美发师不少于 4 人；注册中级美发师不少于 7 人。

12.6.4.2 服务接待人员 1 人～2 人；有会使用本专业常用语的英语人员和手语人员。

12.6.4.3 具备专职财务人员。

#### **12.6.5 卫生与消毒**

12.6.5.1 设有洗涤间、消毒间和电蒸汽箱、紫外线消毒柜，洗涤设施及消毒用品。

12.6.5.2 至少 2 人专门负责环境卫生的保洁及消毒工作，规范收集和提供应消毒物品。

#### **12.6.6 总体条件**

五星级企业应在本地享有很高的声誉和知名度。

### **13、美容企业星级划分条件**

#### **13.1 基本条件**

##### **13.1.1 经营场所**

13.1.1.1 应急照明设备、冷暖设备、通风设备齐全，运行良好。

13.1.1.2 室内空气质量应符合 GB/T18883 的规定。

13.1.1.3 设施设备使用方便、安全，有用电应急设备。

##### **13.1.2 设施设备及环境条件**

13.1.2.1 美容基本设施设备齐全，符合相关法律法规和标准。

13.1.2.2 为顾客提供饮水，备有报刊杂志。

### **13.1.3 经营管理要求**

13.1.3.1 持证上岗、诚信服务、明码标价、合法经营。

13.1.3.2 店名规范醒目，指示标志清晰、实用、美观，标志用公共信息图形符号符合 GB/T10001.1。

13.1.3.3 企业负责人须经过系统的经营管理培训，严格执行行业有关经营管理规定。

13.1.3.4 有员工手册和基本的企业管理制度（质量检查制度、卫生管理制度、安全管理制度、劳动管理制度、投诉处理制度）。

13.1.3.5 标明服务项目、服务质量标准、服务流程，认真执行服务质量标准和服务流程。

13.1.3.6 服务人员应按要求接受生理卫生基本知识的培训，并备有培训记录。

13.1.3.7 服务人员每年均应到指定疾病预防控制机构体检。

13.1.3.8 专业用品用具必须符合国家有关规定，完好率 100%。

13.1.3.9 服务人员统一着装，佩带胸牌；接待人员和美容师穿着工服，对顾客主动热情，耐心周到，微笑服务，文明礼貌，使用敬语。

### **13.1.4 卫生与消毒**

13.1.4.1 严格执行国家有关行业卫生要求，场所环境卫生整洁、干净。

13.1.4.2 器械、设施、设备、工具和用品等一客一消毒。

13.1.4.3 被、褥、毯、床单、毛巾等一客一换一消毒；不同项目的毛巾要严格分用、分洗、分别消毒。

13.1.4.4 服务人员了解基本的消毒清洁卫生知识，消毒人员熟练掌握消毒基本知识和消毒方法。

13.1.4.5 备有皮肤病、传染性疾病预防顾客专用工具和用品，必须单独消毒和存放。

13.1.4.6 美容师为顾客服务前须进行手部消毒，并佩戴口罩。

### **13.1.5 安全管理**

13.1.5.1 有完善的突发事件（防火、电、水、人身事故等）预防和应急措施。

13.1.5.2 消防安全设施符合 GB13495 要求，消防器材符合国家消防安全管理规定，专人管理、定期检查。

13.1.5.3 电器、仪器、器械有检验合格证明，专人负责，定期检测，及时解决隐患。

### **13.1.6 总体条件**

13.1.6.1 无虚假宣传和不良经营记录。

13.1.6.2 自觉接受各级美发美容评定机构的监督、指导和检查。

## **13.2 一星级评定条件**

### **13.2.1 经营场所**

13.2.1.1 营业面积在 150 m<sup>2</sup>以上（含 150 m<sup>2</sup>），房屋建筑结构良好。

13.2.1.2 内外装修采用耐用、防火、环保材料。

13.2.1.3 有接待前台。

13.2.1.4 设有储物间和整洁的卫生间。

### **13.2.2 设施设备及环境条件**

设有顾客衣物保管柜。

### **13.2.3 经营管理要求**

设立顾客档案，专人保管。

### **13.2.4 人员配置**

13.2.4.1 注册高级美容师不少于 1 人；注册中级美容师不少于 2 人。

### **13.2.5 卫生与消毒**

有专用消毒设备，专人负责环境卫生的保洁及消毒工作，规范收集和提供应消毒物品。

### **13.2.6 总体条件**

一星级企业应在本地内享有一定的知名度。

## **13.3 二星级评定条件**

### **13.3.1 经营场所**

13.3.1.1 营业面积在 250 m<sup>2</sup>以上(含 250 m<sup>2</sup>)，房屋建筑结构良好。

13.3.1.2 有独立的接待区和配备电视的顾客休息厅。

13.3.2 设施设备及环境条件

设有顾客衣物保管柜。

### **13.3.3 经营管理要求**

建立岗位责任制度。

### **13.3.4 人员配置**

13.3.4.1 注册高级美容师不少于 2 人；注册中级美容师不少于 2 人。

13.3.4.2 配备 1 名美容咨询师。

13.3.4.3 具备专职财务人员。

### **13.3.5 卫生与消毒**

有专用消毒设备，专人负责环境卫生的保洁及消毒工作，规范收集和提供应消毒物品。

### **13.3.6 总体条件**

二星级企业应在本地享有良好的知名度。

## **13.4 三星级评定条件**

### **13.4.1 经营场所**

13.4.1.1 营业面积在 400 m<sup>2</sup>以上(含 400 m<sup>2</sup>)，房屋建筑结构良好。

13.4.1.2 内外装修采用高档、防火、环保材料，工艺精湛，风格鲜明。

13.4.1.3 洗浴、美容、美体、化妆、休闲等服务功能区域齐全，划

分合理。

13.4.1.4 有独立的接待区和环境优雅、配备电视系统的顾客休息区。

13.4.1.5 高档贵宾间不少于 1 个，并设有美发室（或化妆室）。

13.4.1.6 设有整洁的男女卫生间，配备烘干设备。

13.4.1.7 室内具备相应的绿化面积。

#### **13.4.2 设施设备与环境条件**

13.4.2.1 具备护肤、美体、健身、健胸、SPA、光疗等部分设备。

13.4.2.2 设有美发、化妆设备，能满足顾客常规的美发和化妆服务。

13.4.2.3 设有专人看管的顾客衣物保管柜。

13.4.2.4 提供音响和视频服务。

#### **13.4.3 经营管理要求**

13.4.3.1 建立岗位责任制度、采购管理制度、物料管理制度、培训制度、顾客管理制度）。

13.4.3.2 服务接待人员专业知识丰富，掌握我国主要地区方言和民俗礼节。

13.4.3.3 设有计算机管理系统，实行消费总帐单结算和银行卡结帐服务。

#### **13.4.4 人员配置**

13.4.4.1 注册高级美容师不少于 3 人；注册中级美容师不少于 5 人。

13.4.4.2 配备 1 名以上美容咨询师。

13.4.4.3 接待人员 1 人；有会使用业务常用语的英语和手语人员。

13.4.4.4 具备专职财务人员。

#### **13.4.5 卫生与消毒**

13.4.5.1 设有洗涤间、消毒间和专用消毒设备。

13.4.5.2 至少 1 人专门负责环境卫生的保洁及消毒工作，规范收集和提供消毒物品。

### **13.4.6 总体条件**

三星级企业应在本地享有较高的声誉和知名度。

## **13.5 四星级评定条件**

### **13.5.1 经营场所**

13.5.1.1 营业面积在 600 m<sup>2</sup>以上(含 600 m<sup>2</sup>), 房屋建筑结构良好。

13.5.1.2 内外装修采用高档、防火、环保材料, 工艺精湛, 风格鲜明。

13.5.1.3 设有咨询室, 洗浴、美容、美体、化妆、休闲等服务功能区域齐全, 划分合理。

13.5.1.4 有独立、宽敞的接待区和环境优雅、配备电视系统的顾客休息区。

13.5.1.5 高档贵宾间不少于 2 个, 并设有美发室(或化妆室)。

13.5.1.6 设有专用闭路电视监控系统, 确保顾客及员工安全和服务。

13.5.1.7 设有整洁、舒适的男、女卫生间, 配备烘干设备。

13.5.1.8 室内具备相应的绿化面积。

### **13.5.2 设施设备及环境条件**

13.5.2.1 具备护肤、美体、健身、健胸、SPA、光疗等部分设备。

13.5.2.2 有高档美发、化妆设备, 能满足顾客常规的美发和化妆服务。

13.5.2.3 设有专人看管的顾客衣物保管柜。

13.5.2.4 提供音响和视频服务。

### **13.5.3 经营管理要求**

13.5.3.1 建立岗位责任制度、采购管理制度、物料管理制度、培训制度、顾客管理制度。

13.5.3.2 接待人员专业知识丰富, 了解我国主要地区方言和民俗礼节。

13.5.3.3 设有计算机管理系统, 实行消费总帐单结算和银行卡结帐

服务。

#### **13.5.4 人员配置**

13.5.4.1 注册高级美容师不少于 4 人；注册中级美容师不少于 7 人。

13.5.4.2 配备 1 名以上美容咨询师。

13.5.4.3 接待人员 1 人~ 2 人；有会使用本专业常用语的英语人员和手语人员。

13.5.4.4 具备专职财务人员。

#### **13.5.5 卫生与消毒**

13.5.5.1 设有洗涤间、消毒间和专用消毒设备。

13.5.5.2 至少 2 人专门负责环境卫生的保洁及消毒工作，规范收集和提供应消毒物品。

#### **13.5.6 总体条件**

四星级企业应在本地享有较高的声誉和知名度。

### **13.6 五星级评定条件**

#### **13.6.1 经营场所**

13.6.1.1 营业面积在 800 m<sup>2</sup>以上（含 800 m<sup>2</sup>），房屋建筑结构良好。

13.6.1.2 内外装修采用高档、防火、环保材料，工艺精湛，风格鲜明。

13.6.1.3 设有咨询室，洗浴、美容、美体、化妆、休闲等服务功能区域齐全，划分合理。

13.6.1.4 有独立、宽敞的接待区和环境优雅、配备电视系统的顾客休息区。

13.6.1.5 设有专用闭路电视监控系统，确保顾客及员工安全和服务。

13.6.1.6 高档贵宾间不少于 3 个，并设有美发室（或化妆室）。

13.6.1.7 设有宽敞、整洁、舒适的男、女卫生间，配备烘干设备。

13.6.1.8 室内具备相应的绿化面积。



### **13.6.2 设施设备及环境条件**

13.6.2.1 具备护肤、美体、健身、健胸、SPA、光疗等部分设备。

13.6.2.2 有高档美发、化妆设备，能满足顾客常规的美发和化妆服务。

13.6.2.3 设有专人看管的顾客衣物保管柜。

13.6.2.4 提供音响和视频服务。

### **13.6.3 经营管理要求**

13.6.3.1 建立岗位责任制度、采购管理制度、物料管理制度、培训制度、顾客管理制度。

13.6.3.2 接待人员专业知识丰富，了解我国主要地区方言和民俗礼节。

13.6.3.3 设有计算机管理系统，实行消费总帐单结算和银行卡结帐服务。

### **13.6.4 人员配置**

13.6.4.1 注册高级美容师不少于 6 人，注册中级美容师不少于 8 人；

13.6.4.2 配备 2 名以上美容咨询师。

13.6.4.3 接待人员 1 人~ 2 人；有会使用本专业常用语的英语人员和手语人员。

13.6.4.4 具备专职财务人员。

### **13.6.5 卫生与消毒**

13.6.5.1 设有洗涤间、消毒间和专用消毒设备。

13.6.5.2 至少 2 人专门负责环境卫生的保洁及消毒工作，规范收集和提供应消毒物品。

### **13.6.6 总体条件**

五星级企业应在本地享有很高的声誉和知名度。

# 附录 A

(规范性附录)

## 评审员资格及评审工作规范

### A.1 评审员

承担美发美容星级划分的评审工作人员。

### A.2 评审员资格

A. 2. 1 持有美发美容行业星级评定机构资格证书。

A. 2. 2 在本地区或全国美发美容行业中有一定的知名度和公信力。

A. 2. 3 具有良好的道德品质, 工作认真、细致严谨、秉公办事、不谋私利。

A. 2. 4 组织性、政策性、法规性、专业性强。

A. 2. 5 掌握美发美容企业星级评定的具体要求、评审程序、评定标准、评审内容。

A. 2. 6 具有良好的文字和语言表达能力。

A. 2. 7 任职期限为三年, 届满重新考核聘用。

### A.3 评审工作规范

A. 3. 1 持证上岗。

A. 3. 2 评审员接受美发美容行业星级评定机构的领导。

A. 3. 3 每次评审工作不少于 5 人, 由星级评定机构在具有评审资格人员中选出。

A. 3. 4 评审过程中涉及政策法规的争议可向发布该标准的行业主管部门申请解决。

A. 3. 5 评审组对监督组的任何越权行为和不实质疑具有反对权和申诉权。

A. 3. 6 评审文件由全体评审员签字方可有效。

A. 3. 7 评审结果未发布前, 不得透露任何与评审有关的信息。

A. 3. 8 严格遵守法律法规、规范评审工作, 若违反规定, 将酌情给予警告、暂停或终身禁止参与评审工作等处罚。

## 附录 B

(规范性附录)

### 监督员资格及监督工作规范

#### B.1 监督员

承担美发美容星级划分评审过程的监督和对星级企业日常抽查的工作人员。

#### B.2 资格

B.2.1 持有美发美容行业星级评定机构资格证书。

B.2.2 在本地区或全国美发美容行业中有一定的知名度和公信力。

B.2.3 具有良好的道德品质，工作认真、细致严谨、秉公办事、不谋私利。

B.2.4 组织性、政策性、法规性、专业性强。

B.2.5 掌握美发美容企业星级评定的具体要求、评定标准、评审内容。

B.2.6 具有良好的文字和语言表达能力。

B.2.7 任职资格为三年，届满重新考核聘用。

#### B.3 监督工作规范

B.3.1 持证上岗。

B.3.2 监督员受美发美容行业星级评定机构的领导。

B.3.3 监督工作包括对评审过程监督和对星级企业的日常抽查两个方面。

B.3.4 监督员采用明察、暗访或不事先通知的方式对已授星企业进行督导。

B.3.5 每次监督工作不少于三人，由星级评定机构在具有监督资格的人员中随机选出。

B.3.6 监督员对评审工作实行全过程监督，如有质疑可提出复评要求；但不得干涉、影响评审工作和评审结果。

B. 3. 7 监督员有权对不合格企业提出整改建议和延缓授星的意见；对问题星级企业提出警告、降级或摘除星级的建议，并及时向美发美容行业星级评定机构汇报监督情况。

B. 3. 8 监督结果由全体监督员签字方可有效。

B. 3. 9 评审结果未发布前，不得透露任何与评审或监督有关的信息。

B. 3. 10 严格遵守法律法规、规范监督工作，若违反规定，将酌情给予警告、暂停或终身禁止参与监督工作等处罚。

# 附录 C

(规范性附录)

## 美发美容企业星级划分评审表

附录C-1(美发)

序号	项目	五星级	四星级	三星级	二星级	一星级
1	营业面积	至少 400 m <sup>2</sup>	至少 300 m <sup>2</sup>	至少 200 m <sup>2</sup>	至少 120 m <sup>2</sup>	至少 60 m <sup>2</sup>
2	房屋产权	购买(或租赁)证明	购买(或租赁)证明	购买(或租赁)证明	购买(或租赁)证明	购买(或租赁)证明
3	装修装潢	精致、专业	精致、专业	精致、专业	普通、专业	普通、专业
4	室内绿化	相应面积	相应面积	不要求	不要求	不要求
5	冷暖空调	具备	具备	具备	具备	具备
6	应急照明	具备	具备	具备	具备	具备
7	空气质量	符合 GB/T18883	符合 GB/T18883	符合 GB/T18883	符合 GB/T18883	符合 GB/T18883
8	功能区域结构	合理	合理	合理	不要求	不要求
9	接待区	独立接待区	独立接待区	独立接待区	接待前台	接待前台
10	休息区	具备	具备	具备	不要求	不要求
11	咨询室	具备	具备	不要求	不要求	不要求
12	贵宾间	具备	具备	具备	不要求	不要求
13	化妆室	具备	具备	不要求	不要求	不要求
14	储物间	具备	具备	具备	具备	具备
15	卫生间	男、女(舒适)	男、女(舒适)	具备	具备	不要求
16	洗头椅	具备	具备	具备	具备	具备
17	可调剪发椅	具备	具备	具备	具备	不要求
18	焗油机	具备	具备	具备	具备	具备
19	头皮护理设备	具备	具备	具备	不要求	不要求
20	衣物保管柜	具备	具备	具备	具备	具备
21	免费茶水	具备	具备	具备	具备	具备
22	报刊	多种报纸、杂志	多种报纸、杂志	三种以上报刊或杂志	两种以上报纸或杂志	报纸或杂志
23	音响	具备	具备	具备	具备	具备
24	视频	具备	具备	具备	不要求	不要求

附录 C-1(美发)续

序号	项目	五星级	四星级	三星级	二星级	一星级	
25	服务项目	美发服务	具备	具备	具备	具备	
26		烫发服务	具备	具备	具备	具备	
27		染发服务	具备	具备	具备	具备	
28		头发护理	具备	具备	具备	不要求	
29		头皮护理	具备	具备	不要求	不要求	
30		修面	不要求	不要求	不要求	不要求	
31	经营管理要求	员工手册	具备	具备	具备	具备	
32		持证上岗(含健康证)	具备	具备	具备	具备	
33		岗位责任制度	具备	具备	具备	具备	不要求
34		质量检查制度	具备	具备	具备	具备	具备
35		卫生管理制度	具备	具备	具备	具备	具备
36		安全管理制度	具备	具备	具备	具备	具备
37		劳动管理制度	具备	具备	具备	具备	具备
38		顾客管理制度	具备	具备	具备	具备	不要求
39		投诉处理制度	具备	具备	具备	具备	具备
40		采购管理制度	具备	具备	具备	不要求	不要求
41		物料管理制度	具备	具备	具备	不要求	不要求
42		培训制度	具备	具备	具备	不要求	不要求
43		店名牌匾	醒目	醒目	醒目	醒目	醒目
44		指示标志	符合 GB/T10001.1	符合 GB/T10001.1	符合 GB/T10001.1	符合 GB/T10001.1	符合 GB/T10001.1
45		明码标价	必须	必须	必须	必须	必须
46		佩戴胸牌	具备	具备	具备	具备	具备
47	用品用具完好率	100%	100%	100%	100%	100%	
48	计算机管理	具备	具备	具备	不要求	不要求	
49	银行卡结算	具备	具备	不要求	不要求	不要求	
50	人员配置	注册高级美发师	至少 4 人	至少 3 人	至少 2 人	至少 1 人	不要求
51		注册中级美发师	至少 7 人	至少 5 人	至少 3 人	至少 1 人	不要求
52		注册初级美发师	具备	具备	具备	具备	具备

附录 C-1(美发)续

序号	项目	五星级	四星级	三星级	二星级	一星级	
53	人员配置	辅助人员	合理配置	合理配置	合理配置	合理配置	
54		服务接待人员	1~2 人	1~2 人	1人	1人	不要求
55		英语和手语	具备	具备	具备	不要求	不要求
56		财务人员	具备	具备	具备	不要求	不要求
57	卫生与消毒	场所卫生	整洁干净	整洁干净	整洁干净	整洁干净	整洁干净
58		洗涤间	具备	具备	具备	不要求	不要求
59		消毒间	具备	具备	具备	具备设施	具备设施
60		消毒设备	具备	具备	具备	具备	具备
61		专人负责	至少 2 人	至少 2 人	至少 1 人	1人	1人
62		消毒程序	具备	具备	具备	具备	具备
63		消毒记录	具备	具备	具备	具备	具备
64		器械、设备、工具	及时消毒	及时消毒	及时消毒	及时消毒	及时消毒
65		被、褥、毯、毛巾	一客一换一消毒	一客一换一消毒	一客一换一消毒	一客一换一消毒	一客一换一消毒
66		传染病顾客及用具	专门服务和消毒	单独服务和消毒	单独服务和消毒	单独服务和消毒	单独服务和消毒
67		消毒清洁卫生知识	具备	具备	具备	具备	具备
68		消毒人员掌握消毒方法	具备	具备	具备	具备	具备
69		佩戴口罩	具备	具备	具备	具备	具备
70	安全管理	安全人员	具备	具备	具备	具备	具备
71		安全知识培训	具备	具备	具备	具备	具备
72		消防设施	具备	具备	具备	具备	具备
73		预防和应急措施	具备	具备	具备	具备	具备
74	总体条件	美誉度	本地很高声誉和知名度	本地较高声誉和知名度	本地较高声誉和知名度	本地良好知名度	本地一定知名度
75		不良纪录	无	无	无	无	无
76		企业宣传	真实合法	真实合法	真实合法	真实合法	真实合法
77		接受评审监督检查	必须	必须	必须	必须	必须

附录 C-2(美容)

序号	项目	五星级	四星级	三星级	二星级	一星级
1	营业面积	至少 800 m <sup>2</sup>	至少 600 m <sup>2</sup>	至少 400 m <sup>2</sup>	至少 250 m <sup>2</sup>	至少 150 m <sup>2</sup>
2	房屋产权	购买(或租赁)证明	购买(或租赁)证明	购买(或租赁)证明	购买(或租赁)证明	购买(或租赁)证明
3	装饰装修	精致、专业	精致、专业	精致、专业	普通、专业	普通、专业
4	室内绿化	具备	具备	具备	不要求	不要求
5	冷暖空调	具备	具备	具备	具备	具备
6	空气质量	符合 GB/T18883	符合 GB/T18883	符合 GB/T18883	符合 GB/T18883	符合 GB/T18883
7	应急照明	具备	具备	具备	具备	具备
8	功能区域结构	合理	合理	合理	不要求	不要求
9	接待区	独立接待区	独立接待区	独立接待区	独立接待区	接待前台
10	休息区	具备	具备	具备	不要求	不要求
11	咨询室	具备	具备	不要求	不要求	不要求
12	洗浴区	具备	具备	具备	不要求	不要求
13	美容区	具备	具备	具备	具备	具备
14	美体区	具备	具备	具备	不要求	不要求
15	休闲区	具备	具备	具备	不要求	不要求
16	贵宾间	至少 3 间	至少 2 间	至少 1 间	不要求	不要求
17	美发(化妆)室	具备	具备	具备	不要求	不要求
18	储物间	具备	具备	具备	具备	具备
19	卫生间	男、女(舒适)	男、女(舒适)	具备	具备	具备
20	监控系统	具备	具备	不要求	不要求	不要求
21	水疗设备	具备	具备	具备	不要求	不要求
22	桑拿设备	具备	具备	具备	不要求	不要求
23	衣物保管柜	具备	具备	具备	具备	具备
24	免费茶水	具备	具备	具备	具备	具备
25	报刊	多种报纸、杂志	多种报纸、杂志	三种以上报刊或杂志	报纸或杂志	报纸或杂志
26	音响	具备	具备	具备	具备	具备
27	视频	具备	具备	具备	不要求	不要求



附录C-2(美容)续

序号	项目	五星级	四星级	三星级	二星级	一星级	
28	服务项目	皮肤护理	具备	具备	具备	具备	
29		身体护理	具备	具备	具备	具备	
30		美甲服务	具备	具备	具备	不要求	
31		化妆服务	具备	具备	不要求	不要求	
32	经营 管理 要求	员工手册	具备	具备	具备	具备	
33		持证上岗(含健康证)	具备	具备	具备	具备	
34		岗位责任制度	具备	具备	具备	具备	不要求
35		质量检查制度	具备	具备	具备	具备	具备
36		卫生管理制度	具备	具备	具备	具备	具备
37		安全管理制度	具备	具备	具备	具备	具备
38		劳动管理制度	具备	具备	具备	具备	具备
39		顾客管理制度	具备	具备	具备	具备	不要求
40		投诉处理制度	具备	具备	具备	具备	具备
41		采购管理制度	具备	具备	具备	不要求	不要求
42		物料管理制度	具备	具备	具备	不要求	不要求
43		培训制度	具备	具备	具备	不要求	不要求
44		店名牌匾	醒目	醒目	醒目	醒目	醒目
45		指示标志	符合GB/T10001.1	符合GB/T10001.1	符合GB/T10001.1	符合GB/T10001.1	符合GB/T10001.1
46		明码标价	必须	必须	必须	必须	必须
47		统一着装	具备	具备	具备	具备	具备
48		佩戴胸牌	具备	具备	具备	具备	具备
49		用品用具完好率	100%	100%	100%	100%	100%
50	计算机管理	具备	具备	具备	不要求	不要求	
51	银行卡结算	具备	具备	具备	不要求	不要求	
52	人员配置	注册高级美容师	至少 6 人	至少 4 人	至少 3 人	至少 2 人	至少 1 人
53		注册中级美容师	至少 8 人	至少 7 人	至少 5 人	至少 3 人	至少 2 人
54		注册初级美容师	具备	具备	具备	具备	具备

附录C-2(美容)续

序号	项目	五星级	四星级	三星级	二星级	一星级	
55	人员配置	咨询师	至少 2 人	至少 1 人	至少 1 人	1人	不要求
56		服务接待人员	1~2 人	1~2 人	1人	不要求	不要求
57		英语和手语	具备	具备	具备	不要求	不要求
58		财务人员	具备	具备	具备	具备	不要求
59	卫生与消毒	场所卫生	整洁干净	整洁干净	整洁干净	整洁干净	整洁干净
60		洗涤间	具备	具备	具备	不要求	不要求
61		消毒间	具备	具备	具备	具备设施	具备设施
62		消毒设备	具备	具备	具备	具备	具备
63		专人负责	至少 2 人	至少 2 人	至少 1 人	1人	1人
64		消毒程序	具备	具备	具备	具备	具备
65		消毒记录	具备	具备	具备	具备	具备
66		器械、设备、工具	一客一消毒	一客一消毒	一客一消毒	一客一消毒	一客一消毒
67		被、褥、毯、毛巾	一客一换一消毒	一客一换一消毒	一客一换一消毒	一客一换一消毒	一客一换一消毒
68		传染病顾客及用品	专门服务和消毒	单独服务和消毒	单独服务和消毒	单独服务和消毒	单独服务和消毒
69		消毒清洁卫生知识	具备	具备	具备	具备	具备
70		消毒人员掌握消毒方法	具备	具备	具备	具备	具备
71		佩戴口罩	具备	具备	具备	具备	具备
72	安全管理	安全人员	具备	具备	具备	具备	具备
73		安全知识培训	具备	具备	具备	具备	具备
74		消防设施	具备	具备	具备	具备	具备
75		预防和应急措施	具备	具备	具备	具备	具备
76	总体条件	美誉度	本地很高声誉和知名度	本地较高声誉和知名度	本地较高声誉和知名度	本地良好知名度	本地一定知名度
77		不良纪录	无	无	无	无	无
78		企业宣传	真实合法	真实合法	真实合法	真实合法	真实合法
79		接受评审监督检查	必须	必须	必须	必须	必须

# 北京市洗浴和美容美发经营场所管理若干规定

北京市人民政府令 第65号

第一条 为加强对本市洗浴和美容美发经营场所的管理，促进洗浴和美容美发业的健康有序发展，根据有关法律、法规，结合本市实际情况，制定本规定。

第二条 凡在本市行政区域内从事洗浴或者美容美发经营活动的，均须遵守本规定。

第三条 除宾馆、饭店、写字楼、体育运动场所等附属的洗浴设施和社区便民服务设施外，洗浴经营场所的营业面积不得小于500平方米。

第四条 在洗浴和美容美发经营场所工作的外地务工人员，必须具有合法有效的身份证明、暂住证明和务工证明。

洗浴和美容美发经营场所的经营者使用外地务工人员的，应当持相关证明到区、县劳动和社会保障部门办理用工申请。

美容师、美发师、按摩师等专业人员应当取得《职业资格证书》，并持证上岗。

第五条 严禁洗浴和美容美发经营场所的经营者及其从业人员组织、强迫、引诱、容留、介绍他人卖淫；严禁提供色情服务；严禁开设赌场、赌局；严禁吸毒、贩毒和传播淫秽书刊、录音录像制品、图片等物品。洗浴和美容美发经营场所的经营者及其从业人员发现在洗浴和美容美发经营场所内从事卖淫、嫖娼、赌博、吸毒、贩毒和其他犯罪或者违反治安管理行为的，应当予以制止，并立即向公安机关报告。

第六条 洗浴和美容美发经营场所的经营者必须遵守下列规定：

（一）不得提供有偿陪侍、异性按摩（头部、足底按摩以及市残联批

准的盲人按摩除外）。

（二）不得张贴、悬挂或者设备格调低下、有悖社会主义道德的图片或者装饰物。

（三）沐浴、按摩场所不得设置完全封闭的包间；美容美发场所只能设置开放式隔断。

（四）从业人员统一着装或者佩带统一的服务标志。

（五）专营或者主营洗浴的，其营业时间不得超过凌晨 2 时；除依法办理旅店业登记手续的外，不得为顾客提供留宿服务。

（六）其他工商、消防、卫生、环保、旅游、劳动和社会保障等有关管理规定，以及国家和本市制定的行业规范和行业标准。

第七条 向洗浴和美容美发经营场所的经营者出租场地的单位和个人必须遵守下列规定：

（一）向承租人进行遵纪守法的宣传教育，积极协助公安机关做好防火、防盗和防止发生治安案件的工作。

（二）发现承租人有违法犯罪活动或者嫌疑的，予以制止，并及时报告公安机关，不得包庇、纵容。

第八条 洗浴和美容美发经营场所的经营者及其从业人员违反本规定的，按照下列规定给予处罚：

（一）违反本规定第六条第（一）、（二）项规定的，由公安机关责令限期改正，对违反第（一）项规定的可处以 4000 元以上 2 万元以下罚款；对单位直接负责的主管人员和其他直接责任人员处以 1000 元以下罚款

（二）违反本规定第六条第（三）、（四）、（五）项规定的，由商品流通部门责令限期改正，并可处以 1000 元以上 1 万元以下罚款。

（三）违反本规定第三条、第四条、第五条、第六条第（六）项规定的，分别由公安、工商行政管理、卫生、商品流通、环保、劳动和社会保障等部门依法处理。

第九条 向洗浴和美容美发经营场所的经营者出租场地的单位和个人违反本规定第七条规定的，由公安机关责令限期改正，并可处以 1000 元以上 1 万元以下罚款。

第十条 各级行政主管部门及其工作人员参与洗浴或者美容美发经营活动，或者为违法行为者通风报信、提供保护、包庇违法行为的，由有关部门依法追究其行政责任；属违反治安管理规定行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。

第十一条 本规定自 2001 年 1 月 1 日起施行。

# 美容美发业管理暂行办法

商务部令 2004 年第 19 号

第一条 为了促进美容美发业的健康发展，规范美容美发服务行为，维护美容美发经营者和消费者的合法权益，根据国家有关法律、行政法规，制定本办法。

第二条 在中华人民共和国境内从事美容美发经营活动，适用本办法。本办法所称美容，是指运用手法技术、器械设备并借助化妆、美容护肤等产品，为消费者提供人体表面无创伤性、非侵入性的皮肤清洁、皮肤保养、化妆修饰等服务的经营性行为。

本办法所称美发，是指运用手法技艺、器械设备并借助洗发、护发、染发、烫发等产品，为消费者提供发型设计、修剪造型、发质养护等服务的经营性行为。

第三条 商务部主管全国美容美发业工作，各级商务主管部门在本行政区域内对美容美发业进行指导、协调、监督和管理。

第四条 从事美容美发经营活动的经营者，应当符合下列基本条件：

- (一) 具有承担民事责任的能力；
- (二) 具有固定的经营场所；
- (三) 具有与所经营的服务项目相适应的设施设备；
- (四) 具有取得相应资格证书的专业技术人员。

第五条 美容美发经营者应当具有明确的服务项目范围，并按照其服务项目范围提供服务，同时从事医疗美容服务的，应当符合卫生管理部门的有关规定。

第六条 国家鼓励美容美发经营者采用国际上先进的服务理念、管理

方式和经营方式，为消费者提供优质服务。

第七条 国家在美容美发业推行分等定级标准，实行等级评定制度，促进美容美发行业的规范化和专业化。

第八条 美容美发经营者及从业人员应当遵守国家法律、法规和相关的职业道德规范，不得从事色情服务等违法活动。

第九条 美容美发经营者应当执行本行业的专业技术条件、服务规范、质量标准 and 操作规程。

第十条 从事美容美发服务的美容师、美发师及其他专业技术人员，应当取得国家有关部门颁发的资格证书，其他从业人员应当经过有关专业组织或机构进行的培训并取得合格证书。

第十一条 美容美发经营者应当在经营场所醒目位置上明示营业执照、卫生许可证、服务项目和收费标准等。

第十二条 美容美发经营者在提供服务时应当向消费者说明服务价格。对在服务过程中销售的美容美发用品应当明码标价。对所使用的美容美发用品和器械应当向消费者展示，供消费者选择使用。美容美发经营者在提供服务后，应当向消费者出具相应的消费凭证或者服务单据。

第十三条 美容美发经营者在提供服务时，应当询问消费者的要求，向消费者提供与服务有关的真实信息，对消费者提出的有关产品、服务等方面的问题，应当做出真实明确的答复，不得欺骗和误导消费者。

第十四条 美容美发服务所使用和销售的洗发、护发、染发、烫发和洁肤、护肤、彩妆等用品以及相应器械，应当符合国家有关产品质量和安全卫生的规定和标准，不得使用和销售假冒伪劣产品。

第十五条 美容美发经营场所应当符合有关卫生规定和标准，具有相应的卫生消毒设备和措施；从业人员必须经过卫生部门的健康检查，持健康证明上岗。

第十六条 各级商务主管部门应当加强对本行政区域内的美容美发业

的管理与协调，指导当地行业协会（商会），在信息、标准、培训、信用、技术等方面开展服务工作。

第十七条 美容美发行业协会（商会）应当积极为经营者提供服务，维护经营者的合法权益，加强对美容美发行业发展的引导和监督，做好行业自律工作。美容美发经营者应当向当地美容美发协会（商会）进行企业信息备案登记。

第十八条 各级商务主管部门对于违反本办法的美容美发经营者可以予以警告，令其限期改正；必要时，可以向社会公告。对依据有关法律、法规应予以处罚的，各级商务主管部门可以提请有关部门依法处罚。

第十九条 各省、自治区、直辖市商务主管部门可以依据本办法，结合本行政区域内的美容美发业实际情况，制定有关实施办法。

第二十条 本办法由商务部负责解释。

第二十一条 本办法自 2005 年 1 月 1 日起实施



# 公共场所卫生管理条例实施细则

中华人民共和国卫生部令第 80 号

## 第一章 总 则

第一条 根据《公共场所卫生管理条例》的规定，制定本细则。

第二条 公共场所经营者在经营活动中，应当遵守有关卫生法律、行政法规和部门规章以及相关的卫生标准、规范，开展公共场所卫生知识宣传，预防传染病和保障公众健康，为顾客提供良好的卫生环境。

第三条 卫生部主管全国公共场所卫生监督管理工作。

县级以上地方各级人民政府卫生行政部门负责本行政区域的公共场所卫生监督管理工作。

国境口岸及出入境交通工具的卫生监督管理工作由出入境检验检疫机构按照有关法律法规的规定执行。

铁路部门所属的卫生主管部门负责对管辖范围内的车站、等候室、铁路客车以及主要为本系统职工服务的公共场所的卫生监督管理工作。

第四条 县级以上地方各级人民政府卫生行政部门应当根据公共场所卫生监督管理需要，建立健全公共场所卫生监督队伍和公共场所卫生监测体系，制定公共场所卫生监督计划并组织实施。

第五条 鼓励和支持公共场所行业组织开展行业自律教育，引导公共场所经营者依法经营，推动行业诚信建设，宣传、普及公共场所卫生知识。

第六条 任何单位或者个人对违反本细则的行为，有权举报。接到举报的卫生行政部门应当及时调查处理，并按照规定予以答复。

## 第二章 卫生管理

第七条 公共场所的法定代表人或者负责人是其经营场所卫生安全的第一责任人。

公共场所经营者应当设立卫生管理部门或者配备专（兼）职卫生管理人员，具体负责本公共场所的卫生工作，建立健全卫生管理制度和卫生管理档案。

第八条 公共场所卫生管理档案应当主要包括以下内容：

- （一）卫生管理部门、人员设置情况及卫生管理制度；
- （二）空气、微小气候（湿度、温度、风速）、水质、采光、照明、噪声的检测情况；
- （三）顾客用品用具的清洗、消毒、更换及检测情况；
- （四）卫生设施的使用、维护、检查情况；
- （五）集中空调通风系统的清洗、消毒情况；
- （六）安排从业人员健康检查情况和培训考核情况；
- （七）公共卫生用品进货索证管理情况；
- （八）公共场所危害健康事故应急预案或者方案；
- （九）省、自治区、直辖市卫生行政部门要求记录的其他情况。

公共场所卫生管理档案应当有专人管理，分类记录，至少保存两年。

第九条 公共场所经营者应当建立卫生培训制度，组织从业人员学习相关卫生法律知识和公共场所卫生知识，并进行考核。对考核不合格的，不得安排上岗。

第十条 公共场所经营者应当组织从业人员每年进行健康检查，从业人员在取得有效健康合格证明后方可上岗。

患有痢疾、伤寒、甲型病毒性肝炎、戊型病毒性肝炎等消化道传染病的人员，以及患有活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病等疾病的人员，治愈前不得从事直接为顾客服务的工作。

第十一条 公共场所经营者应当保持公共场所空气流通，室内空气质量应当符合国家卫生标准和要求。

公共场所采用集中空调通风系统的，应当符合公共场所集中空调通风系统相关卫生规范和规定的要求。

第十二条 公共场所经营者提供给顾客使用的生活饮用水应当符合国家生活饮用水卫生标准要求。游泳场（馆）和公共浴室水质应当符合国家卫生标准和要求。

第十三条 公共场所的采光照明、噪声应当符合国家卫生标准和要求。

公共场所应当尽量采用自然光。自然采光不足的，公共场所经营者应当配置与其经营场所规模相适应的照明设施。

公共场所经营者应当采取措施降低噪声。

第十四条 公共场所经营者提供给顾客使用的用品用具应当保证卫生安全，可以反复使用的用品用具应当一客一换，按照有关卫生标准和要求清洗、消毒、保洁。禁止重复使用一次性用品用具。

第十五条 公共场所经营者应当根据经营规模、项目设置清洗、消毒、保洁、盥洗等设施设备和公共卫生间。

公共场所经营者应当建立卫生设施设备维护制度，定期检查卫生设施设备，确保其正常运行，不得擅自拆除、改造或者挪作他用。公共场所设置的卫生间，应当有单独通风排气设施，保持清洁无异味。

第十六条 公共场所经营者应当配备安全、有效的预防控制蚊、蝇、蟑螂、鼠和其他病媒生物的设施设备及废弃物存放专用设施设备，并保证相关设施设备的正常使用，及时清运废弃物。

第十七条 公共场所的选址、设计、装修应当符合国家相关标准和规范的要求。

公共场所室内装饰装修期间不得营业。进行局部装饰装修的，经营者应当采取有效措施，保证营业的非装饰装修区域室内空气质量合格。

第十八条 室内公共场所禁止吸烟。公共场所经营者应当设置醒目的禁止吸烟警语和标志。

室外公共场所设置的吸烟区不得位于行人必经的通道上。

公共场所不得设置自动售烟机。

公共场所经营者应当开展吸烟危害健康的宣传，并配备专（兼）职人员对吸烟者进行劝阻。

第十九条 公共场所经营者应当按照卫生标准、规范的要求对公共场所的空气、微小气候、水质、采光、照明、噪声、顾客用品用具等进行卫生检测，检测每年不得少于一次；检测结果不符合卫生标准、规范要求的应当及时整改。

公共场所经营者不具备检测能力的，可以委托检测。

公共场所经营者应当在醒目位置如实公示检测结果。

第二十条 公共场所经营者应当制定公共场所危害健康事故应急预案或者方案，定期检查公共场所各项卫生制度、措施的落实情况，及时消除危害公众健康的隐患。

第二十一条 公共场所发生危害健康事故的，经营者应当立即处置，防止危害扩大，并及时向县级人民政府卫生行政部门报告。

任何单位或者个人对危害健康事故不得隐瞒、缓报、谎报或者授意他人隐瞒、缓报、谎报。

### **第三章 卫生监督**

第二十二条 国家对公共场所实行卫生许可证管理。

公共场所经营者应当按照规定向县级以上地方人民政府卫生行政部门申请卫生许可证。未取得卫生许可证的，不得营业。

公共场所卫生监督的具体范围由省、自治区、直辖市人民政府卫生行政部门公布。

第二十三条 公共场所经营者申请卫生许可证的，应当提交下列资料：

- （一）卫生许可证申请表；
- （二）法定代表人或者负责人身份证明；
- （三）公共场所地址方位示意图、平面图和卫生设施平面布局图；
- （四）公共场所卫生检测或者评价报告；
- （五）公共场所卫生管理制度；
- （六）省、自治区、直辖市卫生行政部门要求提供的其他材料。

使用集中空调通风系统的，还应当提供集中空调通风系统卫生检测或者评价报告。

第二十四条 县级以上地方人民政府卫生行政部门应当自受理公共场所卫生许可申请之日起20日内，对申报资料进行审查，对现场进行审核，符合规定条件的，作出准予公共场所卫生许可的决定；对不符合规定条件的，作出不予行政许可的决定并书面说明理由。

第二十五条 公共场所卫生许可证应当载明编号、单位名称、法定代表人或者负责人、经营项目、经营场所地址、发证机关、发证时间、有效期限。

公共场所卫生许可证有效期限为四年，每两年复核一次。

公共场所卫生许可证应当在经营场所醒目位置公示。

第二十六条 公共场所进行新建、改建、扩建的，应当符合有关卫生标准和要求，经营者应当按照有关规定办理预防性卫生审查手续。

预防性卫生审查程序和具体要求由省、自治区、直辖市人民政府卫生行政部门制定。

第二十七条 公共场所经营者变更单位名称、法定代表人或者负责人的，应当向原发证卫生行政部门办理变更手续。

公共场所经营者变更经营项目、经营场所地址的，应当向县级以上地

方人民政府卫生行政部门重新申请卫生许可证。

公共场所经营者需要延续卫生许可证的，应当在卫生许可证有效期届满 30 日前，向原发证卫生行政部门提出申请。

第二十八条 县级以上人民政府卫生行政部门应当组织对公共场所的健康危害因素进行监测、分析，为制定法律法规、卫生标准和实施监督管理提供科学依据。

县级以上疾病预防控制机构应当承担卫生行政部门下达的公共场所健康危害因素监测任务。

第二十九条 县级以上地方人民政府卫生行政部门应当对公共场所卫生监督实施量化分级管理，促进公共场所自身卫生管理，增强卫生监督信息透明度。

第三十条 县级以上地方人民政府卫生行政部门应当根据卫生监督量化评价的结果确定公共场所的卫生信誉度等级和日常监督频次。

公共场所卫生信誉度等级应当在公共场所醒目位置公示。

第三十一条 县级以上地方人民政府卫生行政部门对公共场所进行监督检查，应当依据有关卫生标准和要求，采取现场卫生监测、采样、查阅和复制文件、询问等方法，有关单位和个人不得拒绝或者隐瞒。

第三十二条 县级以上人民政府卫生行政部门应当加强公共场所卫生监督抽检，并将抽检结果向社会公布。

第三十三条 县级以上地方人民政府卫生行政部门对发生危害健康事故的公共场所，可以依法采取封闭场所、封存相关物品等临时控制措施。

经检验，属于被污染的场所、物品，应当进行消毒或者销毁；对未被污染的场所、物品或者经消毒后可以使用的物品，应当解除控制措施。

第三十四条 开展公共场所卫生检验、检测、评价等业务的技术服务机构，应当具有相应专业技术能力，按照有关卫生标准、规范的要求开展工作，不得出具虚假检验、检测、评价等报告。

技术服务机构的专业技术能力由省、自治区、直辖市人民政府卫生行政部门组织考核。

#### 第四章 法律责任

第三十五条 对未依法取得公共场所卫生许可证擅自营业的，由县级以上地方人民政府卫生行政部门责令限期改正，给予警告，并处以五百元以上五千元以下罚款；有下列情形之一的，处以五千元以上三万元以下罚款：

- （一）擅自营业曾受过卫生行政部门处罚的；
- （二）擅自营业时间在三个月以上的；
- （三）以涂改、转让、倒卖、伪造的卫生许可证擅自营业的。

对涂改、转让、倒卖有效卫生许可证的，由原发证卫生行政部门予以注销。

第三十六条 公共场所经营者有下列情形之一的，由县级以上地方人民政府卫生行政部门责令限期改正，给予警告，并可处以二千元以下罚款；逾期不改正，造成公共场所卫生质量不符合卫生标准和要求的，处以二千元以上二万元以下罚款；情节严重的，可以依法责令停业整顿，直至吊销卫生许可证：

- （一）未按照规定对公共场所的空气、微小气候、水质、采光、照明、噪声、顾客用品用具等进行卫生检测的；
- （二）未按照规定对顾客用品用具进行清洗、消毒、保洁，或者重复使用一次性用品用具的。

第三十七条 公共场所经营者有下列情形之一的，由县级以上地方人民政府卫生行政部门责令限期改正；逾期不改的，给予警告，并处以一千元以上一万元以下罚款；对拒绝监督的，处以一万元以上三万元以下罚款；情节严重的，可以依法责令停业整顿，直至吊销卫生许可证：

- （一）未按照规定建立卫生管理制度、设立卫生管理部门或者配备专

(兼) 职卫生管理人员，或者未建立卫生管理档案的；

(二) 未按照规定组织从业人员进行相关卫生法律知识和公共场所卫生知识培训，或者安排未经相关卫生法律知识和公共场所卫生知识培训考核的从业人员上岗的；

(三) 未按照规定设置与其经营规模、项目相适应的清洗、消毒、保洁、盥洗等设施设备和公共卫生间，或者擅自停止使用、拆除上述设施设备，或者挪作他用的；

(四) 未按照规定配备预防控制鼠、蚊、蝇、蟑螂和其他病媒生物的设施设备以及废弃物存放专用设施设备，或者擅自停止使用、拆除预防控制鼠、蚊、蝇、蟑螂和其他病媒生物的设施设备以及废弃物存放专用设施设备的；

(五) 未按照规定索取公共卫生用品检验合格证明和其他相关资料的；

(六) 未按照规定对公共场所新建、改建、扩建项目办理预防性卫生审查手续的；

(七) 公共场所集中空调通风系统未经卫生检测或者评价不合格而投入使用的；

(八) 未按照规定公示公共场所卫生许可证、卫生检测结果和卫生信誉度等级的；

(九) 未按照规定办理公共场所卫生许可证复核手续的。

第三十八条 公共场所经营者安排未获得有效健康合格证明的从业人员从事直接为顾客服务工作的，由县级以上地方人民政府卫生行政部门责令限期改正，给予警告，并处以五百元以上五千元以下罚款；逾期不改正的，处以五千元以上一万五千元以下罚款。

第三十九条 公共场所经营者对发生的危害健康事故未立即采取处置措施，导致危害扩大，或者隐瞒、缓报、谎报的，由县级以上地方人民政府卫生行政部门处以五千元以上三万元以下罚款；情节严重的，可以依



法责令停业整顿，直至吊销卫生许可证。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十条 公共场所经营者违反其他卫生法律、行政法规规定，应当给予行政处罚的，按照有关卫生法律、行政法规规定进行处罚。

第四十一条 县级以上人民政府卫生行政部门及其工作人员玩忽职守、滥用职权、收取贿赂的，由有关部门对单位负责人、直接负责的主管人员和其他责任人员依法给予行政处分。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第五章 附 则

第四十二条 本细则下列用语的含义：

集中空调通风系统，指为使房间或者封闭空间空气温度、湿度、洁净度和气流速度等参数达到设定的要求，而对空气进行集中处理、输送、分配的所有设备、管道及附件、仪器仪表的总和。

公共场所危害健康事故，指公共场所内发生的传染病疫情或者因空气质量、水质不符合卫生标准、用品用具或者设施受到污染导致的危害公众健康事故。

第四十三条 本细则自 2011 年 5 月 1 日起实施。卫生部 1991 年 3 月 11 日发布的《公共场所卫生管理条例实施细则》同时废止。

# 北京市美发美容行业经营管理规范（试行）

## 1、范围

本管理规范为推荐性管理规范，适用于北京市行政区域内从事美发美容经营的企业。

## 2、引用标准

下列规章和管理规范包含的条文，通过在本管理规范中引用而构成本管理规范的条文。在法规发布和管理规范出版时，所示版本均为有效。所有法规、标准都会被修订，使用本管理规范的各方应遵守使用下列规章、标准最新版本的可能性。

中华人民共和国商务部令 2004 年第 19 号《美容美发业管理暂行办法》

北京市人民政府令第 65 号《北京市洗浴和美容美发经营场所管理若干规定》

## 3、术语和定义

下列术语和定义适用于本规范。

### 3.1 美发 **hairdressing**

运用手法技艺、器械设备并借助洗发、护发、染发、烫发等产品，为消费者提供发型设计、修剪造型、剃须修面、染发、烫发、头发养护、头皮养护、假发定制等服务。

### 3.2 美容 **beauty**

根据顾客的需求、皮肤现状，运用手法技术、仪器设备并借助美容护肤、化妆等产品，为其提供人体真皮层以上护肤美容、化妆美容、文饰美容及相关服务。

### 3.3 SPA **salus par aqua**

以增进人的全面健康为目地，通过水疗、芳香疗法、按摩等方式使人

得到放松身体、舒缓神经、恢复活力、改善肤质和养生的专业服务。也指提供 SPA 服务的各种场所。

### **3.4 美甲 Nail art**

美甲是一种对指甲进行修饰美化的工作，又称甲艺设计，属美容范畴。美甲是根据顾客的手型、甲型、服饰色彩和要求，对指甲进行消毒、清洁、护理、保养、修饰美化的过程，具有表现形式多样化的特点。

## **4、市场准入要求**

4.1 预开业的企业要符合《中华人民共和国行业标准美发美容业开业的专业条件和技术要求（B/T 10270-1996）》准入条件，并遵守国家的法律、法规、规章和行业标准，依法办理工商注册登记。

4.2 预开业的企业名称以中文命名，使用简化字，提倡回避生僻字，不得中、外文结合命名。

4.3 预开业的企业管理人员要具备从事本行业三年以上的实践经验，没有经营性不良行为或经营性违法记录。

4.4 预开业的北京城六区专业美发门店面积最低限为 60 平方米；（功能区须配备美发区、烫染区、洗护区、消毒间、收银区、客户候理区、卫生间、员工休息区等）单店专业美容门店面积最低限为 80 平米。（功能区须配备客户咨询区、配料间、消毒间、卫生间、美容室、淋浴室、化妆区、客户休息区、员工休息区等），综合美容美发店营业最低为 100 平米（功能区须配备客户咨询区、客户休息区、客户候理区、美发区、美容区、烫染区、收银区、洗护区、消毒间、卫生间、配料间、淋浴室、化妆区、员工休息区等）

## **5、主体存续要求**

### **5.1 企业资质**

5.1.1 有固定合法的经营场所。

5.1.2 依法领取了《卫生许可证》和《工商营业执照》。

## **5.2 经营场所要求**

5.2.1 门面装修美观，有明显的行业标志，店名牌匾文字规范。

5.2.2 室内整洁，通风良好，温度适宜，

5.2.3 设有顾客等候区域、消毒间、烫发区、染发区、经营纹饰美容项目的要设有无菌操作室，保证通风良好。

5.2.4 美容服务包间的门要开有 0.25 m<sup>2</sup>的透视窗

## **5.3 经营服务设施要求**

5.3.1 美发座椅、美容床及所需各类工具、用具齐全；有与经营服务项目相适应的仪器、设备。

5.3.2 上下水道畅通，消毒设备齐全，备有为皮肤病患者服务的专用工具。

5.3.3 星级企业店内设有卫生间。

5.3.4 设有宾客衣物存储专柜。

## **5.4 经营管理者要求**

5.4.1 具备依法经营、诚信经营和承担民事责任的能力。

5.4.2 认真贯彻执行国家及北京市行业主管部门对本行业的法律、法规，执行本行业经营管理规范，每年至少参加一次行业主管部门对企业经营者的培训。

5.4.3 规范企业经营行为，坚决抵制美发美容产品低劣、以假充真、误导、虚假等违法经营行为。

5.4.4 具有企业经营管理和组织协调能力，能有效解决企业在经营管理中遇到的各种问题。

## **5.5 店长的要求**

5.5.1 具有专业技能、自学能力和人际沟通能力。

5.5.2 具有较强的经营管理能力，认真贯彻、执行上级指示；

5.5.3 具有一定的组织管理能力；

5.5.4 具有敏锐的商业眼光和分析能力；

## **5.6 从业者的要求**

5.6.1 遵纪守法，爱岗敬业，信守职业道德，执行本企业各项规章制度。

5.6.2 取得相关部门颁发的《职业资格证书》或相关岗位培训后方可上岗。

5.6.3 身体健康，持有效健康证。

5.6.4 熟知美容美发用品、化妆品的相关知识及性能效果，熟练掌握本岗位操作程序、质量标准。

5.6.5 按照国家劳动法规定，与企业签定《劳动合同》；

## **5.7 经营要求**

5.7.1 店外明示营业时间，店内悬挂经营证照

5.7.2 明示企业经营服务项目及收费标准，促销打折时要公示真实原价，杜绝价格欺诈。

5.7.3 以店名义发行和销售预付费式消费卡之前，应按照《单用途商业预付卡管理办法（试行）》（商务部令 2012 年第 9 号）要求，到商务部门进行备案。

5.7.4 使用的产品要符合国家相关规定。

5.7.5 店内各服务区域挂有规范的中文标识牌。

5.7.6 建立健全企业各项规章制度。

5.7.7 员工持证上岗。定期对员工进行职业道德与专业技能培训。

## **5.8 服务要求**

5.8.1 员工上岗统一着装，佩戴服务胸卡，仪表仪容得体大方。

5.8.2 使用规范文明用语，推行双语（英语、手语）服务。

5.8.3 要向消费者提供真实的服务与产品，诚实守信经营。认真履行北京市工商行政管理局颁布的“北京市美发美容行业预付费式消费卡示范合同文本”。店内销售的预付费式消费卡要与消费者签定书面《预付费式

消费卡服务交易合同》。

5.8.4 企业要向消费者提供消费凭证。

### **5.9 卫生要求**

具体遵守《公共场所卫生管理条例》和《公共场所卫生管理条例实施细则》等相关规定。

### **5.10 安全要求**

5.10.1 建立企业安全工作管理制度，对员工定期进行安全知识培训。

5.10.2 消防安全设备齐全，按规定位置摆放，备有消防应急预案。

5.10.3 电器、压力容器要符合安全规定的要求。

5.10.4 各种仪器、设备、用品用具符合国家标准。

5.10.5 对客人衣物存储柜和企业重要岗位设专人管理。

### **5.11 消费者投诉处理要求**

认真执行《中华人民共和国消费者权益保护法》。

建立建全《消费争议快速解决绿色通道》网络平台，快速受理、依法处理、将消费者的投诉在当事企业中解决，在行业中解决。

## **6、附则：**

6.1 本规范由北京市美发美容行业协会负责起草，北京市美发美容行业协会发布。

6.2 本规范自发布之日起实施。原《北京市美发美容行业经营管理规范》同时废止。

6.3 本规范内容如与国家法律法规不相一致，按照国家法律法规执行。

# 美发服务操作规程（试行）

## 1、范围

本操作规程规定了洗发、修（推）剪发式、吹风梳理造型、剃须修面、剃光头、烫发、做发卷、盘发，漂发、染发、头发养护和头颈肩部按摩的服务操作规程。

本操作规程适用于各类美发服务业。

## 2、术语和定义

下列术语和定义适用于本操作规程。

美发 hairdressing

运用手法技艺、器械设备并借助洗发、护发、染发、烫发等产品，为消费者提供发型设计、修剪造型、剃须修面、染发、烫发、头发养护、头皮养护、假发定制等服务。

打闪镜 rear view mirror

利用镜子反射原理使顾客清楚地看到后部发型效果的活动。

## 3、美发服务操作规程

### 3.1 洗发

3.1.1 为顾客穿好客服，引导到洗发椅上坐好，围好毛巾和专用围布。

3.1.2 依据顾客发质情况，选用适宜的洗发液，边涂边揉，打起泡沫，均匀揉到，顺序抓挠，冲掉第一遍洗发液。

3.1.3 涂第二遍洗发液，揉透、抓挠、冲净。

3.1.4 涂抹护发素并冲净。

3.1.5 用消毒过的面巾为顾客擦脸和头发上的水分，将顾客引领到美发椅上。

### 3.2 修（推）剪发

3.2.1 为顾客围好毛巾或一次性纸项巾和剪发专用围布。

3.2.2 依据顾客头型、脸型、年龄和职业因素，与顾客沟通交流，进行发型设计，征得顾客同意后，采用推、剪、剃、削等技术为顾客修（推）剪出所需发式。

3.2.3 打闪镜，征得顾客满意后，掸净碎发。

### **3.3 吹风梳理造型**

3.3.1 依据顾客要求及发质状况，对头发施以保湿、润发、养护等有关用品，并配合脸型、气质进行吹风梳理造型。

3.3.2 打闪镜，征得顾客满意后，整理衣领，撤掉围布。

### **3.4 剃须修面**

3.4.1 美发师应佩戴口罩，并使用浓度为 75% 的酒精消毒双手。

3.4.2 使用的剃刀应经浓度为 75% 的酒精消毒。

3.4.3 将美发椅放平，涂抹剃须膏，用消毒面巾热敷，撤掉面巾，再涂一次剃须膏。

3.4.4 先刮胡须后修面，先刮右侧再刮左侧，先顺后逆，最后再顺刮一遍。

3.4.5 用热面巾擦脸，施护肤品，按摩面部。

### **3.5 烫发**

3.5.1 按烫发技术要求，做好卷杠、垫纸、皮筋等各项准备工作。

3.5.2 将头发冲洗干净。

3.5.3 与顾客沟通，进行发型设计，根据顾客要求修剪出所需的发式。

3.5.4 按发型设计要求，采取不同的技法排列卷杠。

3.5.5 依据发质选用烫发剂。沿发际线围好毛巾或棉条，从后底部第一个发卷开始由下向上涂抹烫发剂，全部涂好后戴上塑料帽，按产品使用说明设定烫发时间。

3.5.6 到了设定的烫发时间从顶部、左右侧、后中部试卷，查看烫发



效果。

3.5.7 确认烫发效果后，带卷冲洗，擦掉水分。

3.5.8 涂抹中和剂定型，按产品使用说明设定定型时间。

3.5.9 到了设定的定型时间试卷，确认定型效果。

3.5.10 拆卷，冲洗，用干毛巾包好头发。

3.5.11 陶瓷烫、离子烫、多功能烫等多种烫法应按照生产厂家的产品使用说明、操作程序和技术要求进行操作。

### **3.6 漂发**

3.6.1 确认顾客头皮无炎症和皮肤损伤。

3.6.2 准备漂发专用工具和用品，如专用碗、手套、耳罩、锡纸、胸围、漂粉、双氧乳等。

3.6.3 为顾客穿好客服、围好专用围布、垫好毛巾。

3.6.4 美发师戴好手套、穿上胸围。

3.6.5 按产品说明书调配好漂发剂。

3.6.6 根据发型设计要求，进行全部漂发或局部漂发。

3.6.7 冲洗掉残留的漂发剂，涂抹护发素并冲净。

3.6.8 应告知顾客不要在阳光下暴晒或长时间在海水里游泳。

### **3.7 染发**

3.7.1 确认顾客无染发过敏史，头皮无炎症无损伤。

3.7.2 初次染发的顾客应按产品说明对其进行皮试，确认无过敏现象。

3.7.3 围好染发专用围布，垫好毛巾，戴好护耳罩，在发际边缘涂抹有油质成分的护肤品。

3.7.4 根据顾客发型所需要的色彩及发丝线条形态调配好各色染发剂，进行挑染、片染、段染、发尾过渡染等。

3.7.5 依据产品说明，确定染发剂在头发上的停留时间。

3.7.6 冲洗掉残留的染发剂，涂抹护发素并冲净。

3.7.7 应告知顾客不要在阳光下暴晒或长时间在海水里游泳。

### **3.8 头发养护**

3.8.1 征求顾客意见，确定头发养护用品。

3.8.2 准备所需工具和用品。

3.8.3 为顾客穿好客服，围好专用围布。

3.8.4 冲洗头发，用干毛巾擦掉多余水分。

3.8.5 从颈部开始由下而上分层涂抹养护用品后，加温加热。

3.8.6 头发冷却后，温水冲洗干净。

### **3.9. 头皮养护**

3.9.1 为顾客穿好客服，引导到客位上做好。

3.9.2 用检测仪分析客户头皮状况。

3.9.3 用专用头皮清洗剂清洗头皮表层，去除污垢。

3.9.4 用头皮深层清洁剂配合仪器深层清洁毛囊并用专业头皮清洗剂清洗干净。

3.9.5 根据监测的头皮问题选择针对的养护剂对头皮进行涂防，利用按摩或仪器配合的方式让头皮自然吸收。

3.9.6 用检测仪再次拍照与左前进行对比。

3.9.7 用头皮保护剂配合仪器均匀喷涂头皮，起到隔离空气中的污垢与阳光中紫外线对头皮的伤害。

3.9.8 告知客人下次养护时间及养护后居家保养的注意事项。

### **3.10 盘发**

3.10.1 反复梳理发丝。

3.10.2 分区定位。

3.10.3 根据其年龄、脸型、形体特征，采取环绕、堆砌、扎结、编织等手法，塑造出适合日常生活、晚宴、婚礼等不同场合的盘发造型。

### **3.11 剃光头**

- 3.11.1 为顾客洗头，软化头发，冲洗干净。
- 3.11.2 从发旋处开始，按发旋旋转方向顺剃一遍。
- 3.11.3 用热毛巾包头，对粗硬头发可涂抹剃须膏。
- 3.11.4 根据顾客要求可进行逆剃，最后再顺剃一遍。
- 3.11.5 用热毛巾将头部擦干净，撤下围布。

**4、附则：**本操作规程参考《北京市地方标准》DB11/T 099-2009 美发服务操作规程制定，本操作规程推荐性试行。

4.1 本规范由北京市美发美容行业协会负责起草，北京市美发美容行业协会发布。

4.2 本规范自发布之日起实施。

4.3 本规范内容如与国家法律法规不相一致，按照国家法律法规执行。

# 美发服务质量要求（试行）

## 1、范围

本质量要求规定了洗发、修（推）剪发式、吹风梳理造型、剃须修面、剃光头、烫发、做发卷、盘发、漂发、染发、头发养护和头颈肩部按摩的质量要求。

本质量要求适用于各类美发服务业。

## 2、术语和定义

下列术语和定义适用于本质量要求。

## 3、美发 **hairdressing**

运用手法技艺、器械设备并借助洗发、护发、染发、烫发等产品，为消费者提供发型设计、修剪造型、剃须修面、染发、烫发、发质养护、肩部以上按摩等服务的活动。

### 3.1 洗发

泡沫充足，挠到揉透，轻重适宜，舒适止痒，不伤头皮；洗净冲透，无残留碎发和头屑。

### 3.2 修（推）剪发式

留发长短适宜；边线形状整齐美观；色调柔和；层次均匀，高低适度，不脱节；发量薄厚适宜；发式与其脸型、年龄、职业及不同场合等因素相适应。

### 3.3 吹风梳理造型

吹干、吹透；发丝流向自然有光泽；线条流畅；块面组合合理；轮廓饱满。

### 3.4 剃须修面

剃须膏涂刷均匀，刮到，刮净，不翻茬，不损伤皮肤。

### **3.5 剃光头**

落刀轻，运刀稳，剃净不落茬；顺剃不拉口，逆剃不翻茬，舒适。

### **3.6 烫发**

#### **3.6.1 发式修剪**

发式层次均匀，发量薄厚适中，边线形状整齐美观，两侧对应，后部均衡，整体效果协调自然。

#### **3.6.2 卷杠**

卷杠排列整齐划一，分片薄厚一致，厚度不超过卷杠直径，宽度不超过卷杠（棍）长度。松紧适宜，发丝平整不扭曲，发梢顺直不窝尖，表面光亮平伏，无虚发。

#### **3.6.3 涂抹烫发剂**

涂抹烫发剂顺序正确，剂量充足、均匀，无遗漏，烫发剂不应滴到顾客面部、头部皮肤和衣物上。

#### **3.6.4 第一遍冲洗**

带卷冲洗烫发剂，不留残液、不散卷。

#### **3.6.5 涂抹中和剂**

与涂抹烫发剂要求相同。

#### **3.6.6 烫发效果**

卷曲均匀，发丝无勒痕，富有弹力。

#### **3.6.7 梳理造型**

发型轮廓饱满，线条清晰，卷曲自然，曲直相间，富有动感，符合顾客要求。

### **3.7 陶瓷烫、离子烫、多功能烫**

陶瓷烫、离子烫、多功能烫等烫发应达到发型设计的要求。

### **3.8 做发卷**

发卷分区交错合理，横竖排列规范，表面平伏，符合造型要求，烘干

吹透；梳刷波浪间距一致，峰谷高低适宜，形象自然；梳刷大花，发花卷曲有致，活泼自然，发丝光泽富有弹力。

### **3.9 漂发**

色度自然、既达到能染各种颜色的要求，又改变色度。

### **3.10 染发**

3.10.1 着色均匀，过渡自然，无漏染。

3.10.2 染后洗净浮色，无残留染发剂。

3.10.3 梳理定型发丝色泽柔和自然，调理色调。

### **3.11 头发养护**

3.11.1 养护用品涂抹均匀，不漏发。

3.11.2 发质得到改善，增加头发光泽。

### **3.12 头皮护理质量要求：**

3.12.1 洗发：泡沫充足，用指腹按摩头皮，轻重适宜，冲洗干净。

3.12.2 毛囊清洁：清洁剂每间隔一厘米隔进行涂放，利用指腹按摩或仪器使头皮对清洁剂吸收。操作后头皮清洁、光泽无异物残留，毛囊口处成明显漩涡状。

3.12.3 不同的头皮问题选用针对性的头皮养护剂进行涂放，分区细致，涂放均匀，剂量充足，无遗漏。使用仪器或按摩手法使养护剂，让头皮吸收。

3.12.4 头皮检测：分缝清晰，摄像取位准确，全头部多点拍摄头皮图片。

3.12.5 头皮保护剂：分区细致，涂放均匀，剂量充足。通过按摩与仪器使产品让头部自然吸收

### **3.13 头、颈、肩部按摩**

3.13.1 按摩程序正确，按经络循行施术。

3.13.2 取穴准确，手法灵活。

3.13.3 入穴角度正确，用力均匀，轻而不浮，重而不滞。

3.13.4 按摩后达到清脑醒目，舒适，缓解疲劳。

### **3.14 盘发**

#### 3.14.1 晚宴盘发

造型新颖，结构布局完整，块面堆积成型，线条流畅，发丝光泽，发型体积符合脸型、头型、身材。饰品、色彩、服饰协调有致，整体效果突出庄重、高雅、华贵。

#### 3.14.2 生活盘发

造型简洁、淡雅、实用，符合脸型。

**4、附则：**本质量要求参考《北京市地方标准》DB11/T 100-2009 美发服务质量要求制定，本质量要求推荐性试行。

4.1 本规范由北京市美发美容行业协会负责起草，北京市美发美容行业协会发布。

4.2 本规范自发布之日起实施。

4.3 本规范内容如与国家法律法规不相一致，按照国家法律法规执行。

# 美容服务操作规程（试行）

## 1、范围

本操作规程规定了美容服务中化妆美容、文饰美容、护肤美容、SPA水疗美体、美甲、美容按摩、足部按摩的操作规程。

本操作规程适用于各类美容服务业。

## 2、术语和定义

下列术语和定义适用于本操作规程。

### 2.1 美容 beauty

根据顾客的需求、皮肤现状，运用手法技术、仪器设备并借助美容护肤、化妆等产品，为其提供人体真皮层以上护肤美容、化妆美容、文饰美容及相关服务。

### 2.2 SPA salus par aqua

以增进人的全面健康为目地，通过水疗、芳香疗法、按摩等方式使人得到放松身体、舒缓神经、恢复活力、改善肤质和养生的专业服务。也指提供 SPA 服务的各种场所。

### 2.3 美甲 Nail art

美甲是一种对指甲进行修饰美化的工作，又称甲艺设计，属美容范畴。美甲是根据顾客的手型、甲型、服饰色彩和要求，对指甲进行消毒、清洁、护理、保养、修饰美化的过程，具有表现形式多样化的特点。

## 3、美容服务操作规程

### 3.1 化妆美容

3.1.1 沟通交流，了解顾客需求，准备化妆工具、用品、化妆品。

3.1.2 确定妆型根据顾客的脸型及三庭五眼的比例进行妆型设计。

3.1.3 洁面护肤对面部与颈部涂抹洁肤化妆品，擦净后喷洒收敛性化



妆水，涂营养霜或乳液。

3.1.4 修整眉型用拔、剪、刮眉法，除去散乱多余的眉毛，修出适合眼型的眉型。

3.1.5 调整眼型对不满意之处，以美目贴矫正眼型。

3.1.6 涂抹粉底用点、拍、按、压、擦涂抹粉底，凡与面部相连的裸露（肩、胸、背）部分都要涂抹，使粉底与皮肤融为一体。

3.1.7 施粉定妆用粉扑沾粉固定粉底，用粉刷掸去浮粉。

### **3.2 眼部化妆**

3.2.1 晕染眼影修饰眼型，调整眉眼间距，用水平或立体法晕染。

3.2.2 画睫毛线，依据眼型和妆型的需要沿睫毛根描画。

3.2.3 贴假睫毛，在假睫毛根部涂上睫毛胶，用镊子夹住假睫毛，紧贴自身睫毛根部按压贴紧。

3.2.4 涂睫毛膏，从睫毛根部向上，涂抹到睫毛尖。

3.2.5 画眉毛，依据妆型勾画出适合的眉型。

3.2.6 修饰鼻型在鼻梁两侧涂阴影色，在鼻梁处涂提亮色。

3.2.7 晕染腮红，根据不同脸型，确定腮红位置和形状进行晕染。

3.2.8 描画唇型，用唇线笔勾画出唇型轮廓线，涂抹与妆色协调的唇膏。

3.2.9 整理妆面，审视妆面整体效果，妆色、发型、服饰是否协调，修饰不足之处。

### **3.3 文饰美容**

3.3.1 沟通交流：了解顾客的需求，检查文饰部位皮肤有无炎症、外伤、疤痕，提示顾客有无皮肤过敏体质、疤痕体质、糖尿病、心脏病、高血压、神经异常、经期、孕期、哺乳期，有以上任何一项均不宜做文饰美容。

3.3.2 文饰设计：根据顾客脸型、眼型、五官比例、年龄及体态等综合因素，设计出符合本人特点的眉型、眼型、唇型等。

3.3.3 准备器具：使用一次性文饰器具，依据顾客肤色、发色、年龄等因素，调配好适合的颜色。

3.3.4 消毒：依次对操作室进行消毒和需要文饰的部位及周围皮肤应用棉签消毒。

3.3.5 修饰：依次勾画出眉型、眼线、唇型并征得顾客同意。

3.3.6 麻醉：将专用麻醉药依据使用说明擦拭文饰部位，待5 min ~ 10min 开始文饰。

3.3.7 文饰：由局部到整体逐步文饰，文饰后请顾客审视形状及颜色，满意后涂抹消炎膏。

3.3.8 文后提示：文后如需补色，约在第四周至第五周后依据情况进行；文后用流水洗脸，避免创面沾水；硬痂应自然脱落。

### **3.4 护肤美容**

3.4.1 了解顾客需求，鉴定顾客皮肤性质和状况，确定护肤方案。

3.4.2 将顾客引领到美容区，换衣服和拖鞋，协助顾客做好首饰和物品的保管。

3.4.3 美容师应佩戴口罩，清洁、消毒双手，使用已消毒的美容器具。

3.4.4 清洁面部皮肤，涂爽肤水。

3.4.5 用蒸汽仪器蒸面，并根据皮肤的性质使用冷喷或热喷。

3.4.6 视不同肤质，选用适当的去角质产品。有严重暗疮、皮炎和敏感皮肤者不宜脱屑。正常皮肤也只能28天做一次去角质护理。

3.4.7 根据需要使用相应的美容仪器，严格按照仪器要求进行操作。

3.4.8 进行面部按摩护理和面膜护理。

3.4.9 涂收缩水或爽肤水滋润皮肤。

3.4.10 涂面霜。

3.4.11 结束护理，为顾客除去毛巾，搀扶顾客下床，请顾客清点随身物品。

3.4.12 切断美容仪器电源，清理消毒用品，整理美容床及周围环境卫生。

### **3.5 SPA 水疗美体**

3.5.1 了解顾客的身体状况、皮肤性质及需求，确定SPA水疗美体方案。

3.5.2 引领顾客到更衣室更衣换拖鞋、存放物品。

3.5.3 引领顾客到淋浴区淋浴。

3.5.4 淋浴后请顾客进入护理房间，美容师需提前在房间内准备相应SPA设施（香熏炉、SPA音乐、花草茶等），营造良好的SPA氛围。

3.5.5 水疗设施需经相应的严格消毒处理，美体师应佩戴口罩，用皮肤消毒液或流动水、肥皂清洗双手及腕部。

3.5.6 根据SPA水疗美体方案进行水疗、全身皮肤去角质、按摩、敷体膜等相应的服务内容。

3.5.7 根据需要使用相应的美体仪器，并严格按照仪器操作规程进行操作。

3.5.8 涂身体乳液。

3.5.9 结束护理，更衣。

3.5.10 请顾客清点随身物品，并饮用一杯温热的白开水或果汁、花草茶等。

3.5.11 切断美体仪器电源，清理消毒用品，整理工作区域环境卫生。

### **3.6 身体按摩**

3.6.1 根据顾客的身体状况和要求，协商确定按摩方案。

3.6.2 提供按摩用客服。

3.6.3 准备按摩用品，如毛巾、按摩单、床单、按摩油等。

3.6.4 按摩师要清洁、消毒双手，并佩戴口罩。

3.6.5 引导顾客以正确的体位躺在按摩床上，并为顾客盖好按摩单或毛巾被。

3.6.6 按摩顺序为头肩部→胸腹部→上肢部→下肢前侧→腰背部→下肢后侧→足底部穴位。

3.6.7 宜采用搓、点、按、叩等手法。

3.6.8 按摩中注意观察顾客的反应，如有异常应立即中止按摩。

3.6.9 按摩结束后，应为顾客提供一杯饮品。

### **3.7 仪器美容**

3.7.1 接待顾客，根据顾客皮肤状况和需求，推荐相应仪器，制定仪器美容护理方案。

3.7.2 美容师将顾客引领到美容区域更衣室进行更衣、换拖鞋、存放物品。

3.7.3 美容师引领顾客进入仪器护理房间，美容师需提前在房间内做好消毒、准备工作（床的准备、物品的准备、仪器的准备，做好安全卫生保障）。

3.7.4 美容师应佩戴口罩，清洁消毒双手，开始进行操作。

3.7.5 清洁面部、涂爽肤水。

3.7.6 操作仪器，根据不同的仪器要求，严格执行所选仪器的操作规范，随时了解顾客感受，及时调整及处理。

3.7.7 仪器操作完毕，进行面膜护理。

3.7.8 根据需求选择化妆水滋润皮肤。

3.7.9 涂防晒霜。

3.7.10 结束护理，为顾客除去毛巾，搀扶顾客下床，更衣梳理。

3.7.11 请顾客清点随身物品，告知顾客注意事项及家庭护理方案。

3.7.12 送别顾客后，美容师应及时回到仪器护理室，切断美容仪器电源，清理消毒用品，整理工作区域及周围环境卫生。

### **3.8 修手服务程序**

3.8.1 卸甲：按照卸甲程序将人造甲卸除。

3.8.2 修剪指甲形状（根据客人喜好修剪出不同形状）。

3.8.3 用泡手碗装好温水给客人泡手。

3.8.4 用指皮推将泡好的自然甲指皮轻轻推起，再用指皮剪从左至右修剪指皮，剪成一条直线。

3.8.5 先用水洗条细面把自然甲表面坑纹磨平，再用抛光块来回抛光，使甲面光滑。

3.8.6 在棉棒上略喷一点酒精，在指芯来回滚动，清洁指芯。

3.8.7 提前准备好的消毒加热的小毛巾，给客人擦手。

3.8.8 涂手霜，可以略微加一点手部按摩手法。

3.8.9 用棉片沾酒精，给客人清洁甲面。

3.8.10 给客人涂抹一遍底油，隔离彩油。

3.8.11 涂抹两遍颜色。

3.8.12 涂抹一遍涂亮油。

### **3.9 手护服务程序**

3.9.1 用手护盆装温水，清洁皮肤。

3.9.2 产品去角质（产品不同，方法也不同）。

3.9.3 再次用温水清洁，洗掉皮肤残留产品和角质。

3.9.4 用产品里按摩油+按摩手法给客人按摩（产品不同，手法不同）。

3.9.5 涂抹加热产品+保鲜膜包裹，再用加热手套加热10—15分钟。

3.9.6 清水清洁掉多余油分，擦干。

3.9.7 涂手霜。

3.9.8 用棉片沾酒精，清洁甲面。

### **3.10 半贴甲服务流程**

3.10.1 打磨自然甲甲面，增加自然甲表面的附着力。

3.10.2 先选择适合的甲片，在半贴后缘位置涂抹胶水。

3.10.3 在自然甲 $\frac{1}{2}$ 的地方向下压并待胶水干。

- 3.10.4 用搓条打磨甲片与自然甲衔接位置。
- 3.10.5 使用U形剪将甲片剪到合适长度，修剪出形状。
- 3.10.6 修整甲面，涂上亮油或者底色。

### **3.11 全贴服务流程**

- 3.11.1 打磨自然甲甲面。
- 3.11.2 根据自然甲长短在甲片后缘涂抹胶水。
- 3.11.3 在自然甲后缘位置向下压并待胶水干。
- 3.11.4 用搓条处理后缘衔接位置。
- 3.11.5 修剪形状。
- 3.11.6 上色。

### **3.12 法式贴甲服务程序**

- 3.12.1 选择适合的甲片，与我们自然甲一般大小。
- 3.12.2 打磨自然甲甲面，增加自然甲表面的附着力。
- 3.12.3 在法式贴后缘位置涂抹贴片胶。
- 3.12.4 在自然甲微笑线上方1毫米处向下压并待胶水干。
- 3.12.5 使用U形剪将甲片剪到合适长度，修剪形状。
- 3.12.6 整甲涂抹一层延长胶或水晶。
- 3.12.7 甲面处理。
- 3.12.8 封层。

### **3.13 卸甲服务程序**

- 3.13.1 用搓条打磨掉甲面封层。
- 3.13.2 包上卸甲包（卸甲水棉花+锡纸）。
- 3.13.3 等待5分钟后取下卸甲包。
- 3.13.4 用指皮推刮除贴片或甲油胶。
- 3.13.5 甲面抛光。

**4、附则：**本操作规程参考《北京市地方标准》DB11/T 629-2009 美

容服务操作规程制定，本操作规程推荐性试行。

4.1 本规范由北京市美发美容行业协会负责起草，北京市美发美容行业协会发布。

4.2 本规范自发布之日起实施。

4.3 本规范内容如与国家法律法规不相一致，按照国家法律法规执行。

# 美容服务质量要求（试行）

## 1、范围

本质量要求规定了美容服务中化妆美容、文饰美容、护肤美容、SPA水疗美体、美甲、美容按摩、足部按摩的操作规程。

本质量要求适用于各类美容服务业。

## 2、术语和定义

下列术语和定义适用于本质量要求。

### 2.1 美容 beauty

根据顾客的需求、皮肤现状，运用手法技术、仪器设备并借助美容护肤、化妆等产品，为其提供人体真皮层以上护肤美容、化妆美容、文饰美容及相关服务。

### 2.2 SPA *salus par aqua*

以增进人的全面健康为目地，通过水疗、芳香疗法、按摩等方式使人得到放松身体、舒缓神经、恢复活力、改善肤质和养生的专业服务。也指提供 SPA 服务的各种场所。

### 2.3 美甲 Nail art

美甲是一种对指甲进行修饰美化的工作，又称甲艺设计，属美容范畴。甲是根据顾客的手型、甲型、服饰色彩和要求，对指甲进行消毒、清洁、护理、保养、修饰美化的过程，具有表现形式多样化的特点。

## 3、美容服务质量要求

### 3.1 生活妆

3.1.1 粉底均匀，与肤色相匹配，裸露部分与面部皮肤融为一体。

3.1.2 眉色深浅适宜，眉型与脸型相协调。

3.1.3 眼影清淡，眼线按不同眼型调整，粗细适宜。



3.1.4 腮红柔和，自然，口红与腮红、眼影色相协调。

3.1.5 整体妆色清淡、协调、典雅、自然，体现出化妆后的自然美。

### **3.2 新娘妆**

3.2.1 粉底细腻，匀而不浮，立体感突出，与皮肤融为一体。

3.2.2 眉色深浅适宜，与脸型肤色相协调，眼影色彩柔和艳丽，配合眼型。

3.2.3 腮红均匀，过渡自然，两边对称，体现高雅效果。

3.2.4 唇型修饰与脸型相适应。

3.2.5 眼线、唇红、腮红、眼影色调协调一致，发型配合妆面，妆面对称，妆型具有喜庆纯真靓丽感。

### **3.3 晚宴妆**

3.3.1 粉底层次突出，有立体感，弥补面型不足。

3.3.2 眉型与脸型相适宜，符合个性特点；眉色与肤色、妆型相协调。

3.3.3 眼影晕染层次突出，过渡自然，立体感强，弥补眼部的缺陷。

3.3.4 眼线描画整齐干净，与眼型及个人性格特征相适应，与妆型相协调。

3.3.5 涂刷睫毛膏，彼此不粘连，呈自然状态，具有清晰美感。

3.3.6 鼻侧影晕染均匀、自然，突出立体效果。

3.3.7 唇线轮廓清晰，弥补唇型不足，与脸型和个性相适应。唇膏色与眼影色、腮红、服饰、年龄相协调，涂抹饱满、光亮、有立体感。

3.3.8 腮红适合脸型晕染均匀，颜色搭配合理。

3.3.9 整体效果高贵、典雅。妆面干净、亮丽、艳而不俗，妆色与饰物、着装整体相统一。

### **3.4 护肤美容**

3.4.1 皮肤清洁，老化角质得到清除，皮肤的pH值得到调节，面部皮肤得到放松，营养得到补充。

3.4.2 面部按摩不少于 18 个穴位，取穴准确，轻柔流畅。达到护理面部皮肤，有效吸收营养的效果。

3.4.3 面膜使用不出现皮肤过敏的现象。

3.4.4 经护肤美容后，皮肤光泽、紧致，富有弹性。

### **3.5 文饰美容**

3.5.1 文饰用具把持稳定，走针准确，表皮操作深浅一致。

3.5.2 双眉对称，着色均匀，眉型美观。

3.5.3 眉色与肤色和谐自然。

3.5.4 文上下眼线达到上粗下细，粗细过渡自然。

3.5.5 文（漂）唇轮廓线清晰，唇色均匀，与肤色和谐，唇型饱满自然。

### **3.6 SPA 水疗美体**

3.6.1 SPA 水疗场所突出个性化设计，结合五感，创造温馨、宁静、舒适、典雅的环境。

3.6.2 水疗器材使用前应清洁干净并进行消毒，浴桶要衬一次性塑料袋。

3.6.3 室内温度不低于 26℃。

3.6.4 为顾客准备一次性拖鞋及毛巾，所有器具经过严格消毒。

3.6.5 根据顾客身体状况选择水疗产品，调适水温和水势，水温控制在 38℃～42℃之间，按顾客要求调节水温，避免烫伤顾客皮肤及出现意外情况。

3.6.6 熟知美体仪器的操作步骤、禁忌和注意事项，避免由于操作不当给顾客造成伤害。

3.6.7 按摩的手法舒适、流畅，取穴准确，手法得当，轻重适宜、均匀柔和、有明显的舒适感，并达到渗透的效果。

3.6.8 操作时随时与顾客交流力度的轻重，以其耐受程度为限。

### **3.7 身体按摩**

- 3.7.1 室内温度不低于 26℃。
- 3.7.2 使用消毒拖鞋或一次性拖鞋。
- 3.7.3 使用一次性或消毒按摩服、按摩单等用品。
- 3.7.4 非一次性用品要做到一客一消毒。
- 3.7.5 全身按摩不少于 60 分钟。
- 3.7.6 手法得当，选穴准确，手法灵活，做到持久、有力、均匀、柔和。
- 3.7.7 按摩后应达到身心放松、缓解疲劳的效果。

### **3.8 仪器美容质量要求**

- 3.8.1 皮肤治疗方案设定准确，能达到最佳治疗效果，满足顾客要求。
- 3.8.2 同仪器操作要求，进行规范安全操作。
- 3.8.3 面部皮肤的问题得到明显改善，如紧致提升、淡斑美白等等，肤质效果呈现白、透、亮等外观。
- 3.8.4 操作时仪器手柄需把持稳定，频率设定准确、操作力度深浅一致，以皮肤承受强度为宜。
- 3.8.5 如需辅助介质则涂抹厚度应均匀够用，能起到保护皮肤的作用。

### **3.9 修手质量要求**

- 3.9.1 形状：根据形状不同，标准不一，所有形状必须圆润，不可有毛边，不可有棱角。
- 3.9.2 泡手：水温适当，水量不可太多，刚好到第一个手关节即可。
- 3.9.3 指皮：从左甲壁到右甲壁修剪成一条直线，不可有毛边，保护圈留不到 0.1 毫米，甲沟两侧硬茧不可修剪过多，必须光滑，不可出现刀口，修剪指皮以干净为主，不以多少为主。
- 3.9.4 颜色：底油，颜色，亮油不可涂抹到皮肤上，四周圆润光滑，表面如镜面干净光滑，颜色均匀。

### **3.10 手护服务质量要求**

- 3.10.1 每一步需要清洁干净。

3.10.2 按摩手法需要让客人感觉舒服，力道适中，根据产品不同，所使用到的手法流程可略调整。

3.10.3 护理完的手具有去除水肿，达到产品最佳效果。

### **3.11 半贴甲服务要求**

3.11.1 前期指皮处理干净，做好清洁工作，避免出现脱落。

3.11.2 甲面不得有气泡或空隙。

3.11.3 胶水用量适度，不可过多过少，指芯不得有胶水流进，流到甲沟的胶水要处理干净。

3.11.4 打磨衔接位置时，不可过重磨到自然甲，衔接处自然平滑，不可有明显接痕。

### **3.12 全贴甲服务要求**

3.12.1 前期指皮处理干净，做好清洁工作，避免出现脱落。

3.12.2 甲面不得有气泡或空隙。

3.12.3 胶水用量适度，不可过多过少，指芯不得有胶水流进，流到甲沟的胶水要清理干净，后缘衔接位置一定不能有太多胶水，不可离后缘太近。

3.12.4 处理衔接位置要小心不能磨到甲边皮。

### **3.13 法式贴甲服务要求**

3.13.1 前期指皮处理干净，做好清洁工作，避免出现脱落。

3.13.2 胶水用量适度，不可过多过少，指芯不得有胶水流进，流到甲沟的胶水要处理干净。

3.13.3 法式贴 AB 点要等高，AB 点不可翘边。

3.13.4 涂抹延长胶之前，甲面不得有灰尘或光面。

### **3.14 卸甲服务要求**

3.14.1 搓条打磨力度要适当，过重则伤甲，过轻则卸除不了。

3.14.2 彩胶卸除干净，不可有残留，在卸除过程中要保护好客人自

然甲，力度不可过重，否则会使客人自然甲变薄。

3.14.3 卸甲包等待时间不可过长，避免刺激皮肤。

**4、附则：**本质量要求参考《北京市地方标准》DB11/T 630—2009 美容服务质量要求制定，本质量要求推荐性试行。

4.1 本规范由北京市美发美容行业协会负责起草，北京市美发美容行业协会发布。

4.2 本规范自发布之日起实施。

4.3 本规范内容如与国家法律法规不相一致，按照国家法律法规执行。

# 单用途商业预付卡管理办法（试行）

中华人民共和国商务部令 2012 年第 9 号

## 第一章 总则

第一条 为加强单用途商业预付卡管理，维护当事人合法权益，防范资金风险，根据有关法律法规，制定本办法。

第二条 从事零售业、住宿和餐饮业、居民服务业（具体行业分类表见附件 1）的企业法人在中华人民共和国境内开展单用途商业预付卡业务适用本办法。

本办法所称单用途商业预付卡（以下简称单用途卡）是指前款规定的企业发行的，仅限于在本企业或本企业所属集团或同一品牌特许经营体系内兑付货物或服务的预付凭证，包括以磁条卡、芯片卡、纸券等为载体的实体卡和以密码、串码、图形、生物特征信息等为载体的虚拟卡。

第三条 集团发卡企业是指发行在本集团内使用的单用途卡的集团公司。集团是指由同一企业法人绝对控股的企业法人联合体。

品牌发卡企业是指发行在同一品牌特许经营体系内使用的单用途卡，且拥有该品牌的企业标志或注册商标，或者经授权拥有该企业标志或注册商标排他使用权的法人企业。同一品牌特许经营体系是指使用同一企业标志或注册商标的企业法人联合体。

售卡企业是指集团发卡企业或品牌发卡企业指定的承担单用途卡销售、充值、挂失、换卡、退卡等相关业务的本集团或同一品牌特许经营体系内的企业。

第四条 规模发卡企业是指除集团发卡企业、品牌发卡企业之外的符合下列条件之一的企业：

- (一) 上一会计年度年营业收入 500 万元以上；
- (二) 工商注册登记不足一年、注册资本在 100 万元以上。

商务部可以根据具体情况调整规模发卡企业标准，以公告的形式公布。

第五条 商务部负责全国单用途卡行业管理工作。县级以上地方人民政府商务主管部门负责本行政区域内单用途卡监督管理工作。

第六条 单用途卡行业组织按照章程为其成员提供信息咨询和宣传培训等服务，发挥行业自律作用。

## 第二章 备案

第七条 发卡企业应在开展单用途卡业务之日起 30 日内按照下列规定办理备案：

(一) 集团发卡企业和品牌发卡企业向其工商登记注册地省、自治区、直辖市人民政府商务主管部门备案；

(二) 规模发卡企业向其工商登记注册地设区的市人民政府商务主管部门备案；

(三) 其他发卡企业向其工商登记注册地县（市、区）人民政府商务主管部门备案。

第八条 发卡企业应向备案机关提交下列材料：

- (一) 《单用途卡发卡企业备案表》；
- (二) 《企业法人营业执照》（副本）复印件；
- (三) 组织机构代码证复印件；

发卡企业为外商投资企业的，还应提交外商投资企业批准证书复印件。

《单用途卡发卡企业备案表》可以从备案机关处领取或通过商务部政府网站（[www.mofcom.gov.cn](http://www.mofcom.gov.cn)）下载（格式见附件 2）。

第九条 规模发卡企业除提交本办法第八条规定的材料外，还应向备

案机关提交下列材料：

（一）经审计机构审计的上一年度财务报表（加盖公章），但工商注册登记不足一年的规模发卡企业除外；

（二）实体卡样本（正反面）、虚拟卡记载的信息样本；

（三）单用途卡业务、资金管理制度；

（四）单用途卡购卡章程、协议；

（五）资金存管账户信息和资金存管协议。

第十条 集团发卡企业和品牌发卡企业除提交本办法第八条规定的材料外，还应向备案机关提交下列材料：

（一）经审计机构审计的上一年度财务报表及合并财务报表（加盖公章），但工商注册登记不足一年的集团发卡企业、品牌发卡企业除外；

（二）实体卡样本（正反面）、虚拟卡记载的信息样本；

（三）单用途卡业务、资金管理制度；

（四）单用途卡购卡章程、协议；

（五）资金存管账户信息和资金存管协议；

（六）与售卡企业签订的协议文本及售卡企业清单；

（七）集团发卡企业提交集团股权关系说明；品牌发卡企业提交企业标志、注册商标所有权或排他使用权证明。

第十一条 备案机关对已备案的发卡企业予以编号，并在商务部和备案机关指定的媒体上公告，提供公众查询服务。

第十二条 备案事项发生变更、发卡企业类型改变或单用途卡业务终止时，发卡企业应在变化之日起 15 个工作日内向备案机关办理变更、注销手续。

### **第三章 发行与服务**

第十三条 企业可发行记名卡和不记名卡，记名卡可挂失。



发卡企业应在实体卡卡面上记载发卡企业名称及联系方式、卡号、使用规则、注意事项等。集团发卡企业还应标明集团名称，品牌发卡企业应标明统一的企业标志或注册商标。虚拟卡也应记载上述信息。已备案的发卡企业可标明备案编号。

第十四条 发卡企业或售卡企业应公示或向购卡人提供单用途卡章程，并应购卡人要求签订购卡协议。发卡企业或售卡企业应履行提示告知义务，确保购卡人知晓并认可单用途卡章程或协议内容。

单用途卡章程和购卡协议应包括以下内容：

- （一）单用途卡的名称、种类和功能；
- （二）单用途卡购买、充值、使用、退卡方式，记名卡还应包括挂失、转让方式；
- （三）收费项目和标准；
- （四）当事人的权利、义务；
- （五）纠纷处理原则和违约责任；
- （六）相关法律法规规章和规范性文件规定的其他事项。

第十五条 个人或单位购买（含充值，下同）记名卡的，或一次性购买1万元（含）以上不记名卡的，发卡企业或售卡企业应要求购卡人及其代理人出示有效身份证件，并留存购卡人及其代理人姓名或单位名称、有效身份证件号码和联系方式。

个人有效身份证件包括居民身份证、户口簿、军人身份证件、武警身份证件、港澳台居民通行证、护照等。单位有效身份证件包括营业执照、事业单位法人证书、税务登记证、组织机构代码证等。

第十六条 发卡企业和售卡企业应保存购卡人的登记信息5年以上。

发卡企业和售卡企业应对购卡人及其代理人的身份信息和交易信息保密，除法律另有规定外，不得向第三方提供。

第十七条 单位一次性购买单用途卡金额达5000元（含）以上或个人

一次性购卡金额达 5 万元（含）以上的，以及单位或个人采用非现场方式购卡的，应通过银行转账，不得使用现金，发卡企业或售卡企业应对转出、转入账户名称、账号、金额等进行逐笔登记。

发卡企业和售卡企业应严格按照国家有关规定开具发票。

第十八条 单张记名卡限额不得超过 5000 元，单张不记名卡限额不得超过 1000 元。

单张单用途卡充值后资金余额不得超过前款规定的限额。

第十九条 记名卡不得设有效期；不记名卡有效期不得少于 3 年。

发卡企业或售卡企业对超过有效期尚有资金余额的不记名卡应提供激活、换卡等配套服务。

第二十条 使用单用途卡购买商品后需要退货的，发卡企业或受理企业应将资金退至原卡。原单用途卡不存在或退货后卡内资金余额超过单用途卡限额的，应退回至持卡人在同一发卡企业的同类单用途卡内。

退货金额不足 100 元（含）的，可支付现金。

第二十一条 发卡企业或售卡企业应依单用途卡章程或协议约定，提供退卡服务。

办理退卡时，发卡企业或售卡企业应要求持卡人出示有效身份证件，并留存持卡人姓名、有效身份证件号码、退卡卡号、金额等信息。

发卡企业或售卡企业应将资金退至与持卡人同名的银行账户内，并留存银行账户信息。卡内资金余额不足 100 元（含）的，可支付现金。

第二十二条 发卡企业终止兑付未到期单用途卡的，发卡企业和售卡企业应向持卡人提供免费退卡服务，并在终止兑付日前至少 30 日在备案机关指定的媒体上进行公示。

## 第四章 资金管理

第二十三条 发卡企业和售卡企业应定期核对与单用途卡业务相关的

账务，及时对交易数据进行记录和清算。

第二十四条 发卡企业应对预收资金进行严格管理。预收资金只能用于发卡企业主营业务，不得用于不动产、股权、证券等投资及借贷。

第二十五条 主营业务为零售业、住宿和餐饮业的发卡企业，预收资金余额不得超过其上一会计年度主营业务收入的 40%；主营业务为居民服务业的发卡企业的预收资金余额不得超过其上一会计年度主营业务收入；工商注册登记不足一年的发卡企业的预收资金余额不得超过其注册资本的 2 倍。

集团发卡企业预收资金余额不得超过其上一会计年度本集团营业收入的 30%。

本办法所称预收资金是指发卡企业通过发行单用途卡所预收的资金总额，预收资金余额是指预收资金扣减已兑付商品或服务价款后的余额。

第二十六条 规模发卡企业、集团发卡企业和品牌发卡企业实行资金存管制度。规模发卡企业存管资金比例不低于上一季度预收资金余额的 20%；集团发卡企业存管资金比例不低于上一季度预收资金余额的 30%；品牌发卡企业存管资金比例不低于上一季度预收资金余额的 40%。

第二十七条 规模发卡企业、集团发卡企业和品牌发卡企业应确定一个商业银行账户作为资金存管账户，并与存管银行签订资金存管协议。

资金存管协议应规定存管银行对发卡企业资金存管比例进行监督，对超额调用存管资金的指令予以拒绝，并按照备案机关要求提供发卡企业资金存缴情况。

第二十八条 规模发卡企业、集团发卡企业和品牌发卡企业可以使用担保预收资金的保证保险、银行保函等方式冲抵全部或部分存管资金。

第二十九条 规模发卡企业、集团发卡企业和品牌发卡企业应在境内建立与发行单用途卡规模相适应的业务处理系统，并保障业务处理系统信息安全和运行质量。

发生重大或不可恢复的技术故障时，规模发卡企业、集团发卡企业、品牌发卡企业应立即向备案机关报告。

第三十条发卡企业应将单用途卡业务纳入日常管理，制定预收资金结算、风险管理、日常监督、应急处置等制度。

第三十一条 规模发卡企业应于每季度结束后 15 个工作日内，集团发卡企业和品牌发卡企业应于每季度结束后 20 个工作日内登录商务部“单用途商业预付卡业务信息系统”，填报上一季度单用途卡业务情况。其他发卡企业应于每年 1 月 31 日前填报《发卡企业单用途卡业务报告表》（格式见附件 3）。

发卡企业填报的信息应当准确、真实、完整，不得故意隐瞒或虚报。

## 第五章 监督管理

第三十二条 省、自治区、直辖市人民政府商务主管部门应制定专项应急预案，积极预防、妥善处理本行政区域内涉及单用途卡业务的重大突发性事件，并及时上报商务部。

第三十三条商务部和地方人民政府商务主管部门应对发卡企业和售卡企业的单用途卡业务活动、内部控制和风险状况等进行定期或不定期的现场及非现场检查。发卡企业和售卡企业应配合商务主管部门的检查。

第三十四条商务部应建立健全“单用途商业预付卡业务信息系统”。地方人民政府商务主管部门应充分运用信息化手段加强对发卡企业的监督管理。

第三十五条商务部和地方人民政府商务主管部门应通过 12312 商务举报投诉服务平台接受与本办法有关的举报和投诉。

## 第六章 法律责任

第三十六条 发卡企业违反本办法第七条规定的，由违法行为发生地

县级以上地方人民政府商务主管部门责令限期改正；逾期仍不改正的，处以1万元以上3万元以下罚款。

第三十七条 发卡企业或售卡企业违反本办法第十四条至第二十二条规定的，由违法行为发生地县级以上地方人民政府商务主管部门责令限期改正；逾期仍不改正的，处以1万元以上3万元以下罚款。

发卡企业违反本办法第二十四条至第二十七条、第三十一条规定的，由备案机关责令限期改正；逾期仍不改正的，处以1万元以上3万元以下罚款。

集团发卡企业、品牌发卡企业疏于管理，其隶属的售卡企业12个月内3次违反本办法规定受到行政处罚的，备案机关可以对集团发卡企业、品牌发卡企业处以3万元以下罚款。

第三十八条 发卡企业违反本办法第二十九条规定，造成重大损失的，由备案机关处以1万元以上3万元以下罚款。

第三十九条 发卡企业和售卡企业违反本办法受到行政处罚的，由实施处罚的商务主管部门在指定媒体上公示处罚信息。

## 第七章 附则

第四十条 已开展单用途卡业务的发卡企业应在本办法实施之日起90日内完成备案。

第四十一条 动力燃料销售企业发行的，用于为确定的生产经营性车辆兑付动力燃料的记名预付凭证，不适用本办法。

第四十二条 本办法自2012年11月1日起实施。

## 美容美发行业预付费服务交易合同(试行)

甲方：

乙方：

甲乙双方承诺自愿按照《中华人民共和国合同法》等有关法律、法规及《北京市消费类预付费服务交易合同行为指引》（以下简称《指引》）的规定行使权利、履行义务和承担责任，并就美容美发行业预付费服务的具体事宜经平等协商一致，自愿达成如下协议：

### 第一条 办卡事宜

#### 1. 办卡种类、费用及支付方式

本卡为记名卡，签名\_\_\_\_\_卡号为：\_\_\_\_\_。

不记名卡，卡号为：\_\_\_\_\_。

本卡为储值卡 计次卡，使用次数为\_\_\_\_次。年卡

本卡金额为¥\_\_\_\_\_元（人民币），享受优惠：\_\_\_\_\_。

甲方购买\_\_\_\_\_张本卡。

支付方式：现金 银行卡 支票 其他\_\_\_\_\_；支付时间：年\_\_月\_\_日。

注：“记名卡”凭有效身份证件发卡，限额不超过 5000 元。

“不记名卡”任何持卡人均可使用。

“年卡”在有效期内不限使用次数、使用项目。

## 2. 卡的有效期限

记名储值卡不设有效期限。

不记名卡或计次性预付费服务卡有效期限自售出之日起\_\_\_\_\_年（不少于 3 年）。

## 3. 卡的使用范围

单店使用

部分连锁门店使用（详见：《部分门店名录》）。

所有连锁门店使用（详见：《所有门店名录》）。

## 4. 卡的使用权限

该卡 仅限甲方本人使用 多人使用。

该卡 能 不能 与乙方其他优惠促销活动同时使用。

有效期内，甲方可在乙方营业时间任何时候使用该卡。

## 第二条 乙方承诺提供的服务内容

1. 卡内包含项目：\_\_\_\_\_。

本卡可消费的商品使用品牌包：

\_\_\_\_\_。

2. 卡外另收费项目：\_\_\_\_\_（以店内公示项目和价格为准）。

## 第三条 双方权利义务及法律责任详见通用条款

#### 第四条 重要事项告知方式

1. 本合同履行中需告知甲方的重要事项，乙方应当采用店堂告示及□  
书面形式 □ 电子邮件 □ 传真 □ 短信 □ 电话方式告知甲方，视为乙方  
已尽到告知义务。

2. 甲方通讯方式（根据本条第一款甲方选择的通知方式填写）

收件地址：                    邮编：                    电话：

收件人：                    传真：                    电子邮箱：

接受短信电话号码：

#### 第五条 其他约定

1. 关于转卡、退卡、挂失的其他约定：\_\_\_\_\_。

2. 如消费卡背面条款与本合同冲突，以本合同为准。

3. 乙方提供的经甲方签字确认的《门店名录》、《店堂告示》、《会  
员须知》、《会员守则》等文件将作为本合同的附件与本合同具有同等法  
律效力。

4. 本合同一式二份，甲、乙双方各执一份，每份具有同等法律效力。  
本合同自双方签字或盖章之日起生效。

请消费者认真阅读通用条款及经营者提供的其他书面材料，经确认无误后  
再签署本合同。

消费者（甲方签字）：

经营者（乙方盖章）：

地址：

门店负责人：

联系电话：

经营地址：

签订时间： 年 月 日

签订时间： 年 月 日



## 通用条款

### 一、双方主要权利和义务

1. 甲方在交付预付费用后 7 日内，尚未接受合同所提供的服务，有权无条件解除合同，乙方应当一次性返还全部预付费用。

2. 本卡内余额不足支付当次消费，甲方可以现金补足，并于当次（仅限当次）享受原折扣。

3. 甲方在有效期内未使用完本卡内金额的，可向乙方要求延期或退卡。甲方要求延期的，双方可协商重新约定使用期限、优惠幅度等内容。

4. 甲方因本卡损坏而无法继续使用的，可持旧卡向乙方办理换卡手续。因甲方的自身原因需要补卡、换卡的，乙方有权向甲方收取不高于 10 元的卡成本费。

5. 甲方消费卡遗失的，本人应及时向乙方挂失。因甲方未及时挂失，造成经济损失由甲方负责。

6. 乙方在售卡时应向甲方详细说明本卡的类别、费用和使用方式。

7. 乙方所提供的客用洗发水（液）等发用类、护肤类、美容修饰类、香水类化妆品应当符合《化妆品卫生标准》。

8. 在合同服务期限内，乙方不得擅自提高承诺的商品、服务价格或增加服务限制条件。

9. 在合同服务期限内，乙方不得仅因名称的变更或者法定代表人、负责人、从业人员的变动而不履行约定义务。

### 二、违约责任

1. 一方违反合同约定给对方造成损失的，均应当承担相应的赔偿责任。

2. 因甲方原因中途退卡，乙方将在扣除卡内余额 15% 的违约金后，

将剩余部分退还甲方。

3. 乙方变更服务地点、调整主要经营项目、擅自提高价格或增加服务限制条件严重影响甲方利益的，双方应当协商解决办法；协商不成的，甲方可以解除合同，并要求乙方参照以下标准在扣除已消费金额后，一次性返还预付费用余额：

(1) 双方约定甲方享受单次服务价格优惠的，已消费金额按甲方实际接受的服务次数计算。应当按照约定的优惠价格计算；

(2) 双方约定甲方享受额外的赠送金额或赠送服务项目的，单次服务价格的优惠折扣率为：

预付费用总额 ÷ (赠送金额或赠送服务的折算金额 + 预付费用总额) × 100%

(3) 双方约定甲方在有效期限内不限次享受服务的，已消费金额计算方式为：

合同生效之日起至合同解除之日止的天数 ÷ 有效期限内天数 × 预付费用总额

#### 4. 乙方暂停营业的规定

(1) 乙方暂停营业的，应当提前以店堂告示及双方约定的其他形式告知甲方。

(2) 乙方需暂停营业超过 30 日以上的，应当在暂停营业 15 日前以店堂告示及双方约定的其他形式告知甲方。甲方要求解除合同的，乙方应当按照本条第三项的标准扣除已消费金额后，一次性返还预付费用余额；甲方不要求解除合同的，有效期限相应顺延或由双方另行协商解决办法。

#### 5. 乙方被清算或注销的规定

乙方被清算或注销需解除合同的，应当提前 30 日以店堂告示及双方约定的其他形式告知甲方，并按照本条第三项的标准扣除已消费金额后，

一次性返还预付费用余额。

6. 乙方未按照本合同约定履行告知义务的，应向甲方支付卡内余额15%的违约金。

### **三、其他**

本合同未尽事宜，《指引》有规定的，按照《指引》的规定执行；《指引》未规定的，可按照经甲方确认的《会员须知》、《会员守则》等书面文件执行，或双方以书面形式补充。

### **四、争议解决**

双方发生争议的，应当协商解决或向消费者协会或有关行业协会申请调解解决，或向有关行政部门申诉，也可以按以下第 \_\_\_\_ 种方式解决：

- (一) 直接向乙方所在地人民法院提起诉讼；
- (二) 向北京仲裁委员会申请仲裁。



# 《员工手册》

## 第一节 引言

各位员工：

很高兴您能到 XXX 美容美发服务有限公司工作，请尽情发挥您的才华，实现您的人生梦想目标，并凭着您的工作热情和进取心及对美容业的热爱，愉快的在这里工作、生活、成长。

美发、美容业要作好服务，需要您和大家的共同努力，为顾客提供完美的服务，力求以科学、专业的美发、美容技术和高品质的服务水准树立并维护本公司良好的企业形象和声誉，作为我们共同奋斗的目标，您会在这里发挥出最佳的水平。

为了使您对本公司的基本情况和有关规章制度能有比较清楚的了解，并认真遵照执行，请入职员工认真阅读《员工手册》，理解并严格执行其中各项内容，以便明确本公司对员工的基本要求，本《员工手册》也同时作为增训考核的内容之一。

谨希望各位员工敬业乐业，真诚合作，为实现我们的宏伟目标而努力奋斗。

## 第二节 使命与宗旨

1. 我们使命：对社会 ----- 造福大众，倡导文明  
对顾客 ----- 服务至上，满意第一  
对员工 ----- 提供舞台，促进发展

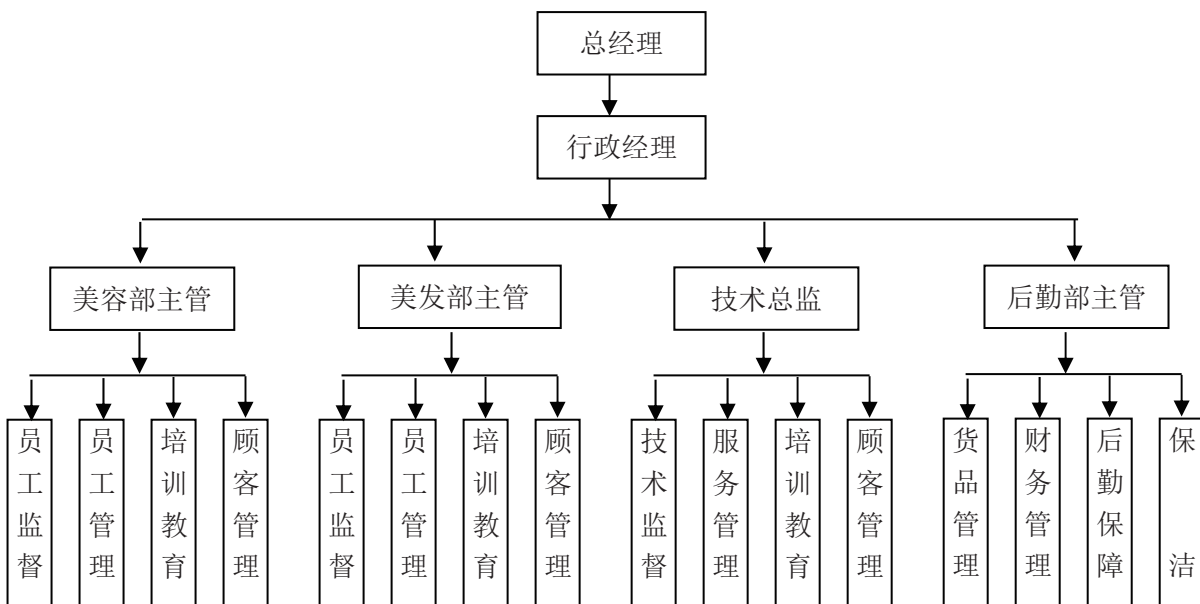
### 2. 我们的服务通则：

员工满意：员工是企业最宝贵的财富，企业的成功标志即是为员工提供发展与成长的机会，帮助员工获得工作中的满足感和成就感。

顾客满意：不断了解客户的需求，比竞争者更好地满足其现实和潜在需求，创造一流的高品质的客户满意度。

上级为下级服务；二线为一线服务；同事为同事服务；全体为顾客服务。

XXX 美容美发服务有限公司组织结构图







## 第四节 总 则

### · 目的

为使本公司员工管理科学、规范，并使公司能够长期稳步发展，特制定本手册。

### · 范围

（一）本公司员工管理，除遵照有关法律、法规、行政规章及公司规章制度外，悉依本手册办理。

（二）本手册所称公司指 XXX 连锁机构。

（三）本手册适用于公司各部门正式批准录用的所有员工。

### · 本手册中管理制度的解释权归公司。

## 第五节 入职指引

### 1. 原则及聘用标准

用人原则：重业务、重能力、不拘一格、任人为贤。

聘用标准：符合本市劳动管理部门的管理条件，据本公司的发展需要，凡是具有一定专业知识和技能、身体健康、无不良行为记录，有志从事美容美发服务工作的应聘人员，经过自愿报名，公司测试考核合格者，均有录用机会。

### 2. 资格审核

凡报名应聘人员，均应提供本人身份证件，学历证书及相关证件，由公司审核无误。

凡报名应聘本公司技术职位的人员应提供专业技术资格证明。

### 3. 身体检查：

凡经初试、面试合格人员，必须经过本市卫生防疫站身体检查并获得健康合格证，费用自行承担。

员工入职后，每年一次体检，对患有传染性疾病的员工，公司有权做出病退或终止合同处理。

### 4. 入职考试：

应聘人员初试面试合格后，须参加培训，考核合格后，成为正式员工。

### 5. 试用期：

所有入职员工在试用期间，如员工预终止合作，须提前半个月（15天）

以辞职报告（书面）的形式报告公司，试用期均为三个月，试用期满考试合格上岗。并与公司签订劳动合同书，时限根据具体不同岗位签订时限，最高3年。

## **6. 辞退、辞职：**

员工在合同期内因违反店规或其它店内规定，后果严重者，违法犯罪者，由公司辞退。

员工在合同期内要求辞职，均应提前一个月写出书面申请报告，经公司批准，办理离职手续。

无论何故，员工离职都必须按公司规定交回制服、工具，退清欠款。办完一切离职手续，方可离开公司。

## 第六节 劳动合同与人事档案

### · 劳动合同

#### （一）合同背景

为确立公司与员工的劳动关系，明确双方的权利与义务，公司实施全员劳动合同制管理。公司的劳动合同制管理以国家颁布的《劳动法》和地方相关劳动法规为依据，本规定未提及事项均遵照上述各项法规执行。

#### （二）适用范围

正式员工在公司工作期间，均需与公司订立劳动合同，确立劳动关系。

#### （三）合同期限

劳动合同的最低期限为一年。

#### （四）合同签订、续订、变更和解除，纠纷处理等详见《劳动合同》。

### · 人事档案

（五）公司提倡正直诚实，并保留审查员工所提供个人资料的权利；如有虚假，将立即被终止或解除劳动合同。

（六）进入各单位的新员工填写的《员工登记表》、证件及个人资料将由本单位管理层归档，建立人事档案，并按相关规定上报公司。

（七）公司的人事档案由管理层统一管理。各公司在年初时应提供本公司人员基本情况，发生人员变动时应向本单位管理部门备案。

#### （八）查阅人事档案必须填写申请书，经主管领导签字同意方可进行。

## 第七节 员工权利与义务

### · 员工权利

（一）公司录用员工时，优先考虑内部招聘。

（二）内部招聘须公开招聘，考核结果公开，实现公平竞争。

（三）员工劳动时间取得报酬，不得低于国家规定本地区本行业最低工资标准。

（四）员工按国家规定及各单位细则享受保险福利待遇。

（五）员工须遵守公司的考勤制度。

（六）员工按公司休假制度休假。

（七）员工正式录用后须签订合同，享有《中华人民共和国劳动法》规定的各项权利。

（八）公司员工有实现自我发展的权利。

（九）公司员工有参加培训的权利。员工根据自身实际情况和岗位要求有权提出培训要求并参加培训。

（十）员工有根据工作岗位具体情况提出合理化建议的权利。

（十一）员工有申诉权，对直接上级的不公平待遇或人身伤害有权越级申诉；如投诉不予受理解决，员工有权向国家有关部门提请劳动争议处理，但情况必须属实。

（十二）在特殊工作环境中工作的员工，依有关规定享有劳动保护待遇以及使用劳动保护用品的权利。

（十三）员工对公司中层领导的工作态度、工作方法、违法行为有投诉的权利。

## · 员工义务

（十四）遵循国家法律、法规及本公司有关规章制度，遵守本岗位所属部门的各项管理细则。

（十五）工作上遵循公司利益第一的原则，自觉维持公司的利益和形象。

（十六）严格按公司保密及职务保密准则规定，保守公司的商业秘密。

（十七）严格按公司的管理模式运作，确保工作流程和工作程序的顺畅高效。

（十八）积极学习，刻苦钻研，努力提高职业技能水平，积极参加培训和考核。

（十九）遵守公司的各项劳动安全卫生规程，严格按岗位操作规程操作，对操作规程中不合理的问题，及时提出并报直接上级尽快解决。严禁违章作业，杜绝事故发生。

（二十）创造和谐的工作环境，互相学习，互相帮助，共同提高，发扬团队精神，增强公司的凝聚力。

## 第八节 培训制度

### · 目的

实现公司与员工共同发展，使培训更有利于公司竞争力的提高。

### · 原则

公司根据发展战略和业务需要，在考虑培训效益的情况下，实行统一安排和个人争取相结合的培训原则。

### · 培训内容

包括公司文件、发展战略、规章制度、基本政策、与所在岗位相关的专业知识培训等，使员工掌握公司的政策和行为规范，具备完成本职工作所必需的基础知识和达到高绩效工作标准所需的高级知识。

#### （一）技能培训

包括岗位职责、操作规程和专业技能的培训，使员工在充分掌握理论的基础上，能熟练地应用、发挥、提高。

#### （二）系统理解与创造力培训

新理念、新思维等有助于员工对整个生产或服务过程及各部门之间的关系进行系统理解和创新产品和服务的培训。

### · 培训方式

包括自我培训、公司内部培训、公司外部培训、综合培训等。

#### （三）内部培训

内部培训指由公司或各单位内部组织管理的培训，主要有以下几种形式：

新员工培训，包括知识培训和部门工作引导；

“师带徒”，即由一位专业水平和威望高的员工负责对新员工的成长的培训；

现场培训，即根据工作需要由有关管理人员或资深技术人员在工作现

场进行的培训；

实行轮岗，通过在不同岗位上工作，熟悉多个岗位的技能；

“以会代训”，即在专业技术研讨会或管理会议上由有关技术专家或管理人员进行的培训；

专家讲座，公司每年将邀请高、中层管理人员、有关专家就公司经营管理、企业文化建设、专业技术等进行统一宣讲。

#### **（四）外部培训**

外部培训指选派员工参加由公司以外单位组织的培训，主要有以下几种方式：

学历或学位证书培训；

参加针对岗位的短期专业培训，各类职业经理人的相关专业培训；参加有关专题讲座、展览会；

#### **（五）综合培训**

公司根据发展需要在有关人员自我培训的基础上进行特定项目的培训。如公司有关人员从内部升到部门副经理以上职位前半年内，各单位人力资源部门将组织晋升新职位培训，包括参加针对晋升岗位的外部专题培训和公司领导人统一安排的内部培训。

#### **· 员工的培训权利**

员工有权利根据业务发展要求和个人职业生涯规划申请参加公司内部培训和外部培训。

经批准参加培训的员工有权利享受公司为受训员工提供的各项待遇。

员工有权利向人力资源部或人力资源管理部门及本部门负责人提出改进培训效果的建议。



## 第九节 卫生制度

### 一、总则：

营业场所厅面卫生实行三清制度，即班前清洁，班中随时清洁和班后大清洁，还有分区域负责清洁，每周大清理，每天小检查，每月大检查，每周一次大扫除，每月一次大清洗。班前三洁和班后三洁（物品、设备、场地清洁，洁具清洁）全员熟悉掌握“5S 管理系统”。

### 二、每日上班、下班卫生清洁。

1. 地毯、沙发等软的灰尘；
2. 硬地面的打扫和湿拖；
3. 茶几、收银台、咨询台、窗玻璃、灯具、花灯、墙面、天花板、电视机、音响、挂钟、毛巾的摆设，灯光照明、饮水机、器械设备、按摩床、美容床等营业场所的所有的抹尘、除蜘蛛网；
4. 对各类美容粉刺针、毛巾、拖鞋要做到每日消毒；
5. 使营业场所所有摆设干净、明亮、无污垢、无水迹、无破损、整洁美观，室内空气随时保持清新、干燥、无异味；
6. 卫生间、浴室间、便池、洗面池随时保持干净、无异味；
7. 消毒柜使用和清理，洁具全面清洁。
8. 部门值日领班每日必须对所管理的区域的卫生负有最后责任；
9. 注意个人卫生，勤换工服、工作鞋、袜子等；
10. 员工个人物品按规定放入员工存衣柜内。

### 三、卫生大扫除的安排：

1. 每天二次整理营业厅卫生。

包括：

- (1) 美容用品、美发用品、用具、产品卫生及设备的加水、保护。
- (2) 地板、地毯、按摩床、美容床、大工台、大工椅、茶几、玻璃以及各种毛巾的分开洗晒、存放、消毒，垃圾每天倒；

(3) 卫生间的一切设备，办公室的卫生；

(4) 空调音响；

2. 每星期一次大扫除。

包括：

(1) 吊顶；

(2) 床罩、发套；

(3) 床柜、窗帘；

(4) 床底、墙壁。

3. 每周一次楼外清扫。

包括：

(1) 门面玻璃门墙；

(2) 门面灯箱；

(3) 门面宣传箱。

## 第十节 服务流程管理制度

只有一个具有优质顾客服务的美容院才能得以生存，取得成功。为了更好的为顾客服务，增加本公司的实际竞争力，特制定本制度，本公司员工应具备的 20 个条件：

项 目	自我评价	自我建议
1. 我是否具备专业的知识与技能？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
2. 我是否具备做事的干劲？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
3. 我是否有充沛的体力？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
4. 我是否具备参与的热忱？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
5. 我是否有明朗的个性？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
6. 我是否做事勤勉，不懒散怠惰？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
7. 我是否处事谦虚，不争功诿过？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
8. 我是否有责任感，愿承担职责？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
9. 我是否有创造性，不墨守成规？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
10. 我是否和蔼可亲，易于亲近？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
11. 我工作是否敏捷而有效率？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
12. 在工作繁忙中，我是否能坚毅忍耐，经得起考验？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
13. 我是否具有自信心，相信自己有能力开创一番事业？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
14. 我是否具有上进心，不断充实相关知识技能并提升自己的文化品味？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
15. 我言行是否诚实，不欺上瞒下？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
16. 我头脑是否冷静，遇事不致慌乱？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
17. 我是否有洞察力，能看出顾客的需求？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
18. 我是否有不屈的精神，能贯彻始终？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
19. 我是否有积极的心态，不消极颓废？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
20. 我是否具有爱心，能体会顾客的心情？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	

## 本公司员工的工作职责

1. 为顾客提供有效的服务组合：本公司员工应以顾客的美容顾问自许，不只单纯地提供顾客想要的服务，还要根据顾客的发质、肤质，运用专业的知识设计出一套适合顾客的服务组合与商品组合，向顾客说明这套组合在多少时间内会达到什么样的功效，建议顾客采纳。譬如顾客属容易长青春痘的油质肤质，则可建议顾客多久来店做一次脸部保养，平时可采用那些保养品来作保养，约多少时日可以达到肤质明显改善的成效。

2. 为顾客选择合适的商品：如前所述，依据顾客的需求设计商品组合。

3. 将服务与商品的情报提供给顾客：除了将平时美容保养的方法与保养品的使用方法告知顾客外，也要将美容院最新的服务项目与新产品的知识与情报，主动提供给顾客，尤其是适合消费那些服务项目与产品的顾客。

4. 创造舒适清爽的消费环境：除了店面空间摆设陈列装潢等硬体品质，服务人员的专业知识技能、礼貌、态度等软体品质更是美容院服务品质的关键，两者配合起来，才能让客户享受到舒适清爽的消费环境。

5. 使顾客对美容院产生信赖、认同感：除了担任提供服务、销售商品的角色外，最好能与顾客在生活与情感上打成一片，使顾客除了信赖、认同美容院的技术与知识外，还产生情感上的认同，本公司员工可由服务过程与顾客分享生活上的经验，美容经验的分享即是一个很好的切入点。如果属社区店，最好能多参加社区活动，与社区居民的生活打成一片，并定期采访社区中有美容需求的消费群，告知服务与商品讯息，并成为美容资讯的传递站。

## 第十一节 工作轮牌制度

公平、公正、良性的员工间竞争是美容院提高业绩，增强员工积极性的有效措施，本公司工作轮牌制度如下：

1. 员工打卡上班，区域卫生完成后，首牌前三位员工与末牌后三位员工在等候区待顾客，其它员工在员工休息室，首牌员工接待顾客对末牌为其准备。次牌员工与次末牌员工接岗，其它员工准备，以此类推，凡脱岗员工自动离岗处理，工牌将移到末位处理。

2. 任何时候，首牌员工点牌正常轮牌，其它点牌发生时原牌不动，若点牌员工正在操作中，除顾客愿意等待外，按正常轮牌进行。

3. 点牌员工快到下班和休息时，应该主动为点牌顾客服务。否则以后点牌顾客不予计算认可。

4. 工休、请假员工上岗后工作轮牌从首位上牌。

5. 工作轮牌除主管外其它任何员工无权私自移动工作轮牌，否则按停牌处罚。

6. 无论任何原因员工都应以顾客服务为天职，任何情况下都应先为顾客服务，凡出现推牌、抢牌的员工停牌一天处理，情节严重者当批评教育。

7. 本工作轮牌制度不详尽处，以具体事宜合理解决。

## 第十二节 员工关系与沟通

### · 原则

1. 公司一贯提倡良好、融洽、简单的人际关系；同时提倡个人与公司及个人与个人之间的良好沟通。

2. 公司提倡坦诚的沟通与合作，并相信员工在共同工作中会建立真挚的友谊。

### · 沟通渠道

3. 部门主管作为员工关系与沟通的主要责任机构，将为员工在工作满意度提升、劳动保障、职业心理辅导与申诉处理等方面提供帮助。同时各级管理人员同样负有相关责任义务。

### · 意见调查

4. 公司将通过定期或不定期、书面或面谈式意见调查向员工征询对公司业务、管理等方面的意见，员工可完全凭自己的真实想法反馈而无须有任何顾虑。除此之外，员工可主动通过意见箱、电话等表达自己的想法。这些意见与建议将成为公司在经营管理决策过程中的考虑因素。公司虽不能承诺员工的每一项想法均能实现，但公司会给员工以相应的答复。

### · 申诉程序

5. 当员工认为个人利益受到不应有的侵犯，或对公司的经营管理措施有不同意见，或发现有违反公司各项规定的行为时，可按程序选择适当的申诉渠道向公司申诉。申述方式可选用面谈和书面两种形式；如选用书面方式，是否表明个人姓名，员工自行决定。

6. 员工的各层上级管理人员是申诉对象。从解决问题的角度考虑，公司不提倡任何事情都直接向经理申诉，但当员工认为有必要直接向其申诉时，仍可以通过通信邮件及其他方式直接向总经理申诉，申诉绝对保密。

7. 公司员工申诉后将在申诉事件涉及的相关当事人中进行调查，并根据调查结果尽快做出处理决定。

## 第十三节 员工行为规范

### · 基本准则

1. 员工必须遵守中华人民共和国各项法律法规。
2. 员工必须遵守《劳动合同》中的各项规定。
3. 员工应遵守本公司的一切规章、公告及通告。
4. 在代表公司的各项活动中，员工必须维护公司荣誉与利益。
5. 每位员工都应在工作中积极进取、严于律己、不断提高个人工作技能和技巧。
6. 公司提倡互相信任的工作氛围，员工之间应该相互尊敬、相互信任。
7. 员工应积极参与公司组织的各种有益（文体、社会）活动。

### · 员工仪表仪容

8. 平时穿着工作服，商务活动以及重要会议，男士穿西服套装系领带，夏季应穿衬衫系领带，女士需根据不同场合穿着带袖职业套装、套裙、时装，但不宜太袒露。
9. 工作时应保持服装、发式整洁，大方得体。
10. 女员工不浓妆艳抹。
11. 员工须注意个人清洁卫生，不留长指甲或涂染指甲。

### · 员工日常言行规范

12. 不做有损于国家民族利益尊严的事。
13. 遵守社会公德，注重个人品德修养，衣冠整洁，着装规范，举止端庄得体；诚实守信，谦虚谨慎，尊敬上级，尊重他人；互帮互助，保持良好的工作氛围。



14. 忠于职守，不做有损公司的事，时刻维护公司的利益，维护公司的良好形象。

15. 有强烈的主人翁精神，维护公司名誉，不得泄露业务和职务机密或以公司名义在外招摇撞骗，应树立“我与公司共发展”的信念，严于律己，宽于待人，艰苦奋斗，勤俭节约。

16. 未经公司的书面同意，不得个人经营或与第三人合伙经营与公司相同或类似的企业，也不担任同类企业公司的无限责任股东、执行业务股东、董事或经理。

17. 不因职务之便接受招待、馈赠、回扣或其他不法利益。

18. 努力学习，勤奋上进，坚持不懈地提高自己的工作能力和业务水平。

19. 按时上班，不迟到早退，不得擅自离开工作岗位，认真履行岗位职责。

20. 早晨上班，与同事第一次相见应主动招呼“您早”或“您好”，下班互道“您辛苦了”、“再见”等礼貌用语。

21. 员工在工作时间内，应端正地佩带工作牌。

22. 夜间和假日值班人员必须坚守岗位，不得脱岗，注意防火防盗，认真做好交接班工作；严禁携带外人到公司内留宿。

23. 工作场所讲普通话，不得大声喧哗，影响他人。

24. 上班时间严禁做私事，严禁打闹、嬉笑、高声喧哗、严禁打牌、下棋、吃零食、看小说或与专业无关的报刊、杂志。不得随地吐痰、乱丢纸屑果皮，保持室内及桌面清洁整齐并避免摆放与工作无关的物品。公司的物品不得野蛮对待，挪为私用。未经同意不得随意翻看同事的文件、物品等。

25. 上班为客人服务时，不能玩手机和发信息，无论公事私事，必须长话短说。

26. 公司内以职务或职称称呼上司，同事间以职称或姓名相称。

27. 有客人光临时，任何人都有义务热情接待。在接待客人时应举止文明、谈话祥和、礼貌待人。给客户解释要耐心细致，介绍产品客观准确。任何人不得以任何理由与客户发生争吵，并严禁评论和辱骂客户。

28. 注意握手礼节，两人以上场合中，应由年长者或上级先伸手，等对方伸手后再握，并应稍欠身表示尊敬。男士应先等女士伸手后方可与女士握手。握手时应微笑注视对方，不可左顾右盼。

29. 商务活动中时刻注意自己的言谈、举止，保持良好的坐姿站势。

30. 在公共场所不应以双臂交叉、翘腿、抖脚等不雅之举。与人交谈，应做到语调温和，用词准确礼貌，不可粗声大气、手舞足蹈。

31. 上班时间不做私人事务，未经核准不得私带亲友进入公司工作范围。

32. 工作过程中不准吃零食。

33. 妥善保管办公用品，桌面物品摆放整齐有序，下班前必须将所有文稿放置妥当防止遗失、泄密。

34. 同店员工不许发生不正常、不健康的恋爱关系和非法同居，因此关系所发生的一切不良后果自己承担相应的一切责任。

## · 员工安全守则

35. 员工须严格遵守各项安全规则，有责任做好消防工作，充分认识安全消防工作的重要性，确保各项工作在安全、文明的环境中进行。

### 36. 火警

当火警发生，不论程度大小，必须采取以下措施：

(1) 保持镇静，按动最近的火警钟（铃）；

(2) 呼唤附近同事援助并通知部门负责人和有关领导人员；

(3) 安全情况下可利用附近的灭火设备试行将火扑灭；火势猛烈应立即拨打火警电话 119，讲清火警详细地点并立即使用消防栓灭火；

(4) 电器着火应先关电源后灭火，气体着火应先关气后灭火。

### 36. 意外

如遇意外，应马上通知值班部门负责人或有关人员并协助将伤员送往医院；现场加设标志，警告无关人员请勿靠近危险区，做好现场警戒和保护工作。

## 第十四节 员工职业发展

公司鼓励员工专精所长，为不同类型员工提供平等晋升机会，给予员工充分的职业发展空间。

一、根据公司各岗位工作性质不同，设立三大职系，即：管理职系、技术教育职系、行政职系，使从事不同岗位工作的员工均有可持续发展的职业生涯经验。

二、管理职系：适用于公司正式任命的各职能员工，即主管、店长、分店长以上管理人员。

三、技术教育职系：适用于从事美容、美发专业知识、美容院服务培训、管理培训、美容技术等培训教育的美发、美容讲师。

### 四、员工发展通道转移

员工在不同通道之间有转移机会，但必须符合各职系相应职务任职条件，经过有关负责人员讨论通过之后，由公司备案并通知本人。

如果员工的岗位发生变动，其级别根据新岗位确定。

### 五、员工开发

为了帮助员工为未来工作做好准备，公司采取各种活动对员工进行开发。员工开发主要通过正规教育、绩效评价、工作实践以及开发性人际关系的建立四种实现方法。

### 六、正规教育

包括专门为公司员工设计的公司外教育计划和公司内教育计划、由咨询公司 and 大学所提供的短期课程、高级经理人员的管理培训计划。

### 七、绩效评价

用心搜集员工的行为、沟通方式及技能等方面的信息，并且提供反馈，确认员工的潜能以及衡量员工的优点与缺点并挖掘有潜力向更高级职位晋升的员工。

## 八、工作实践

公司运用工作实践与员工开发的途径有扩大现有的工作内容、工作轮换、工作调动、晋升以及临时派遣到其他加盟店去工作等。

## 九、开发性人际关系的建立

为了使员工通过与更富有经验的其他员工之间的互动来开发自身的技能，公司鼓励建立开发性人际关系，包括：

（1）建立导师制度，由公司中富有经验的、生产率较高的资深员工担任导师进行指导，指导关系由导师与被指导员工以一种非正式的形式形成。

（2）建立职业辅导人制度，由各部门负责人担任新员工的职业辅导人，以职业辅导人和被辅导员工之间正式的开发性人际关系帮助新员工明确职业发展方向，并在职业发展过程中不断改进、提高，促进公司和个人发展。



示范文本

编号：\_\_\_\_\_

# 劳 动 合 同 书

(固定期限)

甲 方：\_\_\_\_\_

乙 方：\_\_\_\_\_

签订日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

北京市劳动和社会保障局监制

根据《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》和有关法律、法规,甲乙双方经平等自愿、协商一致签订本合同,共同遵守本合同所列条款。

## 一、劳动合同双方当事人基本情况

**第一条** 甲方 \_\_\_\_\_

法定代表人(主要负责人)或委托代理人 \_\_\_\_\_

注册地址 \_\_\_\_\_

经营地址 \_\_\_\_\_

**第二条** 乙方 \_\_\_\_\_ 性别 \_\_\_\_\_

户籍类型(非农业、农业) \_\_\_\_\_

居民身份证号码 \_\_\_\_\_

或者其他有效证件名称 \_\_\_\_\_ 证件号码 \_\_\_\_\_

在甲方工作起始时间 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

家庭住址 \_\_\_\_\_ 邮政编码 \_\_\_\_\_

在京居住地址 \_\_\_\_\_ 邮政编码 \_\_\_\_\_

户口所在地 \_\_\_\_\_ 省(市) \_\_\_\_\_ 区(县) \_\_\_\_\_ 街道(乡镇)

## 二、劳动合同期限

**第三条** 本合同为固定期限劳动合同。



本合同于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日生效，其中试用期至\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日止。本合同于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日终止。

### 三、工作内容和工作地点

**第四条** 乙方同意根据甲方工作需要，担任\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 岗位(工种)工作。

**第五条** 根据甲方的岗位(工种)作业特点，乙方的工作区域或工作地点为\_\_\_\_\_

**第六条** 乙方工作应达到\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_标准。

### 四、工作时间和休息休假

**第七条** 甲方安排乙方执行\_\_\_\_\_工时制度。

执行标准工时制度的，乙方每天工作时间不超过8小时，每周工作不超过40小时。每周休息日为\_\_\_\_\_

甲方安排乙方执行综合计算工时工作制度或者不定时工作制度的，应当事先取得劳动行政部门特殊工时制度的行政许可决定。

**第八条** 甲方对乙方实行的休假制度有\_\_\_\_\_

### 五、劳动报酬

**第九条** 甲方每月\_\_\_\_日前以货币形式支付乙方工资，月工资为\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_元或按\_\_\_\_\_执行。

---

乙方在试用期期间的工资为\_\_\_\_\_元。

甲乙双方对工资的其他约定\_\_\_\_\_

---

**第十条** 甲方生产工作任务不足使乙方待工的，甲方支付乙方的月生活费为\_\_\_\_\_元或按\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_执行。

## 六、社会保险及其他保险福利待遇

**第十一条** 甲乙双方按国家和北京市的规定参加社会保险。甲方为乙方办理有关社会保险手续，并承担相应社会保险义务。

**第十二条** 乙方患病或非因工负伤的医疗待遇按国家、北京市有关规定执行。甲方按\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_支付乙方病假工资。

**第十三条** 乙方患职业病或因工负伤的待遇按国家和北京市的有关规定执行。

**第十四条** 甲方为乙方提供以下福利待遇\_\_\_\_\_

---

## 七、劳动保护、劳动条件和职业危害防护

**第十五条** 甲方根据生产岗位的需要，按照国家有关劳动安全、卫生的规定为乙方配备必要的安全防护措施，发放必要的劳动保护用品。

**第十六条** 甲方根据国家有关法律、法规，建立安全生产制度；乙方应当严格遵守甲方的劳动安全制度，严禁违章作业，防止劳动过程中的事故，减少职业危害。

**第十七条** 甲方应当建立、健全职业病防治责任制度，加强对职业病防治的管理，提高职业病防治水平。

## 八、劳动合同的解除、终止和经济补偿

**第十八条** 甲乙双方解除、终止、续订劳动合同应当依照《中华人民共和国劳动合同法》和国家及北京市有关规定执行。

**第十九条** 甲方应当在解除或者终止本合同时，为乙方出具解除或者终止劳动合同的证明，并在十五日内为乙方办理档案和社会保险关系转移手续。

**第二十条** 乙方应当按照双方约定，办理工作交接。应当支付经济补偿的，在办结工作交接时支付。

## 九、当事人约定的其他内容

**第二十一条** 甲乙双方约定本合同增加以下内容：

---

## 十、劳动争议处理及其它

**第二十二条** 双方因履行本合同发生争议，当事人可以向甲方劳动争议调解委员会申请调解；调解不成的，可以向劳动争议仲裁委员会申请仲裁。

当事人一方也可以直接向劳动争议仲裁委员会申请仲裁。

**第二十三条** 本合同的附件如下\_\_\_\_\_

**第二十四条** 本合同未尽事宜或与今后国家、北京市有关规定相悖的，按有关规定执行。

**第二十五条** 本合同一式两份，甲乙双方各执一份。

甲方（公 章）

乙方（签字或盖章）

法定代表人（主要负责人）或委托代理人（签字或盖章）

签订日期： 年 月 日

## 劳 动 合 同 续 订 书

本次续订劳动合同期限类型为\_\_\_\_\_期限合同，续订合同生效日期为\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日，续订合同\_\_\_\_\_终止。

甲方（公 章）

乙方（签字或盖章）

法定代表人（主要负责人）或委托代理人（签字或盖章）

年 月 日

本次续订劳动合同期限类型为\_\_\_\_\_期限合同，续订合同生效日期为\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日，续订合同\_\_\_\_\_终止。

甲方（公 章）

乙方（签字或盖章）

法定代表人（主要负责人）或委托代理人（签字或盖章）

年 月 日

## 劳动合同变更书

经甲乙双方协商一致，对本合同做以下变更：

甲方 （公章）

乙方 （签字或盖章）

法定代表人（主要负责人）或委托代理人

（签字或盖章）

年 月 日

## 使 用 说 明

一、本合同书可作为用人单位与职工签订劳动合同时使用。

二、用人单位与职工使用本合同书签订劳动合同时，凡需要双方协商约定的内容，协商一致后填写在相应的空格内。

签订劳动合同，甲方应加盖公章；法定代表人或主要负责人应本人签字或盖章。

三、经当事人双方协商需要增加的条款，在本合同书中第二十一条中写明。

四、当事人约定的其他内容，劳动合同的变更等内容在本合同内填写不下时，可另附纸。

五、本合同应使钢笔或签字笔填写，字迹清楚，文字简练、准确，不得涂改。

六、本合同一式两份，甲乙双方各持一份，交乙方的不得由甲方代为保管。

