

# 团 体 标 准

T/FSBIA 01—2019

## 佛山市生活美容服务规范

2019-10-28 发布

2019-11-05 实施

佛山市美容行业协会 发布



## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由佛山市美容行业协会提出。

本标准主要起草单位：佛山市美容行业协会、佛山市质量和标准化研究院、佛山市南海区金楹美容院、广州辣妈健康管理科技有限公司、佛山市南海区路璐美容店、广州凤芮咨询管理有限公司、佛山市禅城区御泰美容院、佛山市扬之秀美容有限公司、佛山市丝芝秀美容有限公司、佛山市新世家美容店、佛山市禅城区女人蜜语美容院、佛山市禅城张槎宝欣美容店、佛山市禅城区静媛美容院、佛山市维美汇美容有限公司、佛山市禅城区颖心专业美容中心、佛山市禅城区完美概念美容院绿景店、佛山市禅城区完美概念美容院、佛山生命加美容服务有限公司、佛山市斑博士美容服务有限公司、佛山市悉芯堂化妆品有限公司、佛山市慧嘉美容有限公司、佛山市禅城区美丽经典美容院、佛山市南海区慧妍美丽管家美容中心、佛山市南海区芊钰盈美容院、佛山市南海区桂城芙蓉坊美肤美体专门店、佛山市南海区圣莉安美容店、佛山市南海区松岗恒和美美容店、佛山市顺德区乐从镇型男塑女美容院。

本标准主要起草人：陈宇驹、陈惠华、余浙华、路花兰、陈东英、冯颖珊、张庆帆、吴绍红、莫丽嫦、李文珊、朱惠津、吴玉萍、邓婉红、陈志珺、邓丝誉、关永霭、冯碧芳、许翠敏、龚婷、萧慧仪、张群连、卢红晖、黄玉萍、谢沛玲、熊艳梨、陈惠婷。

本标准为首次发布。



# 佛山市生活美容服务规范

## 1 范围

本标准规定生活美容服务的术语和定义，规定了基本要求，服务内容、流程，服务管理要求和投诉管理。

本标准适用于佛山市内从事生活美容的服务场所。

## 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/T 17242 投诉处理指南

SB/T 10991-2013 美容院服务规范

## 3 术语和定义

SB/T 10991-2013界定的以及下列术语和定义适用本文件。

### 3.1

#### 生活美容服务

运用手法技术、器械设备并借助于美容护肤、化妆等用品，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、皮肤抗衰老、化妆修饰等服务的经营性行为。

### 3.2

#### 美容院

运用专业手法技术、设备仪器、用品用具等手段，并借助美容护肤、皮肤抗衰、美体塑身、美甲化妆等产品，为消费者提供护理美容、美体塑身、修饰美容等相关的经营服务场所。包括：美容院、美容中心、美容养生会所等。

### 3.3

#### 美容卡

美容院销售的用于在本美容院或本美容院所属集团或同一品牌特许经营体系内购买美容产品和服务的消费卡（含疗程卡、年卡、半年卡、季度卡、月度卡，综合卡、次数卡等）。

## 4 基本要求

- 4.1 经营服务场所要求应符合 SB/T 10991-2013 第 4 章要求。
- 4.2 服务用品和设施设备应符合 SB/T 10991-2013 第 5 章要求。
- 4.3 服务人员要求应符合 SB/T 10991-2013 第 7 章要求。

## 5 服务内容、流程

### 5.1 服务内容

主要内容：面部美容护理、美体塑身、SPA和化妆。

### 5.2 接待流程

主要流程：护理预约→入座奉茶→填写咨询表格（参见附录A）→问题（需求）咨询→肌肤测试、护理需求诊断→护理建议→客户确认→操作护理→效果与感受的了解登记→居家保养建议→服务结算→填写护理档案→预约下次护理时间→顾客跟进服务。

### 5.3 服务环节

#### 5.3.1 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、补水、面部按摩或仪器操作美容、面膜、美容护肤水或精华素、营养霜、隔离防晒霜。

注：可根据产品实际要求增减以上服务环节。

#### 5.3.2 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、身体营养霜。

#### 5.3.3 SPA

主要流程：浴缸消毒、测水温、添加辅助用品（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、身体营养霜。

#### 5.3.4 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。

## 6 服务管理要求

- 6.1 应事前向消费者客观真实介绍服务项目的情况，包括服务时间、所使用的美容化妆用品的质量和价格，经消费者同意确认后方能开始操作。
- 6.2 建立消费者档案制度，完整保存消费者档案。保护消费者的个人隐私，消费者登记的个人信息不应向外泄露。
- 6.3 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。
- 6.4 应遵守职业道德规范，尊重消费者的个人消费意愿，以诚信和优良品质作为服务的第一准则。
- 6.5 美容院应公开美容卡消费内容，并与消费者签订协议。美容院应履行提示告知义务，确保消费者知晓并认可美容卡协议内容。美容卡协议（参见附录 B）应包括但不限于以下内容：

- a) 美容卡种类和功能;
- b) 美容卡购买、使用、退款方式;
- c) 收费项目和标准;
- d) 当事人的权利、义务;
- e) 纠纷处理原则和违约责任;
- f) 相关法律法规规章和规范性文件规定的其他事项。

6.6 应建立消费者回访制度，进行美容质量跟踪。如发生美容质量问题，美容院应对消费者承担相应责任。

## 7 投诉管理

7.1 投诉处理应符合 GB/T 17242 的要求。

7.2 应做好投诉处理的记录（参见附录 C），并定期进行分析、总结。

7.3 应建立投诉处理机制，明确投诉受理的部门和职责，规定消费者投诉受理的处理流程，并向消费者做出处理时限的承诺。

附 录 A  
(资料性附录)  
客户咨询表格

|          |  |  |   |
|----------|--|--|---|
| 姓名:      |  | 日期: ____年____月____日  |   |
| 客户类型     |  | <input type="checkbox"/> 旧客户 <input type="checkbox"/> 新客户  |   |
| 旧客户填写    |  |  |   |
| 皮肤状况     |  | <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差    备注:  |   |
| 身体状况     |  | <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般    备注:   |   |
| 护理项目     |  | <input type="checkbox"/> 面部 <input type="checkbox"/> 身体 <input type="checkbox"/> 其他_____   |   |
| 特殊护理服务建议 |  |  |   |
| 过敏史      |  | <input type="checkbox"/> 药物 <input type="checkbox"/> 食物 <input type="checkbox"/> 紫外线 <input type="checkbox"/> 化妆品 <input type="checkbox"/> 没有 <input type="checkbox"/> 其他_____ |   |
| 温馨提示:    |  | 1、<br>2、<br>3、   |   |
| 新客户填写    |  |  |   |
| 皮肤症状     |  | 身体症状   |   |
|          |  | 是   否                      是   否   |   |
| 油性       | 毛孔粗大 <input type="checkbox"/> 油脂分泌旺盛 <input type="checkbox"/> 粉刺 <input type="checkbox"/><br>毛孔堵塞 <input type="checkbox"/> 黑头 <input type="checkbox"/> | 睡眠状况   | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 手脚冰凉 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>    |
| 干性       | 粗糙 <input type="checkbox"/> 暗黄无光泽 <input type="checkbox"/> 干燥皱纹 <input type="checkbox"/> 鱼尾纹 <input type="checkbox"/><br>脱皮 <input type="checkbox"/>   | 颈部酸痛   | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 手脚麻木 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>    |
| 敏感性      | 容易过敏 <input type="checkbox"/> 红血丝 <input type="checkbox"/> 皮肤薄 <input type="checkbox"/> 花粉过敏 <input type="checkbox"/><br>容易红 <input type="checkbox"/>  | 肌肉僵硬   | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 脚   发 热 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 衰老性      | 皮肤松弛皱纹 <input type="checkbox"/> 皮肤下垂 <input type="checkbox"/> 法 纹 <input type="checkbox"/>   | 小叶增生   | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 食欲不振 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>    |
| 色素沉着     | 雀斑 <input type="checkbox"/> 晒斑 <input type="checkbox"/> 肝斑 <input type="checkbox"/>  | 乳腺增生   | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 消化不良 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>    |
|          |  | 乳房外扩   | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 腹   胀 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>   |
|          |  | 月经不调   | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 红   脸 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>   |
|          |  | 痛   经  | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 便   秘 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>   |
|          |  | 月经提前   | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 慢性腹泻 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>    |
|          |  | 子宫肌瘤   | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 脂肪困积 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>    |
|          |  | 性 冷 淡  | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 易 肥 胖 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>   |
|          |  |  | 头   痛 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>   |
| 顾客签名:    |  | 接待人签名:   |   |



**附 录 B**  
**(资料性附录)**  
**美容卡协议**

甲方（消费者）：

乙方（经营者）：

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》及其他相关法律、法规的规定，就美容卡消费事宜，甲乙双方在平等、自愿、公平、诚实信用的基础上，经协商一致，达成如下协议：

### 第一条 美容卡消费内容

#### 一、美容商品

| 产品名称 | 产地 | 品牌 | 规格 | 数量 | 生产日期 | 最低可用次数 |
|------|----|----|----|----|------|--------|
|      |    |    |    |    |      |        |
|      |    |    |    |    |      |        |

#### 二、服务内容

美容卡消费内容应包括但不限于以下内容：

1. 项目的介绍；
2. 项目护理功效；
3. 项目护理时间；
4. 项目的流程；
5. 服务次数；
6. 其他相关的内容。

#### 三、有效期

无有效期。

有效期自\_\_\_\_年\_\_月\_\_日至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日止。

#### 四、使用门店范围

限本店使用，地址\_\_\_\_\_

各连锁门店通用。

### 第二条 费用及支付方式

#### 一、费用金额

1. 金额：\_\_\_\_\_元（大写：\_\_\_\_\_）（其中美容产品\_\_\_\_\_元；服务费用\_\_\_\_\_元）。

#### 二、付款方式

甲乙双方签约时，按双方约定方式付款。甲方付清款后，乙方开具收款凭证。

### 第三条 赠送的商品或服务

内容应包括但不限于以下内容：

1. 赠送商品的价格、品牌、数量及功效；
2. 赠送商品的使用范围；
3. 赠送服务的使用范围；
4. 其他相关内容。

### 第四条 双方权利和义务

1. 乙方应当在付费服务前向甲方详细介绍服务的种类、费用、使用方式等相关内容。
2. 乙方应保证甲方使用美容卡时的安全、方便、畅通。

3. 甲方在有效期内未使用完卡的服务次数和美容产品，可向乙方要求延期，双方可协商重新约定使用期限、优惠幅度等内容。

#### 第五条 违约责任

1. 因乙方原因终止、变更美容卡使用的，应得到甲方同意。如甲方不同意的，乙方应依下列计算标准，于一个月内将已收取费用退还给甲方。该退还金额等于实际付款总额扣除已接受服务的费用，并扣除已拆封美容产品金额。
2. 因乙方关闭、转让、合并、搬迁原因变更美容卡使用的，应于 30 日前通知甲方，乙方应依下列计算标准，于一个月内将已收取费用退还给甲方。该退还金额等于实际付款总额扣除已接受服务的费用，并扣除已拆封美容产品金额。
3. 因甲方原因终止、变更美容卡使用的，应跟乙方协商，如协商不一致，乙方应依下列计算标准，于一个月内将已收取费用退还给甲方。该退还金额等于实际付款总额扣除已接受服务的费用，并扣除已拆封美容产品金额。
4. 其他违约责任\_\_\_\_\_

#### 第六条 合同解除

1. 甲方在交付费用后未接受服务的，有权无条件解除合同；乙方应当一次性返还全部费用。
2. 乙方在服务有效期内有下列情况，在双方协调不成时，甲方有权解除合同，乙方退还实际付款总额扣除已接受服务的费用，并扣除已拆封附属产品金额：
  - (1) 擅自提高承诺的服务价格；
  - (2) 缩短服务有效期；
  - (3) 减少承诺的项目；
  - (4) 擅自增加服务的条件；
  - (5) 提供的服务或使用的商品存在质量问题的。
3. 甲方有下列行为时，乙方有权解除合同，乙方退还实际付款总额扣除已接受服务的费用，并扣除已拆封美容产品金额：
  - (1) 隐瞒患有严重影响自己或他人安全、健康的疾病的；
  - (2) 从事违反国家法律法规行为的。

#### 第七条 争议解决

双方发生争议协商未果的，可向当地消费者委员会、市场监督管理局申请调解；调解不成，按下列第\_\_\_\_\_种方式处理：

1. 提请当地仲裁委员会仲裁；
2. 依法向\_\_\_\_\_人民法院起诉。

#### 第八条 附则

本合同一式两份，甲、乙双方各执一份，自双方签字或盖章之日起生效。

甲方：

身份证号码：

联系电话：

乙方（盖章）：

地址：

电话：

签约时间： 年 月 日

全国团体标准信息平台

附 录 C  
(资料性附录)  
顾客投诉表

|          |       |
|----------|-------|
| 顾客姓名     | 联系电话: |
| 投诉日期:    | 投诉时间: |
| 投诉内容:    |       |
| 店长处理意见:  |       |
| 美容院处理意见: |       |
| 处理结果:    |       |
| 顾客签名:    |       |
| 顾客回访:    |       |