

ICS 03.080.30
A12
备案号：26107-2009

DB46

海南省地方标准

DB46/T 162—2009

美容美发行业服务质量规范

The Service Quality Rules of Comestology and Hairdress

2009-09-23 发布

2009-10-30 实施

海南省质量技术监督局 发布

前 言

本标准由三亚质量技术监督局、三亚市商务局、三亚市卫生局提出。

本标准主要起草单位：海南大学三亚学院、三亚质量技术监督局。

本标准主要起草人：田言付、阮敬辉、郑莹、骆娟、程雪。

美容美发行业服务质量规范

1 范围

本标准规定了海南省美容服务和美（理）发服务的相关术语和定义、基本要求、服务质量要求、服务操作要求、投诉处理服务、实施与监督。

本标准适用于在海南省内开设的专业美容、美（理）发公司、店、院、中心、厅、馆、室、廊、屋等服务质量规范。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB 5296.3	消费品使用说明 化妆品通用标签
GB 7916	化妆品卫生标准
GB 9666	理发店、美容店卫生标准
GB/T 10001.1	标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.2	标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
GB 13495	消防安全标志
GB/T 18883	室内空气质量标准
GB 19085	商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施
SB/T 10270-1996	美发美容业开业的专业条件和技术要求
SB/T 10437	美容美发行业经营管理技术规范
DB46/T 34-2004	美容美发行业等级评定标准

3 术语和定义

DB46/T 34-2004确立的术语和定义适用于本标准。

4 基本要求

所有美容、美（理）发场所必须符合以下要求。

- 4.1 开业条件：应符合 SB/T 10270 的规定。
- 4.2 空气质量要求：应符合 GB/T 18883 的规定。
- 4.3 卫生标准应符合 GB 9666 和 GB 19085 的规定。
- 4.4 所用化妆品的卫生要求应符合 GB 7916 的规定。
- 4.5 所用化妆品的标识应符合 GB 5296.3 的规定。
- 4.6 公共信息图形符号应符合 GB/T 10001 系列标准的要求。
- 4.7 消防安全设施齐全，并有消防安全标志，消防安全标志应符合 GB 13495 的要求。
- 4.8 等级评定：按 DB46/T 34 的要求进行评定。
- 4.9 经营者应向宾客提供美容美发服务的真实信息，包括服务质量、服务水平、化妆品品质、不同男女发式和美容种类与效果、收费标准等。对宾客提出的有关问题，应主动热情，有问必答，并真诚、准确地一一答复。

4.10 技术工程从业人员：按 SB/T 10270-1996 附录 A 中 A3 的要求执行。

5 服务质量规范

5.1 岗前准备工作

- a) 上岗前应先做自我检查，做到仪容仪表端庄整洁、符合要求；
- b) 将各种用具准备齐全，保证各种设备完好有效，室内整洁干净；
- c) 精神饱满做好迎客准备。

5.2 迎宾

- a) 面带笑容，主动问候客人；
- b) 如客人需要脱衣摘帽，服务员要主动为客服务，并将衣帽挂在衣架上。
- c) 回答客人问题要诚实、准确、亲切。

5.3 美容服务质量要求

5.3.1 化妆美容

化妆美容包括淡妆、浓妆、新娘妆。

5.3.1.1 淡妆

淡妆质量应符合下列要求：

- a) 粉底应与肤色接近，阴影不宜明显；
- b) 定妆薄而透明；
- c) 眼线细腻柔和；
- d) 眉毛应与脸型协调并依据眉毛自然生长规律进行晕染；
- e) 眼影应选择高中明度和低纯度色彩为宜；
- f) 口红应与眼影和服装协调；
- g) 腮红应柔和清淡，过渡均匀；
- h) 脸部应与颈部肤色衔接自然。

淡妆后应达到的整体要求为：粉底薄而透明，强调皮肤自然光泽，线条细腻柔和，用色简单，色彩之间对比宜弱，有主有次，重点修饰较美的部位。

5.3.1.2 浓妆

浓妆质量应符合下列要求：

- a) 粉底层次突出，有立体感，面型不足应得到弥补；
- b) 眉型应与脸型适宜，并符合个性特点。眉色应与发型相协调；
- c) 眼影晕染应层次突出，过渡自然，有凹凸感，应弥补眼部的缺陷；
- d) 眼线描画整齐干净，应与眼形及个人性格特征相适应，并与妆型相协调；
- e) 刷睫毛膏应彼此不粘连，呈自然状态，给人以清晰美观感；
- f) 鼻和鼻侧影描画应有清秀和挺直感；
- g) 画唇线应达到轮廓清晰，应弥补唇形不足，并与脸型和个性相适应。唇膏色应与眼影色、腮红相协调。涂抹应做到饱满、光亮有立体感；
- h) 腮红应按脸型晕染均匀，颜色搭配合理；
- i) 定妆应达到清爽、自然、均匀的要求，整个面部互相协调。

浓妆的整体要求为：面部五官立体结构清晰，妆面干净、亮丽、艳而不俗，色彩与整体效果相统一。

5.3.1.3 新娘妆

浓妆质量应符合下列要求：

- a) 粉底宜细腻，不宜过厚，均匀不浮，立体感较强；
- b) 定妆应仔细，厚薄均匀；

- c) 应根据妆型确定眼线浓度，眼线不宜过深，应与整体色调相协调；
- d) 眉型应根据脸型及妆型描画，强调柔美，不宜上扬，深浅适宜；
- e) 眼影应和服饰色调协调，以简洁为宜，忌繁杂；
- f) 口红应与眼影色协调；
- g) 腮红晕染应自然，色浅不宜深；
- h) 面部化妆，身体裸露部位也应修饰。

新娘妆整体要求应色调统一、协调，无论妆色是浓是淡，应注意与服饰相呼应，妆面干净、细致，线条柔和流畅，牢固性强，有整体感，妆型给人以端庄典雅大方之美。

5.3.2 护肤美容

5.3.2.1 对肤质应判断准确，选用化妆品适宜。

5.3.2.2 应安全、正确使用美容仪器。

5.3.2.3 应熟练掌握美容护肤品和美体产品的正确使用方法。

5.3.2.4 应熟练掌握美容护理的操作规程和护理技能。

5.3.2.5 面部按摩穴位准确，手法得当，频率、力度适中。

5.3.2.6 面膜、倒膜、上膜手法、部位准确，厚薄均匀，膜面光洁。

经护肤美容应达到皮肤清洁，有光泽，弹性好，白里透红，起到洁肤、紧肤、润肤的效果。

5.4 美（理）发服务质量要求

5.4.1 美（理）发

5.4.1.1 洗发：应选择与发质相符的洗发液，打足泡沫，揉到揉透，采用科学的洗头方法，手法轻重适度，洗发水在头上停留一般不超过 15min，应洗净冲透，止痒和冲洗干净，擦头，给宾客面巾擦脸。

5.4.1.2 按摩：运用多种按摩手法，熟练地为宾客的头、面部、颈部、肩部、手部，进行按摩服务，做到穴位准确、手法正确、轻重适度，被按摩者有明显的热、麻、酸、胀的舒适感。

5.4.1.3 修剪：应按消费者的要求，按所设计意图完成发式修剪。做到修剪准确，发型层次清晰，厚薄均匀，两边对称，无缺角，轮廓饱满。

5.4.1.4 刮脸：运刀稳，刀法熟练，达到刮净、不留须茬、不疼、不损伤皮肤、不翻茬的要求；刮脸后应给宾客涂营养霜。

5.4.1.5 吹风：应达到吹干吹透、发丝平伏、发型轮廓饱满，丝纹形态变化多样，布局合理，造型美观。

5.4.2 烫发

5.4.2.1 烫发前头发应达到洗净、软化的要求。

5.4.2.2 应按宾客要求的发型修剪头发，应做到发型层次厚薄均匀，轮廓饱满、美观，两侧对称。

5.4.2.3 应根据发型要求，使用相应直径、形状的卷杠卷发，达到分缕均匀，发丝顺，发卷紧、光、平的要求。

5.4.2.4 应严格按照要求使用烫发药液和定型剂，不得损伤、污染宾客的皮肤及衣物。

5.4.2.5 卷杠应达到冷烫剂停留时间的要求。作定型处理后，拆卷并检查烫发效果并洗净。使用护发素，再次用温水将头发冲洗干净，吹风、梳理成型后的发型应达到蓬松、柔软，给人以美感的要求。

5.4.3 染发

5.4.3.1 凡头皮有损伤或对染发用品有过敏的宾客不宜染发。

5.4.3.2 刷染色膏应均匀一致，不得出现漏染、花染和触头皮现象。

5.4.3.3 染发后，应用清水反复冲洗，清除残液，去净浮色。

5.4.3.4 经吹干定型后的头发应达到色调自然、柔和，不损伤发质。

5.4.3.5 严格操作程序，防止染发液污染皮肤和衣物。

5.4.4 按摩

运用多种按摩手法，熟练地为宾客的头、面部、颈部、肩部、手部，进行按摩服务，做到穴位准确、手法正确、轻重适度，被按摩者有明显的热、麻、酸、胀的舒适感。

6 服务操作要求

6.1 服务操作

6.1.1 美容

6.1.1.1 化妆美容（含淡妆、浓妆、新娘妆）

6.1.1.1.1 清洁皮肤：洁面、涂化妆水、护肤。

6.1.1.1.2 基面化妆：修眉、矫正眼型（贴美目贴）、上粉底（根据不同肤质、肤色、妆型、季节、年龄等，选择使用不同的粉底）、定妆。

6.1.1.1.3 点妆修饰：画眼线、涂眼影膏、画眉、鼻侧影、涂腮红、刷睫毛膏、贴假睫毛。

6.1.1.1.4 修饰查检：修整妆型。

6.1.1.2 护肤美容

6.1.1.2.1 应按要求检查仪器设备是否完好，在仪器运作正常的前提下再按下列程序操作：

- a) 根据宾客皮肤性质及特点，将所需要的化妆品、美容工具、仪器备齐，放在美容器械车上，将接触宾客皮肤的工具器皿用75%的酒精消毒；
- b) 帮宾客存放好贵重物品，去除身上的金属饰品，以保证美容仪器的使用安全；
- c) 帮宾客换好美容服，扶上美容床；
- d) 为宾客包头，盖胸部毛巾；
- e) 美容师清洗双手，消毒，戴口罩；
- f) 清洁皮肤；
- g) 用蒸汽仪器蒸面，询问温度是否适宜，根据情况调节；
- h) 脱屑（视皮肤而定，可做可不做）；
- i) 视皮肤选择美容仪器进行护理；
- j) 进行面部按摩护理和面膜疗法护理；
- k) 去膜，将滋润、收敛剂涂抹面部；
- l) 涂沫营养霜，护理完毕；
- m) 为宾客除去头巾、胸巾，扶顾客下床；
- n) 和宾客一起取出贵重物品，带宾客买单，送客；
- o) 切断电源，清理消毒用品，整理美容床及周围环境。

6.1.2 美（理）发

6.1.2.1 男式美（理）发

- a) 围毛巾：为宾客围好毛巾、围布或穿好宾客服；
- b) 洗发：应主动征求宾客的同意后，选择干洗或湿洗，并选择与发质相符的洗发液，打足泡沫，揉到揉透，冲洗干净、擦头，给宾客面巾擦脸；
- c) 按摩：运用熟练的按摩技巧为宾客提供肩部、手部、头部按摩服务，并使宾客满意；
- d) 剪发：应根据宾客头型、脸型、年龄、体态等特征设计发型。征得宾客同意后，采用推剪、手剪和刀削等方法，理出如意的发式；
- e) 刮脸：服务人员应戴好口罩，剃刀采用一次性刀片，严禁重复使用，胡刷、面巾应做到一客一消毒。刮脸时椅子调整适宜，刷好皂液或剃须膏后，用面巾热敷1min~3min，撤去面巾后，再刷一遍皂液或剃须膏。刮脸应先顺后逆，刮完擦脸后应施护肤品；
- f) 吹风：按宾客要求，梳理吹风定型，打闪镜或宾客自视满意后，整理衣领，撤去毛巾、围布或脱去宾客服。

6.1.2.2 女式美（理）发

女式美（理）发操作除刮脸外，按6.1.1.1操作。

6.1.2.3 烫发（冷烫）

烫发的美（理）发部分按6.1.1.1或6.1.1.2操作，其它部分按如下操作：

- a) 将头发洗净软化；
- b) 根据宾客要求，剪出所需发式，层次分明；
- c) 按宾客提出的发花或发弯的大小，以及发质的不同，选用不同的卷杠，并按照一定的排列顺序卷杠；
- d) 根据宾客的要求和不同的发质，选择并使用适宜的冷烫剂，将冷烫剂由后发际线开始到每个发卷，均匀渗透，应防止冷烫剂流到头皮或衣物上。围好毛巾，戴好塑料帽，按照冷烫剂和发质的具体要求，掌握停留时间及是否加温。到时间后带卷冲净、冲透，并使用中和剂，按时拆卷；
- e) 拆卷后为增强冷烫效果，可再次使用中和剂，保持3min~5min，将头发冲洗后，用护发素揉到冲净，用干毛巾包好头发；
- f) 撤掉毛巾，擦干头发，征求宾客意见，确定发型样式；
- g) 梳通发丝，分块分路盘卷，卡好毛巾，戴好发网；
- h) 调整烘发机的温度和时间，烘干、烘透；
- i) 去掉空心卷，用发梳和发刷刷波浪或梳理成型，用吹风机定型；
- j) 束发应按宾客的要求，并根据年龄、体态特征设计盘发式样。利用发髻、发卷、发结、发辫的不同排列组合，梳理出宾客满意的发型。

6.1.2.4 染发

6.1.2.4.1 应先提示宾客有无染发过敏及头皮损伤、长疮疖的现象，或经皮试，确认无异常情况后方可进行染发操作程序。

- a) 围好染发专用围布、毛巾，戴好护耳。为防止染脏皮肤，应在发际线周围涂上护发素或白油；
- b) 将头皮分区分片、逐层向上，同发梢至发根涂抹染胶，根据染发剂的性能和发质情况确定停留时间；
- c) 染发后将头发洗净冲透，如发际线外有被染发剂污染的部位，应擦拭干净。

6.1.2.4.2 焗油：应根据宾客发质，选用适合发质的营养护理用品，经征得同意后方进行操作。

6.1.2.4.3 漂染：应按产品使用说明书的要求进行操作。

6.1.2.5 洗发：应选择与发质相符的洗发液，打足泡沫，揉到揉透，采用科学的洗头方法，手法轻重适度，洗发水在头上停留一般不超过15min，应洗净冲透，止痒和冲洗干净，擦头，给宾客面巾擦脸。

7 经营管理

7.1 按SB/T 10270-1996附录A中A3的要求执行。

7.2 同时参加等级评定的店应按照相关规定执行。

8 投诉处理服务

8.1 机制健全

8.1.1 设立投诉受理机构，制订有完善的受理和处理制度，并在店内明显位置公布投诉电话。

8.1.2 运行机制良好，能及时、妥善处理投诉，建立完整的投诉处理档案，保持一年以上的备查期。

8.2 投诉处理程序

- a) 接到直接投诉后，应准确记录投诉人姓名、投诉事由，并按相应格式填写相关记录。
- b) 迅速调查核实情况，在5个工作日内以书面或口头形式告知客人投诉处理意见。

c) 双方可通过协商解决纠纷，并在书面协议上签字；属于店方责任的，应向客人赔礼道歉，并承担相应的经济责任。

d) 双方未能协商解决的，要及时报请上级主管部门处理；避免和客人发生争执。

e) 涉及法律问题的，应依照法定程序处理。

f) 店方接到相关投诉管理部门转发的投诉登记表，应在收到之日起 5 个工作日内反馈投诉的基本事实、证据和处理意见，并上报投诉管理部门。

9 实施与监督

9.1 服务规范的实施

9.1.1 店方管理部门根据本标准制定球场的服务规范与管理办法。

9.1.2 店方管理部门根据本标准，结合各单位服务质量的内部考核评定结果和客人的评议意见及投诉情况，对店内的服务质量进行综合考核评定。根据考核评定的结果，按照考核评定管理办法进行奖励和处罚。

9.1.3 球场管理部门要对考核评定结果进行分析评价，提出改进意见，及时对服务质量实施改进。

9.2 服务规范的监督

9.2.1 店方管理部门应对外公布服务质量监督电话，并采用多种方式收集分析客人对服务质量的意见，并有详细记录。

9.2.2 所有服务事项应主动接受客人监督，并作详细记录。

9.2.3 店方应积极配合行政管理部门和行业管理部门的监督、检查。对在监督、检查中发现的问题，应及时整改。对违反国家法律法规的，上级管理部门要提请有关部门依法处理。