

ICS 03.080.30  
A12  
备案号: 15331-2004

# DB46

## 海南省地方标准

DB46/T 34—2004

### 美容美发行业等级评定标准

2004-04-08 发布

2004-06-01 实施

海南省质量技术监督局 发布



## 前 言

美容、美（理）发场所是人们休闲的重要场地，而我省的美容、美（理）行业良莠不齐，为提高我省美容、美（理）发行业的服务质量，加强美容、美（理）发行业规范管理，保护消费者和经营者合法权益，满足消费者和社会的需要，制定本标准。

本标准由海南省三亚质量技术监督局、海南省质量技术监督标准与信息所提出。

本标准由海南省三亚质量技术监督局、海南省质量技术监督标准与信息所负责起草。

本标准主要起草人：张华云、陈惠惠、周耀柒、杜磊、赵成理、阮敬辉。



# 美容美发行业等级评定标准

## 1 范围

本标准规定了美容、美（理）发行业特级、一级、二级、三级服务规范应达到的基本要求和等级评定标准。

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。

## 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：旅游设施与服务符号

GB 13495 消防安全标志

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB 19085-2003 商业、服务业经营场所传染疾病预防措施

SB/T 10270-1996 美发美容业开业的专业条件和技术要求

## 3 定义

### 3.1 美（理）发

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

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清洁护肤美容、化妆美容及其相关服务。

### 3.3 保健按摩

根据宾客的需求，运用以保健为目的的按摩技术，在人体体表特定部位施以有一定力度的、有规律的手法操作活动及相关服务。

## 4 等级资格获得

美容美发场所等级评定采用和借鉴GB/T 19001的评审方法，对企业的经营服务场地、经营服务设施、经营管理、技术工种从业人员配比要求、技术工种从业人员素质基本要求、服务质量等进行全面综合评审。具体的评定方式按等级评定委员会制定的评审程序和评分细则执行。

## 5 等级评定委员会

等级评定委员会由美容美发行业行政主管部门与标准发布机构组织相关单位和专业专家组成等级评定委员会成员。

## 6 分等定级要求

- 6.1 凡正式开业的美容、美（理）发、保健按摩行业，均可按照本标准规定进行分等定级。
- 6.2 美容、美（理）发、保健按摩行业评等定级按综合（两项或两项以上为综合）和专业分特级、一级、二级、三级四个等级。
- 6.3 美容美发行业等级评定采取企业自愿申请。评定机构接受企业要求评定等级的申请后，按企业的经营服务场地、经营服务设施、经营管理、技术工种从业人员配比要求、技术工种从业人员素质基本要求、服务质量等进行全面综合考核评定。
- 6.4 美容、美（理）发、保健按摩分等定级可作为物价部门核定收费标准的依据。
- 6.5 美容、美（理）发、保健按摩场所可分别按综合和专业进行评等定级。
- 6.6 一个美容、美（理）发、保健按摩场所执行一个等级标准，评定一个等级。如果企业由若干分店组成，将分别按每个分店或附属店的实际情况评定等级。
- 6.7 美容、美（理）发、保健按摩场所等级评定有效期为 3 年，每年进行年审。到期后企业应重新申请审核，经审核后重新确定等级。

## 7 等级要求

### 7.1 基本要求

所有美容、美（理）发、保健按摩场所必须符合以下要求。

- 7.1.1 美容、美（理）发、保健按摩经营场所卫生标准应符合 GB 9666 及 GB 19085-2003 中 5.4.2 的规定。
- 7.1.2 美容、美（理）发、保健按摩经营场所所用化妆品的卫生要求都应符合 GB 7916 的规定。
- 7.1.3 美容、美（理）发、保健按摩经营场所所用化妆品的标识都应符合 GB 5296.3 的规定。
- 7.1.4 美容、美（理）发、保健按摩经营场所公共信息图形符号都应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求。
- 7.1.5 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。

### 7.2 特级

#### 7.2.1 经营服务场地

门面装修美观，有明显标志、字号牌匾的文字使用中文、英文标注书写规范、工整、醒目。

美容总营业面积不小于 600m<sup>2</sup>，美（理）发总营业面积不小于 400m<sup>2</sup>，保健按摩总营业面积不小于 1000m<sup>2</sup>，有独立的顾客接待区域，有便利的停车场地。

室内整洁、卫生，通风良好，温度适宜，并设有专用的操作室、卫生间。

#### 7.2.2 经营服务设施

7.2.2.1 美容场所配备的美容床不少于 30 张，配备美容车、离子喷雾机不少于 15 台，导入机、多功能机等中高档仪器不少于 20 台，消毒柜数量要满足其需求，高级消毒锅不少于一套。

7.2.2.2 美（理）发场所应配毛巾消毒蒸箱，美（理）发椅不少于 20 把，干洗台不少于 4 个，远红外仪、烘干机及焗油机总数不少于 10 台，并有必须的其他美（理）发器具。有专门洗头区域，配有高档舒适的洗头床不少于 20 张。

7.2.2.3 保健按摩场所应配保健按摩床不少于 80 张，保健按摩枕不少于 80 个，保健按摩单不少于 160 条，与其配套相应设施齐全。

7.2.2.4 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化妆用品，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。

7.2.2.5 美容、美（理）发、保健按摩工具、用具和用品应符合 GB 19085 中 5.4.2.2 的要求。

#### 7.2.3 经营管理

7.2.3.1 严格按有关的法律、法规和行业的有关规定组织经营管理。

7.2.3.2 实行岗位责任制和服务规范化，有健全的经营管理制度，并建立该行业相关法律、法规、技术标准资料文档。

7.2.3.3 应明示全部服务项目的收费标准和营业时间。

7.2.3.4 上岗人员一律着工作服，保持整洁，并佩带标志。

#### 7.2.4 技术工种从业人员配比要求

美容技术工种从业人员不少于30人，其中：高级或高级以上美容师不少于20%、中级美容师不少于30%。

美（理）发技术工种从业人员不少于20人，其中：高级或高级以上美发师不少于20%、中级美发师不少于30%。

保健按摩技术工种从业人员不少于80人，其中：高级或高级以上保健按摩师不少于5%、中级保健师按摩不少于15%。

#### 7.2.5 技术工种从业人员素质基本要求

从业人员应达到以下基本要求：

- a) 信守职业道德，遵纪守法；
- b) 具有初中以上文化程度或同等学历；
- c) 具有国家颁发相应的职业资格证书；
- d) 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，持有健康合格证。

#### 7.2.6 岗位合格的标准

按SB/T 10270中4.4.2的要求执行。

#### 7.2.7 服务质量

##### 7.2.7.1 基本要求

- a) 应制定适应本企业运行的管理制度和操作规程；
- b) 各项工作有专人负责，有记录、有检查；
- c) 环境卫生、器具消毒均有专人负责，专人监督检查。

##### 7.2.7.2 接待咨询服务

- a) 向顾客提供服务项目、收费标准的资料信息；
- b) 有新技术推出，应向顾客提供新技术的详细资料及收费说明；
- c) 向顾客介绍美容、美（理）发、保健按摩服务程序及相关情况，供顾客选择；
- d) 由美容师提供美容方案、美（理）发师提供美（理）发方案、保健按摩师提供保健按摩方案并经顾客认可。

##### 7.2.7.3 美容、美（理）发、保健按摩服务

- a) 根据顾客的需要，建立顾客档案。准确记录顾客联系方式、服务时间、地点、美容或美（理）发或保健按摩操作人员姓名、使用美容或美（理）发或保健按摩的用品及服务效果等；
- b) 美容、美（理）发、保健按摩师根据顾客认可方案，严格按美容、美（理）发、保健按摩操作规程执行。

##### 7.2.7.4 投诉处理

- a) 应设专人负责受理顾客投诉，做到态度热情，处理及时；
- b) 负责受理人员应审查申诉原因，提出处理意见；
- c) 依据处理意见，提出补偿服务方案，经顾客认可后，为顾客提供补偿服务。

#### 7.3 一级

##### 7.3.1 经营服务场地

门面装修美观，有明显标志、字号牌匾的文字书写规范、工整、醒目。

美容总营业面积不小于300m<sup>2</sup>，美(理)发总营业面积不小于200m<sup>2</sup>，保健按摩总营业面积不小于500m<sup>2</sup>，有独立的顾客接待区域，有满足需求的停车场。

室内整洁、卫生，通风良好，温度适宜，并设有专用的操作室、卫生间。

### 7.3.2 经营服务设施

7.3.2.1 美容场所配备的美容床不少于20张，配备美容车、离子喷雾机不少于10台，导入机、多功能机等中高档仪器不少于15台，消毒柜数量要满足其需求。

7.3.2.2 美(理)发场所应配毛巾消毒蒸箱，美(理)发椅不少于15把，干洗台不少于3个，远红外仪、烘干机及焗油机总数不少于5台，并有必须的其他美(理)发器具。有专门洗头区域，配有高档舒适的洗头床不少于15张。

7.3.2.3 保健按摩场所应配保健按摩床不少于50张，保健按摩枕不少于50个，保健按摩单不少于100条，与其配套相应设施齐全。

7.3.2.4 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化妆用品，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。

7.3.2.5 美容、美(理)发、保健按摩工具、用具和用品应符合GB 19085中5.4.2.2的要求。

### 7.3.3 经营管理

按7.2.3的要求执行。

### 7.3.4 技术工种从业人员配比要求

美容技术工种从业人员不少于20人，其中：高级或高级以上美容师不少于15%、中级美容师不少于20%。

美(理)发技术工种从业人员不少于15人，其中：高级或高级以上美发师不少于15%、中级美发师不少于20%。

保健按摩技术工种从业人员不少于50人，其中：高级或高级以上保健按摩师不少于3%、中级保健师按摩不少于10%。

### 7.3.5 技术工种从业人员素质基本要求

按7.2.5要求执行。

### 7.3.6 岗位合格的标准

按SB/T 10270中4.4.2的要求执行。

### 7.3.7 服务质量

按7.2.7的要求执行。

## 7.4 二级

### 7.4.1 经营服务场地

门面装修美观，有明显标志、字号牌匾的文字书写规范、工整、醒目。

美容总营业面积不小于150m<sup>2</sup>，美(理)发总营业面积不小于80m<sup>2</sup>，保健按摩总营业面积不小于200m<sup>2</sup>，有独立的顾客接待区域。

室内整洁、卫生，通风良好，温度适宜，并设有专用的操作室、卫生间。

### 7.4.2 经营服务设施

7.4.2.1 美容店配备的美容床不少于10张，配备美容车、离子喷雾机不少于2台，导入机、多功能机等中高档仪器不少于8台，消毒柜数量要满足其需求。

7.4.2.2 美(理)发店应配毛巾消毒蒸箱，美(理)发椅不少于8把，干洗台不少于2个，远红外仪、烘干机及焗油机总数不少于2台，并有必须的其他美(理)发器具。有专门洗头区域，配有高档舒适的洗头设施。

7.4.2.3 保健按摩场所应配保健按摩床不少于30张，保健按摩枕不少于30个，保健按摩单不少于60条。



7.4.2.4 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化妆用品，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。

7.4.2.5 美容、美（理）发、保健按摩工具、用具和用品应符合 GB 19085 中 5.4.2.2 的要求。

#### 7.4.3 经营管理

按7.2.3的要求执行。

#### 7.4.4 技术工种从业人员配比要求

美容技术工种从业人员不少于5人，其中：中级或中级以上美容师不少于1名。

美（理）发技术工种从业人员不少于4人，其中：中级或中级以上美发师不少于1名。

保健按摩技术工种从业人员不少于30人，其中：中级或中级以上保健按摩师不少于2名。

#### 7.4.5 技术工种从业人员素质基本要求

按7.2.5要求执行。

#### 7.4.6 岗位要求

按SB/T 10270中4.4.2的要求执行。

### 7.5 三级

#### 7.5.1 经营服务场地

门面有明显标志、字号牌匾的文字书写规范、工整、醒目。

有固定的服务场地，有独立的顾客接待区域。

室内整洁、卫生，通风良好。

#### 7.5.2 经营服务设施

美容、美（理）发座椅、工具、用具及必需的消毒用品齐全；

用水及工具、用具和用品应消毒并符合卫生要求。

#### 7.5.3 经营管理

按SB/T 10270附录A中A3的要求执行。

#### 7.5.4 技术工程从业人员

按SB/T 10270附录A中A3的要求执行。