

DB4403

深圳市地方标准

DB4403/T XXX—XXXX

美发美容美妆服务规范

Specification for barber beauty and cosmetic service

(送审稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言..... II

1 范围 3

2 规范性引用文件 3

3 术语和定义 3

4 服务场所要求 4

5 服务安全要求 5

6 服务人员要求 6

7 服务流程及操作要求 7

8 服务设施设备及产品要求 10

9 经营管理 11

10 卫生与消毒要求 12

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。

本文件由深圳市商务局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市新一代美容美发美甲用品商场有限公司、深圳市品薇美容有限公司、深圳市亮而彩科技有限公司、深圳天美美甲化妆品有限公司、深圳市首脑美容美发艺术有限公司、深圳市卡波卡贝洛美业有限公司、深圳市奥美珈美容美甲有限公司、深圳市型色美学职业培训学校。

本文件主要起草人：王正潮、周林、高颖、蔡颖聪、袁太阳、胡远雄、郑少彬、潘旭、李春生、邓欢、庄伟飞、刘小霞、何哲翔、陈青红、吴滢、王娟、苟魅魅、罗娜、黄佳文、赵建越、白宇、骆利华、夏建平、张旭丹、叶平、王维丹、王燕飞、肖芳。

美发美容美妆服务规范

1 范围

本文件规定了美发美容美妆经营服务场所要求、服务安全要求、服务人员要求、服务通用流程及服务项目操作规范、服务设施设备与产品要求、运行管理、卫生与消毒要求。

本文件适用于深圳市美发、美容、美妆机构服务的开展。

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 5296.3-2008 消费品使用说明 化妆品通用标签
- GB 7916-1987 化妆品卫生标准
- GB 37487-2019 公共场所卫生管理规范
- GB 37489.5-2019 公共场所设计卫生规范 第5部分：美容美发场所
- SB/T 10437-2007 美容美发行业经营管理技术规范
- SB/T 11019-2013 美发服务操作流程和服务质量要求
- 美容师国家职业技能标准（2018版）（职业编码：4-10-03-01）
- 美发师国家职业技能标准（2018版）（职业编码：4-10-03-02）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

美发服务 hairdressing services

借助专业设备、仪器、工具和产品，运用专业知识和手法技艺，完成洗发、修剪、吹风造型、烫发、染发、护发、修面（刮脸）、头皮头发健康养护等相关服务的过程。

注：美发包括养发。

3.2

美发服务人员 hairdresser

提供美发服务的从业人员。

注：包括从事美发行业专业操作服务的美发师、发型助理、养发师等从业人员。

3.3

美容服务 beauty services

运用专业知识和手法技艺、设备仪器、用品用具等手段，并借助美容护肤、皮肤抗衰、美体塑身等产品，为顾客提供美容护理、美体塑身、修饰美容等相关服务的过程。

3.4

美容服务人员 beauty service personnel

提供美容服务的从业人员。

注：包括从事美容行业专业操作服务和咨询服务的美容师、美容顾问等从业人员。

3.5

美妆服务 cosmetic services

运用专业知识和手法技术、用品用具、仪器等手段，并借助相关美容及身体附属修饰产品，为顾客提供修饰面部、身体、毛发、指（趾）等相关服务的过程。

注：包括面部及身体的化妆（含身体油彩、形象设计等）、美甲、美睫、文绣（含文身）等。

3.6

美妆服务人员 cosmetic service personnel

提供美妆服务的从业人员。

注：包括面部及身体的化妆（含身体油彩、形象设计等）、美甲、美睫、文绣（含文身）等。

4 服务场所要求

4.1 基本要求

服务场所基本要求包括：

- a) 应符合 SB/T 10437-2007 的相关要求；
- b) 应有固定经营场所并合法经营，经营证照齐全并在醒目位置悬挂，所有证照需在有效期内；
- c) 经营场所消防、卫生符合国家相关管理规定，相关单位审批合格，制度完善、设施设备齐全、环境安全整洁美观；
- d) 环境布局合理、动线流畅，布局包括但不限于接待区、辅助功能区、消毒间、基本功能服务区、贵宾（VIP）服务区等；
- e) 应配有单独的洗涤消毒间和单独的储物间；
- f) 应在醒目位置明示项目收费要求、会员权益和注意事项等；
- g) 宣传品客观真实且符合广告法等相关规定；
- h) 公共区域内应设有专门监控系统，记录资料能保存30天以上，确保顾客和员工的安全；
- i) 为顾客在消费时提供安全可靠的私人财物存放保管空间和设备；
- j) 应配备满足所有服务项目所需的特殊灯光设施。

4.2 美发服务场所要求

洗头床污水排放应配置毛发过滤器。

4.3 美容服务场所要求

应设置独立空间或安装隔断设施，注重顾客隐私保护。

4.4 美妆服务场所要求

除符合服务场所基本要求外，美妆服务场所还应满足以下要求：

- a) 美甲服务场所应配备满足服务要求的操作台、沙发凳等设施，摆放甲油胶区域应满足避光避火避潮条件，美甲工具应在清洁消毒后妥当收纳；
- b) 美妆服务场所应配备充足的化妆镜台，并满足光线需求；
- c) 文绣服务场所操作区应满足无菌条件，避免造成感染；
- d) 美甲工具应在清洁消毒后妥当收纳。

5 服务安全要求

5.1 安全生产制度要求

服务机构应构建完善的安全生产管理制度体系，包括但不限于《安全管理责任制》《安全工作操作规范》《安全应急预案》《安全培训与考核方案》《安全工作档案管理制度》，以及与实际经营情况相符的基础设施建设、卫生、消防、店务管理、化妆品以及专业仪器设备等方面的安全管理制度。

5.2 安全生产人员要求

5.2.1 门店负责人对门店安全生产工作全面负责，应定期组织全员进行安全学习与应急演练，开展安全检查并记录在案，排除安全隐患。

5.2.2 员工应自觉遵守各项安全制度和操作规范，每日岗前班后进行安全检查，发现问题应及时处理并上报，服务过程切实做好个人和顾客安全防护工作。

5.3 日常安全生产规范

5.3.1 防水、防火、用电安全

防水、防火、用电安全包括：

- a) 全员培训了解门店防水、防火、用电安全规范，定期开展消防设施设备使用培训及应急预案演练并记录在案；
- b) 开展安全隐患自查，及时整改安全隐患；
- c) 服务场所严禁使用明火。

5.3.2 防盗安全

防盗安全包括：

- a) 全员树立安全防盗意识；
- b) 合规安装监控、防盗报警系统；
- c) 对于偷盗行为，要及时报警，保障顾客与员工生命财产安全。

5.3.3 服务流程的安全操作

服务流程的安全操作包括

- a) 建立操作员品项安全考试制度，合格上岗；
- b) 根据每个产品和仪器的操作要求，严格按标准操作；
- c) 建立品项安全巡视员制度，及时督导安全操作和处理濒危安全事故。

5.3.4 特殊安全事件处理

当门店出现顾客损毁物品、顾客或员工意外受伤、遭受恶意滋扰等特殊安全事件时，由门店安全负责人协助当事员工共同应对处理，必要时寻求公安机关帮助。有受伤等人身安全事故的，应第一时间送医或拨打120，并通知上级领导，并就该事件向全体员工进行培训说明。

6 服务人员要求

6.1 服务人员基本要求

服务人员基本要求包括：

- a) 应具备符合岗位要求的职业能力、技术水平和专业素养；
- b) 应积极考取相应的国家职业资格证书，持证上岗；
- c) 应持续保持学习力，不断更新专业知识，掌握新知识、新工具、新产品的运用；
- d) 应有良好的形体感，手指、手臂灵活，动作协调，颜色辨别力强，具有一定的观察、判断、表达及沟通能力。

6.2 服务人员技能要求

6.2.1 美发服务人员技能要求

美发服务人员技能要求包括：

- a) 基本技能：
 - 1) 应具备毛发生理学及头皮健康专业的基本知识；
 - 2) 掌握关于毛发的生长规律、头发的原理结构、发质的分类等；
 - 3) 掌握头皮方面的知识，包括但不限于：头屑、头皮炎症、头油、掉头发、白发、发质干枯开叉等相关的病因机理；头发的正常 pH 酸碱值、头皮健康程度；保养方式、日常保健方法；
 - 4) 了解并掌握常用专业产品的成分、功效、使用方法等知识；
 - 5) 了解并掌握常用仪器设备的功能、操作方法、注意事项等知识。
- b) 美发师技能要求：
 - 1) 应符合《美发师国家职业技能标准（2018 版）》（职业编码：4-10-03-02）的职业能力特征和基本要求；
 - 2) 应具备一定的审美能力；
 - 3) 应熟练掌握洗发、剪发、吹发、烫发、染发、护发操作技能；
 - 4) 应熟练掌握美发产品、仪器使用操作技能；
 - 5) 发型助理应熟练掌握洗发、卷杠、产品和仪器使用操作技能。
- c) 养发师技能要求：
 - 1) 应具备头皮头发健康养护保健能力；
 - 2) 应熟练掌握养护产品及仪器使用操作技能。

6.2.2 美容服务人员技能要求

美容服务人员技能要求包括：

- a) 基本技能要求：
 - 1) 应具备人体生理结构常识，包括但不限于细胞、人体基本组织和人体器官与系统等常识；
 - 2) 掌握人体皮肤生理知识，包括但不限于人体皮肤结构，人体皮肤生理功能及动态变化，进行皮肤类型分析，能处理常见皮肤问题等；

- 3) 掌握美容化妆品基本知识,包括但不限于化妆品原料基础知识,美容院常用化妆品分类、主要成分、特点、作用及使用方法,化妆品的安全常识等。
- b) 美容师技能要求:
 - 1) 应符合《美容师国家职业技能标准(2018版)》(职业编码:4-10-03-01)的职业能力特征和基本要求;
 - 2) 能够根据不同季节、不同年龄和不同皮肤类型提供合适的护理方案;
 - 3) 应熟练掌握面部护理、顾客美体塑身专业手法、操作流程以及产品和仪器使用操作技能。
- c) 美容顾问技能要求:
 - 1) 应熟悉美容行业的行业动态及发展趋势;
 - 2) 能了解顾客需求并提供专业的美容咨询和建议;
 - 3) 应熟练掌握美容产品、仪器功效,具有一定的沟通能力和审美能力。

6.2.3 美妆服务人员技能要求

- a) 美甲师技能要求:
 - 1) 熟练掌握指(趾)甲护理、手(足)护理、贴片甲、卸甲片等技术方法;
 - 2) 掌握国际型法式水晶甲、各种类型光疗甲的制作程序;
 - 3) 掌握基本雕艺、创意彩绘、创意设计、色彩搭配等方法;
 - 4) 掌握美甲相关产品、工具、仪器的使用方法、维护方法,能独立操作和辨别优劣。
- b) 美睫师技能要求:
 - 1) 能够观察顾客眼睛形状,并判断适合顾客的睫毛形状和长度状态;
 - 2) 能够分析顾客睫毛的自身构造及承重力;
 - 3) 能够熟练操作卸除睫毛、单根嫁接、多根嫁接、下睫毛嫁接等技术方法;
 - 4) 掌握美睫相关产品、工具、仪器的使用方法、维护方法,能独立操作和辨别优劣。
- c) 化妆师技能要求:
 - 1) 掌握并熟练运用化妆技法和技巧,具有一定的艺术造诣、美学素养和审美能力;
 - 2) 掌握必备的皮肤生理知识、骨相美学知识;
 - 3) 掌握化妆相关产品、工具、仪器的使用方法、维护方法,能独立操作和辨别优劣。
- d) 文绣师技能要求:
 - 1) 掌握必备的皮肤生理结构知识、美学知识和化妆知识;
 - 2) 掌握素描、化妆及文绣操作技能,具备熟练的技术手法;
 - 3) 掌握文绣相关产品、工具、仪器的使用方法、维护方法,能独立操作和辨别优劣。

7 服务流程及操作要求

7.1 服务通用流程

服务流程包括:

- a) 接受预约:通过线上、线下的方式接受顾客预约,合理安排顾客到店时间,提前做好服务准备;
- b) 顾客资料准备:提前了解顾客档案资料信息,做好服务规划和安排;
- c) 迎客:接待来店顾客,老客需调阅顾客档案,新客需建立顾客档案,以便更好的提供服务;
- d) 需求了解与确认:告知顾客项目的具体内容、操作时长、产品仪器、预期效果、禁忌、费用等情况,并与顾客确认;
- e) 项目操作:操作顾客确认项目,如有变动需获得顾客明确同意;

- f) 结果确认：完成项目后，了解和确认顾客服务情况，如顾客不满意，需沟通确定解决方案；
- g) 结算：向顾客提供费用明细并获得确认；
- h) 送客：提示顾客后续注意事项，热情送客，更新留存顾客档案；
- i) 顾客回访：适时进行顾客回访，了解顾客情况，再次提醒注意事项，解决顾客提出的问题直至满意为止。

7.2 服务项目操作要求

7.2.1 美发项目操作要求

7.2.1.1 美发项目操作要求应满足 SB/T 11019-2013。

7.2.1.2 养发项目操作要求还应满足以下要求：

- a) 适时利用专业毛发检测仪，为顾客做头皮和毛发健康检测，了解和分析头皮及毛发健康状况，选择合适的产品，商定适宜的养护方案。一般为首次操作前和需要了解养护效果的时候进行此操作；
- b) 健康洗发除遵循洗发操作要求外，冲洗过程中使用水疗素、精油等产品后也需冲净头发；
- c) 用毛巾擦干头发上的水分，包好头发，将顾客引导至养发操作椅；
- d) 在头皮上滴敷养发液，配合养护手法让头皮吸收养发液；
- e) 辅助使用养发专用仪器，为头皮起到杀菌、消炎、滋养的作用；
- f) 吹干头发，为顾客整理发型；
- g) 必要时再次进行头皮检测，对比养护效果。

7.2.2 美容项目操作要求

7.2.2.1 面部护理操作要求如下：

- a) 提前准备好美容护理相关物料、场地，引领顾客至床位躺下；
- b) 为确保顾客明白消费，操作每一个步骤都应告知顾客，包括但不限于项目、产品、手法、功效、进度等；
- c) 卸妆：依据先局部后整体的原则，先卸眼唇部妆容，后卸面部妆容，完全清除残留物；
- d) 选用适合的清洁产品、手法及方式，特别留意顾客肌肤的敏感情况，按照先下后上、先内后外的原则进行清洁，针对面部皮脂分泌旺盛的区域做重点加强，用洁面用品擦拭清洁干净（若选用仪器辅助清洁，参照仪器护理内容流程）；
- e) 分析顾客的肌肤类型，根据顾客肌肤情况，选择合适的养护项目；
- f) 按照规定的手法、步骤为顾客进行面部按摩操作；
- g) 为顾客敷面膜，并做头、手放松操作；
- h) 用洁面用品清洁面部，做效果对比，涂上保湿水/乳/霜；
- i) 告知顾客护理后的注意事项，并指引顾客到梳妆台整理头发和妆容。

7.2.2.2 身体护理及美体塑身操作要求如下：

- a) 提前准备好身体护理相关物料及场地，如浴巾、沐浴露、洗发水及沐浴间等，将顾客引至沐浴间或美容床；
- b) 告知顾客当次的护理项目，并对项目中需要使用的产品和技术做说明；
- c) 确保双手保持温暖，并给操作部位涂匀产品；
- d) 按照规定手法，为顾客进行手法按摩；中途应询问顾客的感受，调整合适的力度。定期使用效果对比法，即先操作一边，做两边效果对比后，再操作另一边；
- e) 针对顾客的痛点进行加强，加强手法的力度要更加沉稳、渗透，能帮助顾客解决身体需求；

- f) 根据顾客的具体情况，可以选择是否增加身体仪器养护（具体护理方式请参照仪器护理操作规范）；
- g) 使用热毛巾给顾客擦拭多余的产品（注意毛巾温度，避免烫伤），提示顾客感受护理后的效果；
- h) 告知顾客护理后注意事项。

7.2.2.3 仪器护理操作要求如下：

- a) 提前明确仪器原理、功效、作用部位、操作方法、消毒方式，以及如何做好仪器的保养；
- b) 根据顾客的养护需求，以及仪器的功效，确定最合适的仪器护理方案，并有必要向顾客阐明该仪器的科学原理与效果、提醒仪器护理的禁忌情况，帮助顾客科学有效的进行护理；
- c) 在顾客视线内做好仪器的消毒；
- d) 根据顾客的具体情况或方案，调好仪器模式、时间和能量；
- e) 按照操作规范进行仪器操作，过程中询问顾客感受，及时调节能量大小，确保科学有效；
- f) 告知顾客护理后的注意事项和可能出现的护理反应，做好售后跟踪。

7.2.3 美妆项目操作要求

7.2.3.1 美甲操作要求如下：

- a) 引导顾客入座，准备好所需的产品、工具和消毒用品、用具；
- b) 手部项目需使用热毛巾擦拭顾客双手；足部项目先使用顾客能适应的温热水（40° 左右为宜）泡脚，为穿短裤及短裙的顾客提供毛毯，使用热毛巾擦拭顾客双足；
- c) 涂抹护手霜或护脚霜，采用按摩手法依次进行手部或足部护理，力度轻柔、舒缓、连贯；
- d) 需要卸甲时，适量使用卸甲水，避免粘到顾客皮肤，卸甲力度轻柔、舒缓、连贯；卸甲完成需清理干净甲面；
- e) 使用工具为甲面修型，大拇指需按住甲面，减少搓条修型的震动感；剪甲片时大拇指放在甲片前缘，避免甲片随意飞溅；
- f) 贴甲片时应注意胶水的使用，要避免粘到皮肤；
- g) 根据水晶甲、光疗甲等具体选定项目，选择适宜的产品、工具进行操作；
- h) 操作完成后，再次使用热毛巾擦拭顾客双手或双足，并涂抹护手霜或护脚霜。

7.2.3.2 美睫操作要求如下：

- a) 指引顾客在操作床躺下，消毒双手，准备和消毒工具；给顾客垫上额头巾，并提醒顾客操作全程闭上眼睛，若有不适及时反映；
- b) 清洁眼部，包括但不限于卸除眼部彩妆、卸除原有人工睫毛等；
- c) 在眼部周围皮肤涂抹防敏乳；
- d) 在下睫毛根部贴上眼贴，隔离上下睫毛，防止嫁接中粘连；
- e) 使用前置处理液，去除真睫毛油脂；
- f) 用专业睫毛镊子取睫毛嫁接专用胶水，嫁接在距离真睫毛根部的 1 mm~2 mm 处；
- g) 嫁接完成后，取睫毛吹风机吹干睫毛，2 min 后再提醒顾客睁眼睛；
- h) 取出隔离片并清洁眼部皮肤。

7.2.3.3 化妆操作要求如下：

- a) 根据顾客的喜好、脸型、肤质、年龄、气质、风格、场合等进行妆造设计，与顾客确认；
- b) 根据顾客妆造需求，准备和消毒用品用具、饰品物料，做好个人消毒及佩戴口罩；
- c) 指导顾客妆前清洗干净皮肤，为顾客进行妆前的爽肤、润肤、隔离；
- d) 面部化妆遵循的是先底层后外部、先整体后局部的原则进行操作；顺序宜为粉底、眼部、眉毛、腮部、唇部；

- e) 化妆操作全程动作要专业、轻柔，时刻与顾客保持沟通；
- f) 操作结束后，与顾客确认效果并做最后调整，在获得顾客同意后拍摄记录。

7.2.3.4 文绣操作要求如下：

- a) 根据顾客需求，准备和消毒用品用具，做好个人消毒及佩戴口罩；
- b) 为顾客进行皮肤消毒后，再根据顾客的喜好、脸型、肤质、年龄、气质、风格等进行设计，并与顾客确认；
- c) 充分搅拌色料；
- d) 运用专业技法进行定型、上色、刻画细节和层次、收型等操作；操作时下针准确，力度均衡、衔接密实，细揉色，勤沾色，应减少纹刺叠加次数；进针深度约为 0.4 mm~0.6 mm 之间；面部项目操作时，与顾客面部距离控制在一尺之外；
- e) 操作结束后，与顾客确认效果并做最后调整，在获得顾客同意后拍摄记录；
- f) 向顾客说明后续注意事项，并约定维护时间。

8 服务设施设备及产品要求

8.1 服务设施设备要求

8.1.1 通用要求

服务设备通用要求包括：

- a) 具备满足经营管理需求的电脑设备及管理系统；
- b) 所有专业仪器设备应符合国家卫生及产品质量要求，拥有合法证件，并与公示的服务项目相匹配；
- c) 应严格按照专业仪器设备相关操作规程、注意事项与禁忌进行操作使用；
- d) 配有电蒸气箱、紫外线消毒柜、热毛巾消毒柜等消毒设备；
- e) 要设置独立的冷热水设备和独立的净水设备。

8.1.2 特定要求

8.1.2.1 美发服务场所设备还应符合以下要求：

- a) 配备专门摆放美发用品/器械/工具的工作台、物品柜或器械车，采用专业美发椅、镜台和洗头床；
- b) 配备的专业用具包括但不限于倒膜用具、刷子、梳子、美发盆、美发仪器、围布、毛巾、刀剪、梳子、推子、电吹风、发刷、胡刷及一次性用品等；
- c) 配备头皮癣顾客专用工具箱。

8.1.2.2 美容服务场所设备还应符合以下要求：

- a) 配备专业的设备包括但不限于美容床、美容椅、工具车、超声波美容仪、生物电流导入仪、光能活肤仪、机械振动纤体仪、远红外线热毯或太空舱、负气压仪器等；
- b) 配备的专业用具包括但不限于毛巾、浴巾、洁面巾、洁面盆、纸巾、眉钳、暗疮针、眉剪、电吹风、木梳及一次性用品；
- c) 配备的专业用品包括但不限于洗面奶、爽肤水、去角质霜、精华素、按摩膏、面膜、眼霜、面霜、防晒霜、凝胶啫喱、乳霜、75%酒精等。

8.1.2.3 美甲服务场所设备应配备专业设备，包括但不限于美甲光疗灯、各类指甲油、光疗胶、清洁水、消毒水、装饰品、水晶钳、指甲刀、指皮钳、塑料或鬃毛刷子、指甲锉、砂棒、剪刀、小镊子及一次性用品等。

8.1.2.4 美睫服务场所应配备的专业用品用具，包括但不限于各类假睫毛、美睫胶水、睫毛卸除膏、清洁水、卸妆水、消毒水、定型液、防敏膏、睫毛装饰品及一次性用品等。

8.1.2.5 化妆服务场所设备还应符合以下要求：

- a) 配备适用于化妆操作的化妆台镜、化妆椅，以及摆放化妆用品用具的化妆柜；
- b) 配备的专业用具包括但不限于修眉仪、烫睫毛器、喷枪仪、电卷棒、造型夹、粟米夹、U型夹、尖尾梳、化妆套刷、睫毛夹等；
- c) 配备的专业用品包括但不限于爽肤水、妆前乳、隔离霜、防晒霜、粉底、定妆粉、定妆喷雾、遮瑕膏、提亮液、眉笔、眼线笔、眼影、腮红、口红、睫毛打底液、睫毛膏、卧蚕笔、修容盘、定型喷雾、发胶、发蜡、棉签、棉片、干湿粉扑、美妆蛋、橡皮筋、75%酒精等。

8.1.2.6 文绣服务场所设备还应符合以下要求：

- a) 配备的专业设备包括但不限于文绣机；
- b) 配备的专业用具包括但不限于文绣笔、纹绣针及针帽、眉刀、眉剪、镜子、色料杯、色料架、镊子、修笔刀等；
- c) 配备的专业用品包括但不限于文绣色料、手套、口罩、纱布、75%酒精、清洁膏、去角质啫喱、生理盐水、牙签、棉签、保鲜膜等。

8.2 产品要求

美发美容美妆产品要求包括：

- a) 符合 GB 5296.3-2008 和 GB 7916-1987 的要求；
- b) 执行“进货查验记录制度”；
- c) 符合国家要求、三证齐全，特殊产品有特殊化妆品行政许可证件；
- d) 所有产品必须独立包装，有生产日期和有效期标识，进口产品应有中文标签；
- e) 在服务场所显著位置展示销售美发美容美妆产品包装；
- f) 不得自行配制产品，也不得擅自填充、灌装产品内容物。

9 经营管理

9.1 仓库管理

仓库管理要求如下：

- a) 仓库应以产品的属性、特点和用途进行区域划分；
- b) 仓库内的产品应分类摆放、排列整齐，便于查、点、存、取。特殊产品应选择合适的地方、设施（如冰箱）存储；
- c) 仓库应按国家相关要求安装消防设施、配备消防器材；仓库内外严禁烟火，定期实施安全检查；
- d) 仓库应做好防湿、防尘、防霉、防蛀工作；
- e) 仓库禁止非本库人员擅自入库；
- f) 采购人员每天编制《产品收发存日报表》。

9.2 预约核销管理

预约核销管理要求如下：

- a) 通过专业系统对顾客预约进行智能管控，预约订单系统自动记录、多端同步，合理规划顾客日程安排；
- b) 及时完成顾客消费项目核销，让顾客售前售中售后动作全知悉，保障顾客消费权益。

9.3 数据管理要求

数据管理要求如下：

- a) 数据信息收集、存储、备份、保管、运用、处理，应履行数据安全保护义务；
- b) 应建立顾客档案及管理制度，收集顾客个人信息应遵循合法合规原则；
- c) 在公共场所安装监控为维护公共安全所必需，应设置显著的提示标识；
- d) 所收集的图像、身份信息应只用于维护公共安全的目的，除取得个人同意外，不应用于其他目的；
- e) 对于转岗或离职的数据管理人员，应及时收回或注销相应账号。

9.4 投诉处理

投诉处理要求如下：

- a) 应制定完善的投诉处理工作机制，并进行员工培训；
- b) 收到投诉后应及时、妥善的处理，无论是否为顾客原因都应先向顾客表达歉意并做好安抚，记录好顾客的姓名、联系电话、投诉事由等相关信息，12 h 内反馈给负责人。负责人应在 48 小时内将处理意见通过电话或短信告知顾客并做好后续服务；
- c) 如处理投诉时出现纠纷的，可通过双方协商解决，并形成处理报告或协议书，与顾客共同确认。如责任在店方，应该向顾客赔礼道歉并承担相应的经济责任；如责任在顾客方，应该对顾客予以理解并做好售后工作；
- d) 如不能协商解决的，应及时上报上级管理部门或行业协会介入处理，避免与顾客发生正面冲突和争执；
- e) 投诉处理完毕应记录归档，保留至少 1 年的备查期，负责人可视情况组织分享会或培训会，避免同样的情况再次发生。

10 卫生与消毒要求

10.1 环境卫生与消毒要求

环境卫生与消毒要求如下：

- a) 应符合 GB 37487-2019 和 GB 37489.5-2019 的要求；
- a) 经营场所的法定代表人或负责人是该场所卫生管理的第一责任人，对场所的卫生管理负全面责任。应设置卫生管理职责部门或专（兼）职卫生管理人员，负责场所卫生管理的具体工作；
- b) 公共卫生间应设置水冲式便器，便器宜为蹲式，配置坐式便器需提供一次性卫生坐垫；卫生间应有流动水洗手设备；
- c) 洗涤、消毒和保洁设施应独立且有明显标识。

10.2 设备及用品卫生与消毒要求

设备及用品卫生与消毒要求如下：

- a) 卫生消毒设备应齐全有效，并安排专人定期消毒，保持清洁防止交叉传染；
- b) 应备有蒸汽箱、紫外线消毒柜、热毛巾消毒柜等消毒设备，直接用于顾客服务的公共设备及用品，需一客一用一消毒并定期更换；
- c) 消毒和保洁设施结构应密闭，容积大小满足用品用具的消毒和保洁贮存要求，且易于清洁。
- d) 以紫外线灯作为空气消毒装置的，紫外线灯波长为 200 nm~275 nm，功率不小于 5 W，设置在室内正中，距离地面 2 m~2.5 m，还应注意使用安全；

- e) 化学消毒包括卤素类、季铵盐类、醛类和乙醇等消毒药剂的使用。消毒后，应当用净水冲去用品用具表面的残留消毒剂。

10.3 服务卫生要求

服务卫生要求如下：

- a) 在岗期间需保持健康证明在有效期内，熟知行业卫生要求，严格按卫生规范进行操作；
 - b) 服务人员操作时应着洁净工作服，工作期间不应饮酒，保持口腔清洁、无异味；
 - c) 服务人员应保持良好的个人卫生，不应留过长指甲，勤剪发、勤修甲、勤洗澡、勤换衣；饭前便后、工作前后洗手；操作前做好个人消毒。
-