

《美发美容美妆服务规范》（送审稿）

编制说明

一、项目背景

（一）编制背景、目的和意义

1. 编制背景

时尚是不断引领消费和生产的新潮流新趋势，是提升城市活力、魅力、影响力和软实力的关键要素，已逐步渗透和根植到经济社会的全过程和各领域。随着全球城市格局变化、我国生产力水平快速提升、消费品质需求迅速攀升及新生时尚力量的崛起，时尚产业迎来了新一轮发展机遇，亦有许多新兴美业企业逐步增多，让美发美容美妆行业成为深圳重点发展的时尚产业之一。深圳美协联合深圳美业各知名企业共同制定《美发美容美妆服务规范》，以期推动深圳美业向着更健康、更国际化的方向发展。

2. 编制目的和意义

随着深圳市城市建设和社会经济的快速发展，以及人口基数的增加，越来越多人加入美业行业中，美发美容美妆行业经过四十年的蓬勃发展，已然成为被消费者接受、认同以及不可或缺的业态。美发美容美妆是与市民生活息息相关的产业，美业门店遍布深圳大小角落，是市民生活必要的组成部分。“颜值经济”的迅速发展，让美发美容美妆行业得以迅速升温，消费者既借助从业者的手艺，也更相信优质产品和科技仪器。但手艺如何、产品优劣、仪器的品质含量如何，

消费者难以界定。美发、美容、美妆自身的发展以及衍生的小业态，它们的专业度、规范性更让消费者无法分辨。

美容美发已有国家、行业标准大多为十年前制定，已不能适应深圳和大湾区行业发展需求。所以，制定该地方标准，其一是站在消费者的角度；其二是更适应深圳及大湾区美业的实际情况；其三是考虑到深圳的国际化定位，让标准更具有前瞻性；其四是为了深挖和整合美发美容美妆以及衍生的各个板块的消费者关注的内容，让标准更加细化落地。希望通过标准的制定与实施，让这个行业更有序、更健康的发展，让消费者更信任、更放心到这个行业消费，让这个行业点亮人们的美好生活，真正成为“美”字的落地执行者。我们深圳要建成国际化消费中心，美丽经济是其重要的组成部分，它将汇集大量人流，带给人们即时的美感，正是这许许多多的靓丽人群构成了深圳这座国际时尚之都的时尚感。

（二）国内外现行相关法律、法规和标准情况

国家和行业标准方面，商务部 2013 年发布了 SB/T11019-2013 《美发服务操作流程和服务质量要求》由商务部于 2013 年 6 月发布，规定了洗发、修剪、烫发、染发、护发、吹风造型、修面的服务操作流程和服务质量要求。

地方标准方面，山西省制定了 DB14/T 165—2019 《美容美发服务规范》；吉林省制定了 DB22/T 195—2013 《美发美容业服务操作规程和质量要求》；浙江省制定了 DB33/T 725—2008 《美容美发业服务质量规范及星级评定》；北京市制定了 DB11/T 099—2009 《美发服务操作规程》和 DB11/T 100

—2009《美发服务质量要求》；重庆市制定了 DB50/T 153—2004《美容美发服务操作规程》。

然而，1) 现有标准缺乏对当下流行的项目的服务规范，如头皮护理、美甲、美睫、纹绣等，也未有关于现代科技助力于服务的体现，不能适应深圳目前的美业发展现状。2) 现有标准聚焦技术的专业度，未突出消费者和客户体验感的角度。3) 深圳作为在全国美容美发业具有领先地位的城市，目前没有制定相关地方标准，亟需以标准提炼固化深圳美业的标杆经验，以吸引更多优秀的美业人来深圳创业、就业，促进深圳美丽经济的发展，助力深圳打造国际化消费中心。

二、工作简况

（一）任务来源

根据深圳市市场监督管理局于 2022 年 5 月 11 日发布的《深圳市市场监督管理局关于下达 2022 年深圳市地方标准计划项目任务的通知》，《美发美容美妆服务规范》批准立项制定。

本文件由深圳市商务局提出并归口。

（二）主要起草过程

制定《美发美容美妆服务规范》主要经历了以下阶段：

1. 预研阶段

协会于 2022 年 6 月确定《美发美容美妆服务规范》各类别专家组成员，于 7 月 28 日召开标准制定启动会暨专家组沟通培训会。

2. 起草阶段

2022年8月-9月，召开《美发美容美妆服务规范》标准起草工作组会议，会议上对术语和定义、标准框架进行研讨，并分配标准各章节编写单位，由深圳市美发美容美妆行业协会对相应内容进行整合成标准初稿。

2022年10月-2023年2月，多次召开《美发美容美妆服务规范》标准起草工作组会议，对标准框架范围进行讨论定义。

2023年3月-2023年10月，标准编制组对《美发美容美妆服务规范》标准进行完善修改，形成最终的征求意见稿。

3. 征求意见阶段

2023年11月-2024年1月，标准编制组通过行业协会平台，将征求意见稿发送美发美容美妆行业相关企业进行意见征集，共收到32家单位反馈的37条意见。标准编制组对收到的意见反馈进行了研讨并处理，其中，采纳34条意见、不采纳3条意见，完善标准草案形成标准送审稿。

2024年2月27日-2024年3月27日，标准送审稿通过深圳市商务局官网公开征求社会公众意见，共收到2位公众反馈的2条意见。标准编制组根据意见进一步修改完善送审稿。

三、标准主要内容的依据，以及与国内领先、国际先进标准的对标情况

本文件编写按照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》的要求进行，并遵循“科学性、统一性、规范性、连续性、一致性”的原则，

在编制过程中严格按照我国现行有效的国家标准和行业标准的要求，引用文件准确合理，文本结构严谨、逻辑清晰。

本文件主要内容依据以下文件和标准编制：

第3章，术语和定义。参考 DB14/T 165—2019《美容美发服务规范》文件，经研究文件的术语和定义形成本文件的术语和定义。

第4章，服务场所要求。参考 DB14/T 165—2019《美容美发服务规范》文件，经研究文件中对服务场所从安全、环境、卫生三个方面的详细要求形成了本文件的服务场所要求。

第5章，服务安全要求。参考 DB14/T 165—2019《美容美发服务规范》文件，经研究文件中对经营场所安全详细制定形成了本文件的服务场所要求。

第6章，服务人员要求。参考《国家职业技能标准-美容师》（职业编码：4—10—03—01）（2018版）及《国家职业技能标准-美发师》（职业编码：4—10—03—02）（2018版）文件，经研究文件中对美容和美发从业人员的职业活动内容进行规范细致描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

第7章，服务流程及操作要求。参考 SB/T 11019—2013《美发服务操作流程和服务质量要求》文件，经研究文件的服务流程细致划分和服务质量定性要求形成本文件服务流程及操作要求。

第8章，服务设施设备及产品要求。参考 GB 5296.3—2008 消费品使用说明 化妆品通用标签文件及 GB 7916—

1987 化妆品卫生标准文件，经研究化妆品销售包装通用标签的形式、基本原则、标注内容和标注要求，结合服务设施设备与服务流程及操作要求，结合美容美发行业经营管理技术规范，形成本文件服务设施设备及产品要求。

第 9 章，经营管理。参考 SB/T 10437-2007《美容美发行业经营管理技术规范》。

第 10 章，卫生与消毒要求。参考 GB 37487—2019《公共场所卫生管理规范》和 GB 37489.5—2019《公共场所设计卫生规范 第 5 部分：美容美发场所》，经研究公共场所卫生管理规范文件，结合公共场所基本卫生要求、卫生管理和从业人员卫生等管理环节的基本要求和准则，形成本文件卫生与消毒要求。

四、各章主要条款的说明

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、美妆机构的服务。

2、规范性引用文件

给出了文中规范性引用的文件清单。

3、术语和定义

根据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、卫生与消毒要求对美发服务、

美发服务人员、美容服务、美容服务人员、美妆服务、美妆从业人员等术语进行了定义。

4、服务场所要求

服务场所要求包括基本要求、美发服务场所要求、美容服务场所要求和美妆服务场所要求。

5、服务安全要求

服务安全要求包括安全生产制度要求、安全生产人员要求和日常安全生产规范。

6、服务人员要求

服务人员要求包括服务人员基本要求和服务人员技能要求。

7、服务通用流程及服务项目操作规范

服务通用流程及服务项目操作规范包括服务通用流程和服务项目操作规范。

8、服务设施设备与产品要求

服务设施设备与产品要求包括服务设施设备要求和产品要求。

9、运行管理

运行管理包括仓库管理、预约核销管理、数据管理要求和投诉处理。

10、卫生与消毒要求

卫生与消毒要求包括环境卫生与消毒要求、设备及用品卫生与消毒要求和服务卫生要求。

五、是否涉及专利等知识产权问题

本文件不涉及知识产权问题。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

无重大意见分歧。

七、实施标准的措施建议

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，适用于我市美发、美容、美妆机构提供相关服务，为消费者更信任、更放心消费提供了保障，将推动行业更有序、更健康发展，让真正成为“美”字的落地执行者。

因此，建议采用新闻媒体报到、线下会议宣讲推广等方式推动本文件实施，加强相关企业、行业协会等相关方对本文件的理解和应用，扩大标准普及范围。

本文件起草组将在人、财、物力组织措施方面，为本文件实施提供支持。此外，在本文件执行过程中，起草组将紧跟行政管理要求、市场需求和行业发展动态，适时确认其有效性并积极跟进该文件的维护工作，确保本文件维持高标准持续为美业发展提供支撑。

八、其他说明

无。