

DB 13

河北省地方标准

DB 13/T 5960—2024

美容美发服务企业诚信服务规范

地方标准信息服务平台

2024 - 06 - 24 发布

2024 - 07 - 24 实施



## 目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 总体要求.....	1
5 管理要求.....	2
5.1 经营机构.....	2
5.2 从业人员.....	2
5.3 提供服务.....	2
5.4 运营管理.....	2
6 监督检查.....	3
7 失信处置与持续改进.....	3
7.1 失信处置.....	3
7.2 持续改进.....	3

地方标准信息服务平台

## 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。

本文件的某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由河北省商务厅提出。

本文件由河北省商务标准化技术委员会（HeB/TC 28）归口。

本文件起草单位：河北省标准化研究院、河北省美发美容协会、河北省市场监督管理局专业技术能力提升中心、石家庄花都形象艺术学校、廊坊市燕南技工学校、保定东方技工学校、沧州市运河区蓝天职业培训学校、沧州市新华区港泰职业培训学校、石家庄丽人美发厅。

本文件主要起草人：高峰、张峰、侯晋丽、仵义全、张凤增、董玉劲、戴景民、徐兴兰、范孙洁、李昌。

地方标准信息服务平台

# 美容美发服务企业诚信服务规范

## 1 范围

本文件规定了美容美发服务企业诚信服务的总体要求、管理要求、监督检查、失信处置与持续改进等内容。

本文件适用于美容院、美发厅、美体中心、美甲店、综合性美容美发中心等服务企业的诚信管理。

## 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/T 17242 投诉处理指南

GB/T 31950 企业诚信管理体系

SB/T 10437 美容美发行业经营管理技术规范

## 3 术语和定义

SB/T 10437界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 美容院 beauty salon

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、化妆等产品，为消费者提供护理美容、修饰美容等相关服务的经营企业和个体工商户。包括：美容院、美容中心、美容会所等。

### 3.2

#### 美发厅 hair salon

运用专业技术技艺、设备仪器、用品用具等手段，并借助美发用品，为消费者提供发型设计、理发、饰发、护发等相关服务的经营企业和个体工商户，包括：理发店、美发厅、美发沙龙、发型设计中心。

### 3.3

#### 美体中心 body salon

运用专业手法技艺、设备仪器、用品用具等手段，为消费者提供健康美体、塑身美容等相关服务的经营企业和个体工商户。包括：SPA馆、美体健身会馆等。

### 3.4

#### 美甲店 nail salon

运用专业技术技艺，设备仪器并借助护手、美甲等专业产品，为消费者提供手足部按摩和手足部皮肤护理、指甲修整、人造指甲、艺术指甲等服务的经营企业和个体工商户。包括：美甲店、美甲沙龙、美甲会所等。

### 3.5

#### 综合性美容美发中心 beauty center

兼营上述两类以上服务项目的经营企业和个体工商户。包括：美容美发中心、美容美发公司、美容城、美体健身馆等。

## 4 总体要求

4.1 应制定企业诚信方针和可量化的诚信目标。

4.2 应开展诚信文化建设，树立诚信经营理念。

- 4.3 应健全信息公开制度，坚持公开透明。
- 4.4 应制定较为完善的诚信管理制度体系，在实施过程中持续改进。

## 5 管理要求

### 5.1 经营机构

- 5.1.1 经营场所应符合 SB/T 10437 的有关要求。
- 5.1.2 应取得监管部门颁发的经营资质并在醒目位置明示，经营活动应符合法律法规和其他相关职业道德规范。
- 5.1.3 应明示营业时间、服务项目、收费标准和注意事项等内容，收费应按公示的收费标准严格执行，宣传应如实客观向消费者表达服务项目和信息。
- 5.1.4 应提供支撑诚信管理运行所需要的人力资源、基础设施和实施环境等，宜成立专门机构或设置专项岗位负责诚信管理。
- 5.1.5 鼓励按照 SB/T 11018 申报参加美容美发专业星级划分，树立企业形象。
- 5.1.6 应公开诚信管理责任人和投诉热线，投诉处理应按照 GB/T 17242 的规定执行。

### 5.2 从业人员

- 5.2.1 美容美发服务企业应落实从业人员的雇佣关系，依法签订劳动合同，保护个人信息和隐私。
- 5.2.2 美容美发企业应对美容美发服务人员进行技能和职业素养培训，组织美容美发服务人员参加职业技能等级认定、服务能力评价工作。
- 5.2.3 美容美发企业应为美容美发从业人员提供适宜、安全、健康的工作条件。
- 5.2.4 美容美发服务从业人员上岗前提供体检报告，持健康证明上岗。

### 5.3 提供服务

- 5.3.1 应依照顾客需求为其提供美容美发服务，不断提升服务品质。
- 5.3.2 应提供真实信息，对有关产品、服务等方面的问题做出真实明确的答复。
- 5.3.3 宜建立顾客档案制度，完整保存顾客档案。保护顾客的个人隐私，顾客登记的个人信息不应向外泄露。
- 5.3.4 应自觉遵守服务承诺，为服务对象匹配对应等级和技能要求的美容美发服务从业人员。
- 5.3.5 应制定服务流程和标准化操作指南，确保服务对象获得高质量的服务体验。
- 5.3.6 为服务对象提供服务时，应明确服务内容，包括但不限于：
  - 服务的内容和服务方式；
  - 服务对象的支付方式；
  - 服务价格；
  - 双方约定的其他事项。
- 5.3.7 企业设立储值卡准备金必须严格按照相关规定执行。
- 5.3.8 与储值顾客、长期服务顾客签订详细的服务合同，必须确保所有合同和协议都符合法律法规的规定。
- 5.3.9 应妥善处理履行合同期间的纠纷，追踪顾客满意度和顾客反馈意见，定期对消费者的投诉和有关争议进行汇总和处理，及时改善服务质量。
- 5.3.10 应提供便捷的顾客意见反馈渠道，及时收集和分析顾客反馈，解决顾客投诉和问题，保护消费者权益。

### 5.4 运营管理

- 5.4.1 依法经营，服务质量标准化，遵守主管部门规定和行业服务公约要求。
- 5.4.2 企业应诚信经营，加强诚信风险管理，包括但不限于：
  - 应对影响诚信管理的政策风险、服务风险、经营管理风险和舆情风险等危险源进行识别，并根据危险源识别的结果，制定相应的应急预案和措施；
  - 应建立应急处理机制，及时处理潜在或已发生的各种风险；
  - 应对从业人员开展诚信培训，每年度定期开展诚信教育活动或诚信谈话。

5.4.3 建立健全诚信激励和问责管理制度。

## 6 监督检查

- 6.1 鼓励积极参与市场主体信用评级活动、诚信建设等活动，接受监管部门动态监督。
- 6.2 设置专门人员负责对企业诚信体系运行进行监督管理。
- 6.3 公开诚信管理投诉渠道，接收和处理顾客对美容美发服务机构诚信管理的监督。
- 6.4 鼓励行业协会推进美容美发服务机构信用档案建设，定期对照主管部门发布的失信名单，识别美容美发服务企业经营活动的失信风险。

## 7 失信处置与持续改进

### 7.1 失信处置

失信处置应按照GB/T 31950的规定执行。

### 7.2 持续改进

- 7.2.1 应建立诚信经营分析会制度，定期对诚信经营发生的问题进行分析，及时识别系统性问题和风险点，提出改进措施。
- 7.2.2 应设立跟踪评估机制，定期检查整改措施的效果。评估结果应用于未来的风险管理和决策过程。
- 7.2.3 应建立系统纠正机制，对实际运行中发现的问题及时纠正，消除产生问题的原因，防止再次发生。
- 7.2.4 应对员工进行必要的法律法规、职业道德等方面的培训，强化企业文化建设，提升员工的诚信意识和责任感。

---

地方标准信息服务平台