

ICS 03.080.01
A 20
备案号:41098—2013

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11019—2013

美发服务操作流程和服务质量要求

Service procedure and quality requirement for hairdressing

2013-06-14 发布

2013-12-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

中华人民共和国国内贸易
行业标准
美发服务操作流程和服务质量要求
SB/T 11019—2013

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.5 字数 10 千字
2013年10月第一版 2013年10月第一次印刷

*

书号: 155066·2-26076 定价 14.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国美发美容协会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准主要起草单位：中国美发美容协会、深圳首脑美容美发艺术有限公司、大连红星美业发展有限公司、上海华安美发厅。

本标准起草人：闫秀珍、高颖、马立致、董元明、唐德高、张凤增。

美发服务操作流程和服务质量要求

1 范围

本标准规定了美发服务操作的术语和定义、服务操作流程和服务质量要求。
本标准适用于具有合法资质的美发经营单位的从业人员。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

洗发 shampoo

借助专业产品,运用手法技艺,完成头发清洁的过程。

2.2

修剪 haircut

借助专业工具,运用手法技艺,完成发型层次和轮廓的过程。

2.3

烫发 perm

借助专业设备和产品,运用手法技艺,改变头发曲直度的过程。

2.4

染发 color

借助专业工具和产品,运用手法技艺,改变头发颜色的过程。

2.5

护发 treatment

借助专业产品,运用手法技艺,完成养护头发的过程。

2.6

吹风造型 blowdry & style

借助专业工具,运用手法技艺,改变发丝流向和头发形态的过程。

2.7

修面 shave

借助专业工具,运用手法技艺,完成剃净胡须和面部汗毛的过程。

2.8

发片 hairpieces

为使修剪、染烫、造型技术更加精准,将分区后的头发再进行分水平和垂直形态的划分。

2.9

挑染 highlights (weaving)

以点取份的染色方法。

2.10

片染 parting highlights (slicing)

以线取份的染色方法。

2.11

块染 zone coloring
以面取份的染色方法。

2.12

段染 section coloring
分段上色的染色方法。

2.13

过渡染 transition coloring
由浅至深渐变的染色方法。

2.14

双氧乳 poroxide
配合染膏上色或漂粉褪色使用的双氧催化乳剂。

2.15

翻茬 razor scuffing
逆向剃胡须时皮肤出现血珠的现象。

2.16

满刀 full razoring
剃须运刀的最佳幅度。

2.17

美发 hair dressing
借助专业设备、工具和产品,运用手法技艺,完成洗发、修剪、吹风造型、烫发、染发、护发、修面(刮脸)等服务的过程。

3 服务操作流程

3.1 洗发

- 3.1.1 将顾客引导至洗发位,围好毛巾和专用围布。
- 3.1.2 依据顾客发质情况,选用适合的洗发液,边涂边揉,打起泡沫,均匀揉到,顺序抓挠,冲净第一遍洗发液。
- 3.1.3 涂第二遍洗发液,揉透、抓挠并询问顾客抓挠轻重、冲净。
- 3.1.4 涂抹护发素并冲净。
- 3.1.5 用消毒毛巾为顾客擦干头发上的水分,包好头发,将顾客引导至美发坐椅。

3.2 修剪

- 3.2.1 为顾客围好毛巾或一次性纸颈巾和剪发专用围布。
- 3.2.2 依据顾客头型、脸型、发质、年龄和职业因素,与顾客沟通交流,进行发型设计。征得顾客同意后,采用推、剪、剃、削等技术为顾客修(推)剪出所需发式。
- 3.2.3 完成发式修剪,征得顾客满意后,掸净碎发并用水冲洗干净。

3.3 烫发

- 3.3.1 了解顾客有无烫发过敏史,头皮有无炎症和损伤;按烫发技术要求,做好卷杠、垫纸、皮筋等各项准备工作。
- 3.3.2 按发型设计要求,采取不同技法的排列卷杠,检查皮筋是否压住发根。

3.3.3 依据顾客的发质选用烫发剂,沿发际线围好毛巾或棉条,从后底部第一个发卷开始由下向上涂抹烫发剂(要检查发际线的毛巾和棉条吸收烫发水情况),全部涂好后戴上塑料帽,按产品使用说明设定烫发时间。

3.3.4 达到设定的烫发时间后,从顶部、左右两侧、后中部试卷,查看烫发效果。

3.3.5 确认烫发效果后,带卷冲洗,擦掉并吸干水分。

3.3.6 涂抹中和剂定型,按产品使用说明设定定型时间。

3.3.7 到设定的定型时间试卷,确认定型效果。

3.3.8 拆卷、冲洗、用干毛巾包好头发。

3.3.9 多功能烫应按生产厂家的产品使用说明、操作程序和技术要求进行操作。

3.4 染发

3.4.1 了解顾客有无染发过敏史,头皮有无炎症和损伤。

3.4.2 围好染发专用围布,垫好毛巾,戴好护耳罩。

3.4.3 根据顾客发型需要的色彩及发丝线条形态调配染发剂,并进行挑染、片染、段染、发尾过渡染等操作。

3.4.4 根据产品说明,确定染发剂在头发上的停留时间。

3.4.5 冲洗染发剂,涂抹护发素并冲净。

3.4.6 告知顾客染后注意事项。

3.5 护发

3.5.1 征求顾客意见,选择头发养护用品,准备所需工具和用品。

3.5.2 为顾客围好专用围布。

3.5.3 从颈部开始由下而上分层涂抹养护用品后,用手指推揉发片,然后加温加热。

3.5.4 头发冷却后,再次推揉发片,温水冲洗干净。

3.6 吹风造型

3.6.1 依据顾客要求及发质状况,对头发施以保湿、润发、养护、饰发等用品,并配合脸型、头型进行吹风梳理造型。

3.6.2 造型后,使用后镜给顾客展示头部后面发型,取得顾客满意后,整理衣领,撤掉围布等。

3.7 修面

3.7.1 将美发椅放平。

3.7.2 观察顾客胡须的生长方向。

3.7.3 轻轻地将剃须膏涂于面部和胡须上,用毛巾热敷。

3.7.4 自右面颊→左面颊→下颌部位→颈部,顺向剃胡须。

3.7.5 自左颈→左面颊→右颈→右面颊→剃下颌→剃上唇部,逆向剃胡须。

3.7.6 再次用热毛巾敷面。

3.7.7 按照刮剃前额→刮剃左右面颊→刮剃眉间及上眼睑→鼻尖收刀的顺序进行修面。

4 服务质量要求

4.1 洗发

水温适宜、泡沫充足、挠到揉透、轻重适宜、不伤头皮、洗净冲透、无残留碎发和头屑。

4.2 修剪

留发长短适宜,边线形状整齐美观,色调柔和,层次均匀、高低适度,发量薄厚适宜,发式与其脸型、头型、年龄、职业及顾客需求等因素相适应。

4.3 烫发

4.3.1 卷杠:标准卷杠排列整齐,分片薄厚一致,厚度不超过卷杠直径,宽度不超过卷杠长度,松紧适宜,发丝平整,发梢顺直,表面光滑平伏。

4.3.2 涂抹烫发剂:烫发剂剂量充足、均匀、无遗漏,发际线毛巾或棉条应避免吸收过多的烫发剂,引起发际线周围的皮肤过敏或灼伤。

4.3.3 涂抹中和剂:涂抹中和剂与涂抹烫发剂要求相同,避免滴到顾客的面部和衣物上。

4.3.4 加温:烫发加温时,温度控制适宜。

4.3.5 冲洗:带杠冲洗时,冲净烫发剂,不留残液、不散卷;拆杠冲洗时,冲净中和剂,不留残液。

4.3.6 烫发效果:卷曲均匀、发丝无勒痕、头发有弹性。

4.4 染发

4.4.1 染发剂选色符合顾客要求,与双氧乳配比准确。

4.4.2 染发操作时做到着色均匀,过渡自然,无遗漏、适量不流淌、不触及皮肤。

4.4.3 染后洗净浮色,无残留染发剂。

4.5 护发

洗净护发品,使头发柔顺,修护滋养头发。

4.6 吹风造型

头发吹干、吹透;发丝流向自然有光泽、线条流畅;轮廓饱满、符合脸型和头型结构;发丝纹理形态变化多样、造型美观大方。

4.7 修面

4.7.1 修面时,要根据面部的不同部位正确使用刀法,左手的绷紧动作要配合刀法。

4.7.2 落刀要轻,运刀要稳、要拉满刀。

4.7.3 刮剃干净,不翻茬,不破口,使顾客感觉舒适。



SB/T 11019-2013

版权专有 侵权必究

*

书号:155066·2-26076

定价: 14.00 元