

ICS 03.080.01
A 20
备案号:41097—2013



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11018—2013

美发美容企业星级划分

Star-rating standard for beauty and hair enterprises

2013-06-14 发布

2013-12-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	1
5 星级评定机构	1
6 星级标志和证书	2
7 星级申报条件	2
8 星级评定程序	2
9 星级评定办法	2
10 星级复核及处理	2
11 星级划分方法	3
12 美发企业星级划分条件	3
13 美容企业星级划分条件	7
附录 A (规范性附录) 评审员资格及评审工作规范	13
附录 B (规范性附录) 监督员资格及监督工作规范	14
附录 C (规范性附录) 美发美容企业星级划分评审表	15

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、琪雅集团有限公司、苏州市金莎美容连锁有限公司、大连红星美业发展有限公司、深圳首脑美容美发艺术有限公司、上海朗斯生物技术有限公司、福州窈窕淑女企业管理有限公司。

本标准起草人：闫秀珍、张仕伍、蒋敏、马立致、高颖、姜宁、董元明、王维艳、么玉石。

美发美容企业星级划分

1 范围

本标准规定了美发美容企业的术语和定义、总则、星级评定机构、标志和证书、申报条件、评定程序、评定办法、复核及处理、星级划分方法和划分条件。

本标准适用于具有合法资质的美发美容经营单位。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 10001.1 标志用公共信息图形符号

GB 13495 消防安全标志

GB/T 18883 室内空气质量标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

美发企业 hair enterprises

借助专业器械设备及用品用具,运用专业技术技艺,为消费者提供发型设计、洗发、修剪、吹风造型、烫发、染发、护发、修面(非必备项目)等相关服务的经营企业。

3.2

美容企业 beauty enterprises

借助专业器械设备及用品用具,运用专业技术,为消费者提供皮肤清洁、皮肤保养、美体、SPA、化妆修饰、康体塑身等服务的经营企业。

3.3

星级 star rating

反映企业服务设施、服务项目、服务质量和经营管理水平的指标。

4 总则

4.1 星级评定是以单个美发厅、美容院、美容美发中心或美体中心作为评定主体。

4.2 星级划分依据美发美容企业的物质、管理、技术、服务、安全及卫生环境、影响力等因素。

5 星级评定机构

5.1 美发美容行业星级评定机构负责星级评定工作,并发布其评定结果。

5.2 星级评定应遵守自愿原则,星级评定人员应具有专业性和代表性。

5.3 星级评定机构应每年向相应行业主管部门报告评定情况。

6 星级标志和证书

6.1 星级标志和证书由美发美容行业星级评定机构统一制作、核发。

6.2 星级标志要标明企业名称、星级、颁发机构和日期,标志应置于企业明显位置。

6.3 复核不合格或有严重违法行为的企业,其标志和证书由评定机构收回。

7 星级申报条件

取得合法经营资质并营业两年以上的美发美容企业。

8 星级评定程序

8.1 受理

评定机构接到企业的申请报告后,应核实各项申报材料,于 20 天内做出受理答复。

8.2 检查

8.2.1 评定机构受理后,应于一个月内委派评审员以明查和暗访的方式实施检查。

8.2.2 对检查不合格的企业,提出整改意见,待企业整改后,进行重新检查。

8.3 评审

评定机构根据检查结果于 30 天内,对申报企业进行评审,内容包括:申报资格、申请报告、推荐意见、初检和终检结果。

8.4 批复

评定机构对评审达标企业进行批复,对未达标的企业反馈整改意见。

8.5 建档

评定机构应建立完整的星级评定档案。

9 星级评定办法

星级评定按照星级划分标准和附录 C 执行。

10 星级复核及处理

10.1 复核

10.1.1 每年对星级企业进行一次年审,每三年一次复审。

10.1.2 星级企业应对照星级标准自查,并将自查报告提交评定机构,评定机构以明查或暗访的方式验收。

10.1.3 星级企业如发生变化,须向评定机构报告,接受审核或重新评定。

10.2 处理

- 10.2.1 对不合格企业的处理,由评定机构做出决定。
- 10.2.2 一年内受到三次(含三次)以上警告的企业,应降低或取消星级,并在相应范围内公布。
- 10.2.3 发生重大责任事故,造成恶劣影响的企业,立即取消其星级,并在相应范围内公布。
- 10.2.4 降级或取消星级的企业,自降级或取消星级之日起一年内,不予恢复或重新评定。
- 10.2.5 发生重大责任事故,造成恶劣影响的企业,自取消星级之日起,三年内不准申报。

11 星级划分方法

用星的数量表示,最低为一星级,依次为二星级、三星级、四星级、五星级。

12 美发企业星级划分条件

12.1 基本条件

12.1.1 经营场所

- 12.1.1.1 应急照明设备、冷暖设备、通风设备齐全,运行良好。
- 12.1.1.2 室内空气质量应符合 GB/T 18883 的规定。

12.1.2 设施设备及环境条件

- 12.1.2.1 美发基本设施设备齐全,符合相关法律法规和标准。
- 12.1.2.2 烘干吹风、焗油机、烫发机等辅助设备与美发座椅数量匹配。
- 12.1.2.3 为顾客提供饮水、报刊、杂志和音响服务。

12.1.3 经营管理要求

- 12.1.3.1 持证上岗、诚信服务、明码标价、合法经营。
- 12.1.3.2 店名规范醒目,指示标志清晰、实用、美观,标志用公共信息图形符号符合 GB/T 10001.1。
- 12.1.3.3 企业负责人须经过系统的经营管理培训,严格执行行业有关经营管理规定。
- 12.1.3.4 有员工手册和基本的企业管理制度(质量检查制度、卫生管理制度、安全管理制度、劳动管理制度、投诉处理制度),定期对从业人员进行卫生和安全知识的培训。
- 12.1.3.5 标明服务项目、服务质量标准、服务流程,认真执行服务质量标准和服务流程。
- 12.1.3.6 专业用品用具应符合国家有关规定,完好率 100%。
- 12.1.3.7 服务接待人员专业知识丰富,对顾客主动热情,耐心周到,微笑服务,文明礼貌,使用敬语。
- 12.1.3.8 服务人员统一着装,佩带胸牌;美发师发型得体,整洁大方。
- 12.1.3.9 对顾客主动热情,耐心周到,微笑服务,文明礼貌,使用敬语。
- 12.1.3.10 服务人员每年应到指定的疾病预防控制机构体检。

12.1.4 人员配置

辅助人员应按技术人员的比例合理配置。

12.1.5 卫生与消毒

- 12.1.5.1 严格执行国家有关行业卫生要求,场所环境卫生整洁、干净。

- 12.1.5.2 美发用具用后及时消毒,面巾与干毛巾严格分开使用,用后一客一消毒。
- 12.1.5.3 美发师为顾客剃须修面时佩戴口罩。
- 12.1.5.4 围布保持清洁,每天洗换,剪发时用一次性颈纸相衬。
- 12.1.5.5 服务人员均应了解基本的消毒清洁卫生知识,消毒人员熟练掌握消毒基本知识和消毒方法。
- 12.1.5.6 备有皮肤病、传染性疾病顾客专用的工具和用品,必须一客一消毒,单独存放备用。

12.1.6 安全管理

- 12.1.6.1 有完善的突发事件(防火、电、水、人身事故等)预防和应急措施。
- 12.1.6.2 消防安全设施符合 GB 13495 要求,消防器材符合国家消防安全管理规定,专人管理、定期检查。
- 12.1.6.3 电器、仪器、器械有检验合格证明,专人负责,定期检测,及时解决隐患。

12.1.7 总体条件

- 12.1.7.1 无虚假宣传和不良经营记录。
- 12.1.7.2 自觉接受美发美容行业星级评定机构的监督、指导和检查。

12.2 一星级评定条件

12.2.1 经营场所

- 12.2.1.1 营业面积在 60 m² 以上(含 60 m²)。
- 12.2.1.2 内外装修采用耐用、防火、环保材料。
- 12.2.1.3 设有接待前台和储物间。

12.2.2 设施设备及环境条件

- 12.2.2.1 配有舒适的洗发设备,能满足客流需要。
- 12.2.2.2 设有顾客衣物保管柜。

12.2.3 卫生与消毒

- 12.2.3.1 备有电蒸汽箱、紫外线消毒柜、洗涤设施及有效消毒药物。
- 12.2.3.2 设专人负责环境卫生的保洁及消毒工作,规范收集和提供消毒物品。

12.2.4 总体条件

一星级企业应在本地享有一定的知名度。

12.3 二星级评定条件

12.3.1 经营场所

- 12.3.1.1 营业面积在 120 m² 以上(含 120 m²)。
- 12.3.1.2 内外装修风格鲜明。
- 12.3.1.3 设整洁的卫生间。

12.3.2 设施设备

配有高档舒适的洗发设备和可调式剪发椅。

12.3.3 经营管理要求

建立岗位责任制度和顾客管理制度。

12.3.4 人员配置

12.3.4.1 注册高级美发师不少于1人；注册中级美发师不少于1人。

12.3.4.2 服务接待人员1人。

12.3.5 卫生与消毒

12.3.5.1 备有电蒸汽箱、紫外线消毒柜、洗涤设施及有效消毒药物。

12.3.5.2 设专人负责环境卫生的保洁及消毒工作，规范收集和提供应消毒物品。

12.3.6 总体条件

二星级企业应在本地享有良好的知名度。

12.4 三星级评定条件

12.4.1 经营场所

12.4.1.1 营业面积在200 m²以上(含200 m²)。

12.4.1.2 内外装修采用高档、防火、环保材料，工艺精湛，风格鲜明。

12.4.1.3 营业区域与生活区域隔离，美发、洗发、烫发、染发功能区域独立设置。

12.4.1.4 具备高档贵宾间。

12.4.1.5 有独立的接待区和设有电视系统的顾客休息区。

12.4.1.6 设有整洁的男、女卫生间。

12.4.2 设施设备

12.4.2.1 配有高档舒适的洗发设备和可调式剪发椅。

12.4.2.2 设有专人看管的顾客衣物保管柜。

12.4.2.3 提供视频服务。

12.4.3 经营管理要求

12.4.3.1 建立岗位责任制度、采购管理制度、物料管理制度、培训制度、顾客管理制度。

12.4.3.2 服务接待人员专业知识丰富，了解我国主要地区方言和民俗礼节。

12.4.3.3 设有计算机管理系统。

12.4.4 人员配置

12.4.4.1 注册高级美发师不少于2人；注册中级美发师不少于3人。

12.4.4.2 服务接待人员1人；有会使用业务常用语的英语和手语人员。

12.4.4.3 具备专职财务人员。

12.4.5 卫生与消毒

12.4.5.1 设有洗涤间、消毒间和电蒸汽箱、紫外线消毒柜、洗涤设施及消毒用品。

12.4.5.2 设专人负责环境卫生的保洁及消毒工作，规范收集和提供应消毒物品。

12.4.6 总体条件

三星级企业应在本地享有较高的声誉和知名度。

12.5 四星级评定条件

12.5.1 经营场所

12.5.1.1 营业面积在 300 m² 以上(含 300 m²)。

12.5.1.2 内外装修采用高档、防火、环保材料,工艺精湛,风格鲜明。

12.5.1.3 设有咨询室,美发、洗发、烫发、染发服务等功能区域齐全,划分合理。

12.5.1.4 室内具备相应的绿化面积。

12.5.1.5 具备高档贵宾间和化妆室。

12.5.1.6 有独立的接待区和设有电视系统的顾客休息区。

12.5.1.7 设有整洁的男、女卫生间。

12.5.2 设施设备

12.5.2.1 配有高档舒适的洗发设备和可调式剪发椅。

12.5.2.2 设有专人看管的顾客衣物保管柜。

12.5.2.3 为顾客提供视频服务。

12.5.3 经营管理要求

12.5.3.1 建立岗位责任制度、采购管理制度、物料管理制度、培训制度、顾客管理制度。

12.5.3.2 接待人员专业知识丰富,了解我国主要地区方言和民俗礼节。

12.5.3.3 设有计算机管理系统,实行消费总账单结算和银行卡结账服务。

12.5.4 人员配置

12.5.4.1 注册高级美发师不少于 3 人;注册中级美发师不少于 5 人。

12.5.4.2 服务接待人员 1 人~2 人;有会使用本专业常用语的英语人员和手语人员。

12.5.4.3 具备专职财务人员。

12.5.5 卫生与消毒

12.5.5.1 设有洗涤间、消毒间和电蒸汽箱、紫外线消毒柜、洗涤设施及消毒用品。

12.5.5.2 设 2 人负责环境卫生的保洁及消毒工作,规范收集和提供消毒物品。

12.5.6 总体条件

四星级企业应在本地享有较高的声誉和知名度。

12.6 五星级评定条件

12.6.1 经营场所

12.6.1.1 营业面积不低于 400 m²。

12.6.1.2 内外装修采用高档、防火、环保材料,工艺精湛,风格鲜明。

12.6.1.3 设有咨询室,美发、洗发、烫发、染发服务等功能区域齐全,划分合理。

12.6.1.4 室内具备相应的绿化面积。

- 12.6.1.5 具备高档贵宾间和化妆室。
- 12.6.1.6 有独立的接待区和设有电视系统的顾客休息区。
- 12.6.1.7 设有整洁的男、女卫生间。

12.6.2 设施设备

- 12.6.2.1 配有高档舒适的洗发设备和可调式剪发椅。
- 12.6.2.2 设有专人看管的顾客衣物保管柜。
- 12.6.2.3 为顾客提供视频服务。

12.6.3 经营管理要求

- 12.6.3.1 建立岗位责任制度、采购管理制度、物料管理制度、培训制度、顾客管理制度。
- 12.6.3.2 接待人员专业知识丰富,了解我国主要地区方言和民俗礼节。
- 12.6.3.3 设有计算机管理系统,实行消费总账单结算和银行卡结账服务。

12.6.4 人员配置

- 12.6.4.1 注册高级美发师不少于4人;注册中级美发师不少于7人。
- 12.6.4.2 服务接待人员1人~2人;有会使用本专业常用语的英语人员和手语人员。
- 12.6.4.3 具备专职财务人员。

12.6.5 卫生与消毒

- 12.6.5.1 设有洗涤间、消毒间和电蒸汽箱、紫外线消毒柜、洗涤设施及消毒用品。
- 12.6.5.2 至少2人专门负责环境卫生的保洁及消毒工作,规范收集和提供应消毒物品。

12.6.6 总体条件

五星级企业应在本地享有很高的声誉和知名度。

13 美容企业星级划分条件

13.1 基本条件

13.1.1 经营场所

- 13.1.1.1 应急照明设备、冷暖设备、通风设备齐全,运行良好。
- 13.1.1.2 室内空气质量应符合 GB/T 18883 的规定。
- 13.1.1.3 设施设备使用方便、安全,有用电应急设备。

13.1.2 设施设备及环境条件

- 13.1.2.1 美容基本设施设备齐全,符合相关法律法规和标准。
- 13.1.2.2 为顾客提供饮水,备有报刊杂志。

13.1.3 经营管理要求

- 13.1.3.1 持证上岗、诚信服务、明码标价、合法经营。
- 13.1.3.2 店名规范醒目,指示标志清晰、实用、美观,标志用公共信息图形符号符合 GB/T 10001.1。
- 13.1.3.3 企业负责人须经过系统的经营管理培训,严格执行行业有关经营管理规定。

13.1.3.4 有员工手册和基本的企业管理制度(质量检查制度、卫生管理制度、安全管理制度、劳动管理制度、投诉处理制度)。

13.1.3.5 标明服务项目、服务质量标准、服务流程,认真执行服务质量标准和服务流程。

13.1.3.6 服务人员应按要求接受生理卫生基本知识的培训,并备有培训记录。

13.1.3.7 服务人员每年均应到指定疾病预防控制机构体检。

13.1.3.8 专业用品用具必须符合国家有关规定,完好率 100%。

13.1.3.9 服务人员统一着装,佩带胸牌;接待人员和美容师穿着工服,对顾客主动热情,耐心周到,微笑服务,文明礼貌,使用敬语。

13.1.4 卫生与消毒

13.1.4.1 严格执行国家有关行业卫生要求,场所环境卫生整洁、干净。

13.1.4.2 器械、设施、设备、工具和用品等一客一消毒。

13.1.4.3 被、褥、毯、床单、毛巾等一客一换一消毒;不同项目的毛巾要严格分用、分洗、分别消毒。

13.1.4.4 服务人员了解基本的消毒清洁卫生知识,消毒人员熟练掌握消毒基本知识和消毒方法。

13.1.4.5 备有皮肤病、传染性疾病顾客专用工具和用品,必须单独消毒和存放。

13.1.4.6 美容师为顾客服务前须进行手部消毒,并佩戴口罩。

13.1.5 安全管理

13.1.5.1 有完善的突发事件(防火、电、水、人身事故等)预防和应急措施。

13.1.5.2 消防安全设施符合 GB 13495 要求,消防器材符合国家消防安全管理规定,专人管理、定期检查。

13.1.5.3 电器、仪器、器械有检验合格证明,专人负责,定期检测,及时解决隐患。

13.1.6 总体条件

13.1.6.1 无虚假宣传和不良经营记录。

13.1.6.2 自觉接受各级美发美容评定机构的监督、指导和检查。

13.2 一星级评定条件

13.2.1 经营场所

13.2.1.1 营业面积在 150 m² 以上(含 150 m²),房屋建筑结构良好。

13.2.1.2 内外装修采用耐用、防火、环保材料。

13.2.1.3 有接待前台。

13.2.1.4 设有储物间和整洁的卫生间。

13.2.2 设施设备及环境条件

设有顾客衣物保管柜。

13.2.3 经营管理要求

设立顾客档案,专人保管。

13.2.4 人员配置

注册高级美容师不少于 1 人;注册中级美容师不少于 2 人。

13.2.5 卫生与消毒

有专用消毒设备,专人负责环境卫生的保洁及消毒工作,规范收集和提供消毒物品。

13.2.6 总体条件

一星级企业应在本地内享有一定的知名度。

13.3 二星级评定条件

13.3.1 经营场所

13.3.1.1 营业面积在 250 m² 以上(含 250 m²),房屋建筑结构良好。

13.3.1.2 有独立的接待区和配备电视的顾客休息厅。

13.3.2 设施设备及环境条件

设有顾客衣物保管柜。

13.3.3 经营管理要求

建立岗位责任制度。

13.3.4 人员配置

13.3.4.1 注册高级美容师不少于 2 人;注册中级美容师不少于 2 人。

13.3.4.2 配备 1 名美容咨询师。

13.3.4.3 具备专职财务人员。

13.3.5 卫生与消毒

有专用消毒设备,专人负责环境卫生的保洁及消毒工作,规范收集和提供消毒物品。

13.3.6 总体条件

二星级企业应在本地享有良好的知名度。

13.4 三星级评定条件

13.4.1 经营场所

13.4.1.1 营业面积在 400 m² 以上(含 400 m²),房屋建筑结构良好。

13.4.1.2 内外装修采用高档、防火、环保材料,工艺精湛,风格鲜明。

13.4.1.3 洗浴、美容、美体、化妆、休闲等服务功能区域齐全,划分合理。

13.4.1.4 有独立的接待区和环境优雅、配备电视系统的顾客休息区。

13.4.1.5 高档贵宾间不少于 1 个,并设有美发室(或化妆室)。

13.4.1.6 设有整洁的男女卫生间,配备烘干设备。

13.4.1.7 室内具备相应的绿化面积。

13.4.2 设施设备及环境条件

13.4.2.1 具备护肤、美体、健身、健胸、SPA、光疗等部分设备。

13.4.2.2 设有美发、化妆设备,能满足顾客常规的美发和化妆服务。

13.4.2.3 设有专人看管的顾客衣物保管柜。

13.4.2.4 提供音响和视频服务。

13.4.3 经营管理要求

13.4.3.1 建立岗位责任制度、采购管理制度、物料管理制度、培训制度、顾客管理制度)。

13.4.3.2 服务接待人员专业知识丰富,掌握我国主要地区方言和民俗礼节。

13.4.3.3 设有计算机管理系统,实行消费总账单结算和银行卡结账服务。

13.4.4 人员配置

13.4.4.1 注册高级美容师不少于3人;注册中级美容师不少于5人。

13.4.4.2 配备1名以上美容咨询师。

13.4.4.3 接待人员1人;有会使用业务常用语的英语和手语人员。

13.4.4.4 具备专职财务人员。

13.4.5 卫生与消毒

13.4.5.1 设有洗涤间、消毒间和专用消毒设备。

13.4.5.2 至少1人专门负责环境卫生的保洁及消毒工作,规范收集和提供消毒物品。

13.4.6 总体条件

三星级企业应在本地享有较高的声誉和知名度。

13.5 四星级评定条件

13.5.1 经营场所

13.5.1.1 营业面积在600 m²以上(含600 m²),房屋建筑结构良好。

13.5.1.2 内外装修采用高档、防火、环保材料,工艺精湛,风格鲜明。

13.5.1.3 设有咨询室,洗浴、美容、美体、化妆、休闲等服务功能区域齐全,划分合理。

13.5.1.4 有独立、宽敞的接待区和环境优雅、配备电视系统的顾客休息区。

13.5.1.5 高档贵宾间不少于2个,并设有美发室(或化妆室)。

13.5.1.6 设有专用闭路电视监控系统,确保顾客及员工安全和服务。

13.5.1.7 设有整洁、舒适的男、女卫生间,配备烘干设备。

13.5.1.8 室内具备相应的绿化面积。

13.5.2 设施设备及环境条件

13.5.2.1 具备护肤、美体、健身、健胸、SPA、光疗等部分设备。

13.5.2.2 有高档美发、化妆设备,能满足顾客常规的美发和化妆服务。

13.5.2.3 设有专人看管的顾客衣物保管柜。

13.5.2.4 提供音响和视频服务。

13.5.3 经营管理要求

13.5.3.1 建立岗位责任制度、采购管理制度、物料管理制度、培训制度、顾客管理制度。

13.5.3.2 接待人员专业知识丰富,了解我国主要地区方言和民俗礼节。

13.5.3.3 设有计算机管理系统,实行消费总账单结算和银行卡结账服务。

13.5.4 人员配置

- 13.5.4.1 注册高级美容师不少于4人;注册中级美容师不少于7人。
- 13.5.4.2 配备1名以上美容咨询师。
- 13.5.4.3 接待人员1人~2人;有会使用本专业常用语的英语人员和手语人员。
- 13.5.4.4 具备专职财务人员。

13.5.5 卫生与消毒

- 13.5.5.1 设有洗涤间、消毒间和专用消毒设备。
- 13.5.5.2 至少2人专门负责环境卫生的保洁及消毒工作,规范收集和提供消毒物品。

13.5.6 总体条件

四星级企业应在本地享有较高的声誉和知名度。

13.6 五星级评定条件

13.6.1 经营场所

- 13.6.1.1 营业面积在800 m²以上(含800 m²),房屋建筑结构良好。
- 13.6.1.2 内外装修采用高档、防火、环保材料,工艺精湛,风格鲜明。
- 13.6.1.3 设有咨询室,洗浴、美容、美体、化妆、休闲等服务功能区域齐全,划分合理。
- 13.6.1.4 有独立、宽敞的接待区和环境优雅、配备电视系统的顾客休息区。
- 13.6.1.5 设有专用闭路电视监控系统,确保顾客及员工安全和服务。
- 13.6.1.6 高档贵宾间不少于3个,并设有美发室(或化妆室)。
- 13.6.1.7 设有宽敞、整洁、舒适的男、女卫生间,配备烘干设备。
- 13.6.1.8 室内具备相应的绿化面积。

13.6.2 设施设备及环境条件

- 13.6.2.1 具备护肤、美体、健身、健胸、SPA、光疗等部分设备。
- 13.6.2.2 有高档美发、化妆设备,能满足顾客常规的美发和化妆服务。
- 13.6.2.3 设有专人看管的顾客衣物保管柜。
- 13.6.2.4 提供音响和视频服务。

13.6.3 经营管理要求

- 13.6.3.1 建立岗位责任制度、采购管理制度、物料管理制度、培训制度、顾客管理制度。
- 13.6.3.2 接待人员专业知识丰富,了解我国主要地区方言和民俗礼节。
- 13.6.3.3 设有计算机管理系统,实行消费总账单结算和银行卡结账服务。

13.6.4 人员配置

- 13.6.4.1 注册高级美容师不少于6人;注册中级美容师不少于8人。
- 13.6.4.2 配备2名以上美容咨询师。
- 13.6.4.3 接待人员1人~2人;有会使用本专业常用语的英语人员和手语人员。
- 13.6.4.4 具备专职财务人员。

13.6.5 卫生与消毒

13.6.5.1 设有洗涤间、消毒间和专用消毒设备。

13.6.5.2 至少 2 人专门负责环境卫生的保洁及消毒工作,规范收集和提供应消毒物品。

13.6.6 总体条件

五星级企业应在本地享有很高的声誉和知名度。

附 录 A
(规范性附录)
评审员资格及评审工作规范

A.1 评审员

承担美发美容星级划分的评审工作人员。

A.2 评审员资格

- A.2.1 持有美发美容行业星级评定机构资格证书。
- A.2.2 在本地区或全国美发美容行业中有一定的知名度和公信力。
- A.2.3 具有良好的道德品质,工作认真、细致严谨、秉公办事、不谋私利。
- A.2.4 组织性、政策性、法规性、专业性强。
- A.2.5 掌握美发美容企业星级评定的具体要求、评审程序、评定标准、评审内容。
- A.2.6 具有良好的文字和语言表达能力。
- A.2.7 任职期限为3年,届满重新考核聘用。

A.3 评审工作规范

- A.3.1 持证上岗。
- A.3.2 评审员接受美发美容行业星级评定机构的领导。
- A.3.3 每次评审工作不少于5人,由星级评定机构在具有评审资格人员中选出。
- A.3.4 评审过程中涉及政策法规的争议可向发布该标准的行业主管部门申请解决。
- A.3.5 评审组对监督组的任何越权行为和不实质疑具有反对权和申诉权。
- A.3.6 评审文件由全体评审员签字方可有效。
- A.3.7 评审结果未发布前,不得透露任何与评审有关的信息。
- A.3.8 严格遵守法律法规、规范评审工作,若违反规定,将酌情给予警告、暂停或终身禁止参与评审工作等处罚。

附 录 B
(规范性附录)
监督员资格及监督工作规范

B.1 监督员

承担美发美容星级划分评审过程的监督和对星级企业日常抽查的工作人员。

B.2 资格

- B.2.1 持有美发美容行业星级评定机构资格证书。
- B.2.2 在本地区或全国美发美容行业中有一定的知名度和公信度。
- B.2.3 具有良好的道德品质,工作认真、细致严谨、秉公办事、不谋私利。
- B.2.4 组织性、政策性、法规性、专业性强。
- B.2.5 掌握美发美容企业星级评定的具体要求、评定标准、评审内容。
- B.2.6 具有良好的文字和语言表达能力。
- B.2.7 任职资格为3年,届满重新考核聘用。

B.3 监督工作规范

- B.3.1 持证上岗。
- B.3.2 监督员受美发美容行业星级评定机构的领导。
- B.3.3 监督工作包括对评审过程监督和对星级企业的日常抽查两个方面。
- B.3.4 监督员采用明察、暗访或不事先通知的方式对已授星企业进行督导。
- B.3.5 每次监督工作不少于3人,由星级评定机构在具有监督资格的人员中随机选出。
- B.3.6 监督员对评审工作实行全过程监督,如有质疑可提出复评要求,但不得干涉、影响评审工作和评审结果。
- B.3.7 监督员有权对不合格企业提出整改建议和延缓授星的意见;对问题星级企业提出警告、降级或摘除星级的建议,并及时向美发美容行业星级评定机构汇报监督情况。
- B.3.8 监督结果由全体监督员签字方可有效。
- B.3.9 评审结果未发布前,不得透露任何与评审或监督有关的信息。
- B.3.10 严格遵守法律法规、规范监督工作,若违反规定,将酌情给予警告、暂停或终身禁止参与监督工作等处罚。

附 录 C
(规范性附录)
美发美容企业星级划分评审表

表 C.1 美发

序号	项目	五星级	四星级	三星级	二星级	一星级
1	营业面积	至少 400 m ²	至少 300 m ²	至少 200 m ²	至少 120 m ²	至少 60 m ²
2	房屋产权	购买(或租赁) 证明	购买(或租赁) 证明	购买(或租赁) 证明	购买(或租赁) 证明	购买(或租赁) 证明
3	装修装潢	精致、专业	精致、专业	精致、专业	普通、专业	普通、专业
4	室内绿化	相应面积	相应面积	不要求	不要求	不要求
5	冷暖空调	具备	具备	具备	具备	具备
6	应急照明	具备	具备	具备	具备	具备
7	空气质量	符合 GB/T 18883	符合 GB/T 18883	符合 GB/T 18883	符合 GB/T 18883	符合 GB/T 18883
8	功能区域结构	合理	合理	合理	不要求	不要求
9	接待区	独立接待区	独立接待区	独立接待区	接待前台	接待前台
10	休息区	具备	具备	具备	不要求	不要求
11	咨询室	具备	具备	不要求	不要求	不要求
12	贵宾间	具备	具备	具备	不要求	不要求
13	化妆室	具备	具备	不要求	不要求	不要求
14	储物间	具备	具备	具备	具备	具备
15	卫生间	男、女(舒适)	男、女(舒适)	具备	具备	不要求
16	洗头椅	具备	具备	具备	具备	具备
17	可调剪发椅	具备	具备	具备	具备	不要求
18	焗油机	具备	具备	具备	具备	具备
19	头皮护理设备	具备	具备	具备	不要求	不要求
20	衣物保管柜	具备	具备	具备	具备	具备
21	免费茶水	具备	具备	具备	具备	具备
22	报刊	多种报纸、杂志	多种报纸、杂志	三种以上报刊 或杂志	两种以上报纸 或杂志	报纸或杂志
23	音响	具备	具备	具备	具备	具备
24	视频	具备	具备	具备	不要求	不要求

表 C.1 (续)

序号	项目	五星级	四星级	三星级	二星级	一星级	
25	服务项目	美发服务	具备	具备	具备	具备	
26		烫发服务	具备	具备	具备	具备	
27		染发服务	具备	具备	具备	具备	
28		头发护理	具备	具备	具备	不要求	不要求
29		头皮护理	具备	具备	不要求	不要求	不要求
30		修面	不要求	不要求	不要求	不要求	不要求
31	经营管理要求	员工手册	具备	具备	具备	具备	
32		持证上岗(含健康证)	具备	具备	具备	具备	具备
33		岗位责任制度	具备	具备	具备	具备	不要求
34		质量检查制度	具备	具备	具备	具备	具备
35		卫生管理制度	具备	具备	具备	具备	具备
36		安全管理制度	具备	具备	具备	具备	具备
37		劳动管理制度	具备	具备	具备	具备	具备
38		顾客管理制度	具备	具备	具备	具备	不要求
39		投诉处理制度	具备	具备	具备	具备	具备
40		采购管理制度	具备	具备	具备	不要求	不要求
41		物料管理制度	具备	具备	具备	不要求	不要求
42		培训制度	具备	具备	具备	不要求	不要求
43		店名牌匾	醒目	醒目	醒目	醒目	醒目
44		指示标志	符合 GB/T 10001.1	符合 GB/T 10001.1	符合 GB/T 10001.1	符合 GB/T 10001.1	符合 GB/T 10001.1
45		明码标价	必须	必须	必须	必须	必须
46		佩戴胸牌	具备	具备	具备	具备	具备
47	用品用具完好率	100%	100%	100%	100%	100%	
48	计算机管理	具备	具备	具备	不要求	不要求	
49	银行卡结算	具备	具备	不要求	不要求	不要求	
50	人员配置	注册高级美发师	至少4人	至少3人	至少2人	至少1人	不要求
51		注册中级美发师	至少7人	至少5人	至少3人	至少1人	不要求
52		注册初级美发师	具备	具备	具备	具备	具备
53		辅助人员	合理配置	合理配置	合理配置	合理配置	合理配置
54		服务接待人员	1~2人	1~2人	1人	1人	不要求
55		英语和手语	具备	具备	具备	不要求	不要求
56		财务人员	具备	具备	具备	不要求	不要求

表 C.1 (续)

序号	项目	五星级	四星级	三星级	二星级	一星级
57	场所卫生	整洁干净	整洁干净	整洁干净	整洁干净	整洁干净
58	洗涤间	具备	具备	具备	不要求	不要求
59	消毒间	具备	具备	具备	具备设施	具备设施
60	消毒设备	具备	具备	具备	具备	具备
61	专人负责	至少 2 人	至少 2 人	至少 1 人	1 人	1 人
62	消毒程序	具备	具备	具备	具备	具备
63	消毒记录	具备	具备	具备	具备	具备
64	器械、设备、工具	及时消毒	及时消毒	及时消毒	及时消毒	及时消毒
65	被、褥、毯、毛巾	一客一换一消毒	一客一换一消毒	一客一换一消毒	一客一换一消毒	一客一换一消毒
66	传染病顾客及用具	专门服务和消毒	单独服务和消毒	单独服务和消毒	单独服务和消毒	单独服务和消毒
67	消毒清洁卫生知识	具备	具备	具备	具备	具备
68	消毒人员掌握消毒方法	具备	具备	具备	具备	具备
69	佩戴口罩	具备	具备	具备	具备	具备
70	安全人员	具备	具备	具备	具备	具备
71	安全知识培训	具备	具备	具备	具备	具备
72	消防设施	具备	具备	具备	具备	具备
73	预防和应急措施	具备	具备	具备	具备	具备
74	美誉度	本地很高声誉和知名度	本地较高声誉和知名度	本地较高声誉和知名度	本地良好知名度	本地一定知名度
75	不良纪录	无	无	无	无	无
76	企业宣传	真实合法	真实合法	真实合法	真实合法	真实合法
77	接受评审监督检查	必须	必须	必须	必须	必须

表 C.2 美容

序号	项目	五星级	四星级	三星级	二星级	一星级
1	营业面积	至少 800 m ²	至少 600 m ²	至少 400 m ²	至少 250 m ²	至少 150 m ²
2	房屋产权	购买(或租赁)证明	购买(或租赁)证明	购买(或租赁)证明	购买(或租赁)证明	购买(或租赁)证明
3	装修装潢	精致、专业	精致、专业	精致、专业	普通、专业	普通、专业
4	室内绿化	具备	具备	具备	不要求	不要求
5	冷暖空调	具备	具备	具备	具备	具备
6	空气质量	符合 GB/T 18883	符合 GB/T 18883	符合 GB/T 18883	符合 GB/T 18883	符合 GB/T 18883
7	应急照明	具备	具备	具备	具备	具备
8	功能区结构	合理	合理	合理	不要求	不要求

表 C.2 (续)

序号	项目	五星级	四星级	三星级	二星级	一星级
9	接待区	独立接待区	独立接待区	独立接待区	独立接待区	接待前台
10	休息区	具备	具备	具备	不要求	不要求
11	咨询室	具备	具备	不要求	不要求	不要求
12	洗浴区	具备	具备	具备	不要求	不要求
13	美容区	具备	具备	具备	具备	具备
14	美体区	具备	具备	具备	不要求	不要求
15	休闲区	具备	具备	具备	不要求	不要求
16	贵宾间	至少 3 间	至少 2 间	至少 1 间	不要求	不要求
17	美发(化妆)室	具备	具备	具备	不要求	不要求
18	储物间	具备	具备	具备	具备	具备
19	卫生间	男、女(舒适)	男、女(舒适)	具备	具备	具备
20	监控系统	具备	具备	不要求	不要求	不要求
21	水疗设备	具备	具备	具备	不要求	不要求
22	桑拿设备	具备	具备	具备	不要求	不要求
23	衣物保管柜	具备	具备	具备	具备	具备
24	免费茶水	具备	具备	具备	具备	具备
25	报刊	多种报纸、杂志	多种报纸、杂志	三种以上报刊或杂志	报纸或杂志	报纸或杂志
26	音响	具备	具备	具备	具备	具备
27	视频	具备	具备	具备	不要求	不要求
28	皮肤护理	具备	具备	具备	具备	具备
29	身体护理	具备	具备	具备	具备	具备
30	美甲服务	具备	具备	具备	不要求	不要求
31	化妆服务	具备	具备	不要求	不要求	不要求
32	员工手册	具备	具备	具备	具备	具备
33	持证上岗(含健康证)	具备	具备	具备	具备	具备
34	岗位责任制度	具备	具备	具备	具备	不要求
35	质量检查制度	具备	具备	具备	具备	具备
36	卫生管理制度	具备	具备	具备	具备	具备
37	安全管理制度	具备	具备	具备	具备	具备
38	劳动管理制度	具备	具备	具备	具备	具备
39	顾客管理制度	具备	具备	具备	具备	不要求
40	投诉处理制度	具备	具备	具备	具备	具备
41	采购管理制度	具备	具备	具备	不要求	不要求

表 C.2 (续)

序号	项目	五星级	四星级	三星级	二星级	一星级
42	物料管理制度	具备	具备	具备	不要求	不要求
43	培训制度	具备	具备	具备	不要求	不要求
44	店名牌匾	醒目	醒目	醒目	醒目	醒目
45	指示标志	符合 GB/T 10001.1	符合 GB/T 10001.1	符合 GB/T 10001.1	符合 GB/T 10001.1	符合 GB/T 10001.1
46	明码标价	必须	必须	必须	必须	必须
47	统一着装	具备	具备	具备	具备	具备
48	佩戴胸牌	具备	具备	具备	具备	具备
49	用品用具完好率	100%	100%	100%	100%	100%
50	计算机管理	具备	具备	具备	不要求	不要求
51	银行卡结算	具备	具备	具备	不要求	不要求
52	注册高级美容师	至少 6 人	至少 4 人	至少 3 人	至少 2 人	至少 1 人
53	注册中级美容师	至少 8 人	至少 7 人	至少 5 人	至少 3 人	至少 2 人
54	注册初级美容师	具备	具备	具备	具备	具备
55	咨询师	至少 2 人	至少 1 人	至少 1 人	1 人	不要求
56	服务接待人员	1~2 人	1~2 人	1 人	不要求	不要求
57	英语和手语	具备	具备	具备	不要求	不要求
58	财务人员	具备	具备	具备	具备	不要求
59	场所卫生	整洁干净	整洁干净	整洁干净	整洁干净	整洁干净
60	洗涤间	具备	具备	具备	不要求	不要求
61	消毒间	具备	具备	具备	具备设施	具备设施
62	消毒设备	具备	具备	具备	具备	具备
63	专人负责	至少 2 人	至少 2 人	至少 1 人	1 人	1 人
64	消毒程序	具备	具备	具备	具备	具备
65	消毒记录	具备	具备	具备	具备	具备
66	器械、设备、工具	一客一消毒	一客一消毒	一客一消毒	一客一消毒	一客一消毒
67	被、褥、毯、毛巾	一客一换一消毒	一客一换一消毒	一客一换一消毒	一客一换一消毒	一客一换一消毒
68	传染病顾客及用品	专门服务和消毒	单独服务和消毒	单独服务和消毒	单独服务和消毒	单独服务和消毒
69	消毒清洁卫生知识	具备	具备	具备	具备	具备
70	消毒人员掌握消毒方法	具备	具备	具备	具备	具备
71	佩戴口罩	具备	具备	具备	具备	具备

表 C.2 (续)

序号	项目	五星级	四星级	三星级	二星级	一星级
72	安全人员	具备	具备	具备	具备	具备
73	安全知识培训	具备	具备	具备	具备	具备
74	消防设施	具备	具备	具备	具备	具备
75	预防和应急措施	具备	具备	具备	具备	具备
76	美誉度	本地很高声誉和知名度	本地较高声誉和知名度	本地较高声誉和知名度	本地良好知名度	本地一定知名度
77	不良纪录	无	无	无	无	无
78	企业宣传	真实合法	真实合法	真实合法	真实合法	真实合法
79	接受评审监督检查	必须	必须	必须	必须	必须