

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB 11

北京市地方标准

DB 11/T XXXX—XXXX

代替 DB11/T 630—2009

美发服务质量要求

Service procedure and quality requirement for hairdressing

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

北京市市场监督管理局 发布

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 服务环境 1

5 服务人员 1

6 卫生安全 2

7 服务项目 2

参考文献 4

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。

本文件与代替DB11/T 100—2009《美发服务质量要求》相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改了原文件中吹风梳理造型为吹风造型（见7.3,2009年版第5章）
- 更改了原文件中盘发为盘发造型（见7.8,2009年版第10章）
- 更改了原文件中头发养护为护发（见7.11,2009年版第13章）
- 增加了头皮养护（见7.12）
- 更改了原文件中头颈肩部按摩为头颈肩部调理（见7.13,2009年版第14章）
- 增加了接发（见7.14）
- 增加了假发配置（见7.15）

本文件由北京市商务局提出并归口。

本文件由北京市商务局组织实施。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件及其所替代文件的历次版本发布情况为：

DB11/T 100—2009 美发服务质量要求

美发服务质量要求

1 范围

本文件规定了美发企业工作任务，包括：服务环境、服务人员、卫生安全、服务项目的质量要求。本文件适用于各类美发服务企业的服务质量要求。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 服务环境

- 4.1 企业应拥有合法注册经营的场地，达到卫生防疫和消防法规要求。
- 4.2 营业面积应达到市行业经营规范的要求，具备功能分区。
- 4.3 应具备照明设施，包括应急照明设备。具备冷采暖设备、通风设备。强弱电线路设施、设备安全有效。所有门店设施、设备运行良好，应符合公共场所使用安全标准，做到定期维检。
- 4.4 服务类别两个以上的综合店，工作区应分开，具备专业化配置，各专业工作区达到服务项目的经营环境要求。各服务类别工位基本设施、设备齐全，应符合相关法规和行业技术标准要求。

5 服务人员

- 5.1 服务人员应当执行本行业的专业技术条件、服务规范、质量标准和操作规程。
- 5.2 美发经营者应当组织服务人员每年进行健康检查，服务人员在取得有效健康合格证明后方可上岗。
- 5.3 服务人员应经企业或行业相关培训合格后方可上岗。
- 5.4 服务人员上岗应统一着装，佩戴企业统一工牌。
- 5.5 服务人员仪容仪表应符合要求，微笑服务，引领服务规范。
- 5.6 服务人员应符合店内接待流程，介绍本店特色，沟通了解顾客需求。按照标准咨询流程填写顾客档案表。
- 5.7 服务人员应向顾客介绍方案及价格并与顾客达成共识。根据顾客需要提出合理建议，制定适宜的实施方案。
- 5.8 服务人员应在确认效果后，对顾客进行满意度调查，并填写反馈意见。
- 5.9 服务人员应引领顾客在美发记录单上签字确认无误并做好费用结算。
- 5.10 服务人员应提醒顾客带好随身物品并检查房间是否有遗留物品。
- 5.11 服务人员应向顾客讲解美发后的注意事项，做好顾客回访，并做好提醒和登记。

6 卫生安全

- 6.1 美发企业应做到卫生安全有保障，可按照有关卫生标准和要求对用品、用具进行清洗、消毒、保洁。
- 6.2 美发企业应使用符合规定的用品。
- 6.3 美发企业应设立公共用品、用具消毒间。消毒制度应张贴上墙，设专人负责消毒，并做好每日消毒物品的消毒记录。使用的各类洗涤剂、消毒剂应当符合卫生要求。
- 6.4 已消毒用品、用具应达到公共场所用品、用具卫生标准，保洁存放备用。
- 6.5 卫生许可证在有效期内，且悬挂在营业场所明显位置，不可伪造或涂改。
- 6.6 室内区域环境和空气质量应符合有关法定的卫生消毒环境要求，可设专人负责并记录。
- 6.7 美发企业应达到法定消毒卫生环境要求，接触顾客身体的物品应做到一客一换、一客一消毒。可设专人检查并记录。
- 6.8 美发企业应有设施、设备管理制度、卫生消毒防疫管理制度、消防和灾害及突发事件应急制度。可设专人按月进行检查并记录。

7 服务项目

7.1 洗发

洗发泡沫应丰富，指法应挠到挠透、力度轻重适宜、不伤头发和头皮，达到清洁、轻松、舒适。

7.2 修（推）剪发式

发式长短适宜；边线形状应整齐美观；色调柔和；层次均匀，高低适度；发量薄厚适宜，整体协调美观。

7.3 吹风造型

吹风手法娴熟。发根、发干、发尾应吹敢且线条流畅，发丝流向应自然且有光泽，块面组合合理，轮廓饱满，整体造型协调。

7.4 剃须修面

剃须膏涂刷应均匀，剃须刀法应规范。应做到刮到位、刮干净、无翻茬、不损伤皮肤。修饰胡须，可因人而异。

7.5 剃光头

剃光头操作应落刀轻、运刀稳，剃净不落茬，顺剃不拉口，逆剃不翻茬。

7.6 烫发

烫发应先准确测试被服务对象皮肤对烫发剂的敏感性。烫法应松紧适宜，发丝平整，发梢顺直，表面光亮平伏无虚发。卷杠烫法的卷杠排列应整齐划一，分片薄厚一致，厚度不超过卷杠（棍）直径，宽度不超过卷杠（棍）长度。

涂抹烫发液应依次进行，不可滴落到头发以外的区域。剂量应充足，涂抹应均匀、无遗漏，烫发效果卷曲均匀，发丝无勒痕、富有弹力。

7.7 做发卷

做发卷分区应合理，横竖排列应有序，表面应平伏光滑，适度烘干头发，梳刷波纹和谐有序，峰谷高低适宜，整体效果自然；梳刷卷曲有致，发丝光滑富有弹性，动感大方美观。

7.8 盘发造型

盘发造型结构应合理、发丝应流畅、饰物宜恰当、整体应协调。

7.9 漂发

漂发应改变头发的色度可达到染各种颜色的要求。

7.10 染发

染发应严格执行操作程序，染膏不应污染皮肤及衣物。染发着色应均匀、无漏染。应清除多余的残留物、去掉浮色。

7.11 护发

护发应依次均匀涂抹养护产品，不漏发。冲洗应干净。护发效果可达到光泽、顺滑、有弹性。

7.12 头皮养护

头皮养护应检测并分析头皮状况，选择适宜的产品，可配合头皮养护仪器进行操作。

7.13 头、颈、肩调理

服务人员应按照经络、穴位进行顺序操作。取穴到位，手法灵活。力度适宜，角度准确，轻而不浮、重而不滞。可达到舒缓疲劳，清脑醒目。

7.14 接发

接发应结构合理、排列均匀、松紧适度，整体应协调、美观。

7.15 假发配置

假发配置应结构合理、自然美观，整体应协调。

参 考 文 献

- [1] GB5749生活饮用水卫生标准
- [2] GB7916化妆品卫生标准
- [3] GB/T18670化妆品分类
- [4] GB52963消费品使用说明化妆品通用标签
- [5] GZB美发师国家职业技能标准
- [6] SB/T 10991美容院服务规范
- [7] DB11/T099北京市美发服务操作规程
- [8] DB11/T100北京市美发服务质量要求
- [9] 公共场所卫生管理条例（中华人民共和国国务院令（第714号））
- [10] 公共场所卫生管理条例实施细则（卫生部令第80号）
- [11] 美容美发场所卫生规范（卫监督发221号）
- [12] 美容美发业管理暂行办法（商务部令第19号）
- [13] 化妆品安全技术规范（食药监发268号）