|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 点击此处添加ICS号 |
| CCS  | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
|  43 |

湖南省地方标准

DB 43/T XXXX—2021

美容机构星级评价规范

点击此处添加标准名称的英文译名

2021 - XX - XX发布

2021 - XX - XX实施

湖南省市场监督管理局  发布

目次

[前言 III](#_Toc80722847)

[1 范围 1](#_Toc80722848)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc80722849)

[3 术语和定义 1](#_Toc80722850)

[4 原则与依据 1](#_Toc80722855)

[4.1 评价原则 1](#_Toc80722856)

[4.2 评价依据 2](#_Toc80722857)

[5 评价规则 2](#_Toc80722858)

[5.1 总则 2](#_Toc80722859)

[5.2 评价内容 2](#_Toc80722860)

[5.3 星级设置 2](#_Toc80722861)

[6 评价要求 3](#_Toc80722862)

[6.1 评价机构 3](#_Toc80722863)

[6.2 评价人员 3](#_Toc80722864)

[6.3 评审机构 3](#_Toc80722865)

[6.4 评审专家 3](#_Toc80722866)

[7 评价流程 3](#_Toc80722867)

[7.1 通知 4](#_Toc80722868)

[7.2 申请 4](#_Toc80722869)

[7.3 受理 4](#_Toc80722870)

[7.4 评价 4](#_Toc80722871)

[7.5 审查 4](#_Toc80722872)

[7.6 公示 4](#_Toc80722873)

[7.7 批准 4](#_Toc80722874)

[7.8 备案 4](#_Toc80722875)

[7.9 颁证 4](#_Toc80722876)

[8 标识管理 4](#_Toc80722877)

[8.1 证书与标志 4](#_Toc80722878)

[8.2 年审与复审 4](#_Toc80722879)

[8.3 申诉与投诉 4](#_Toc80722880)

[8.4 监督 5](#_Toc80722881)

[9 其它 5](#_Toc80722882)

[附录A（规范性） 美容机构评价评分表 6](#_Toc80722883)

[附录B（规范性） 美容机构星级评价申请材料 9](#_Toc80722884)

[附录C（资料性） 评价报告 13](#_Toc80722885)

[附录D（资料性） 评价证书 15](#_Toc80722886)

1. 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。

本文件由××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

美容机构星级评价规范

* 1. 范围

本文件规定了美容机构星级评价的原则与依据、评价规则、管理要求、评价流程、标识管理。

本文件适用于湖南省美容机构星级评价工作。

* 1. 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 3095 环境空气质量标准

GB 3096 声环境质量标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 37488 公共场所卫生指标极限值要求

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

* + 1.

美容机构

运用专业技术（或手法）、设备仪器、用品用具等手段，为消费者提供人体表面无创伤性、非侵入性的皮肤清洁、皮肤保养、皮肤抗衰老、身体按摩、SPA、化妆文饰、美体塑形、纹绣、美容美发等服务的生活美容企业。

* + 1.

考核年

 美容机构申请评价时间的前一个自然年。

* 1. 原则与依据
		1. 评价原则

评价活动应遵循：

1. 促进企业市场竞争力提升的原则；
2. 公开、公正、公平和自愿参加的原则；
3. 简单、适用和可操作性的原则。
4. 评定结果（证书、证书编号等信息），遵从唯一性原则。
	* 1. 评价依据

评价依据包括：

1. 相关法律法规、
2. 强制性标准；
3. 本标准的要求。
	1. 评价规则
		1. 总则
			1. 评价活动

星级评价活动每年开展一次，评价结果有效期3年。

星级评价活动实行评价和评审分开，具体环节包括：通知、申报、受理、评价、审查、公示、批准、备案、发布和颁证。

星级评价只考核美容机构考核年的经营管理情况，当年的运营管理情况仅供参考。

美容机构申请评价的当年及考核年发生重大质量事故或被上级管理机构处罚，则应间隔一个自然年后方可再次申请。

星级评价实行单店考核，即各店分别单独评定星级。

初次申请星级评价的美容机构申请等级最高为三星级。

美容机构申请更高级别的评定时应在获得本星级期满1年后，方可提出申请。

申请四星级以上(含四星级）评定的美容机构应建立服务标准体系，并有效运行半年以上。

* + - 1. 申请机构要求

美容机构申请星级评价应满足以下条件：

1. 依法注册并在合法营业范围内开展生产经营活动；
2. 三年内未发生重大质量、安全、环境保护等事故；
3. 若属法律法规规定的行政许可、审批或强制认证等要求的，应获得相应资质；
4. 识别并遵守与本机构有关的方针、政策、法律法规以及强制性标准等；
5. 具备本标准附录A中要求的必备项并正常经营运行一年以上；
6. 自愿提出申请，并提交申请材料。申请材料应符合附录B的要求。
	* 1. 评价内容

评价内容由基本要求、建设规模、管理、经营、社会责任（诚信）等指标组成；基本分为100分，加分项为10分，共计110分（见附录A）。

* + 1. 星级设置

星级评价分为五级，分别是：一星、二星、三星、四星和五星。

星级评价的得分由基本分和附加分两部分组成，基本分为100分，附加分为10分。各星级的得分要求如下：

1. 五星级，得分100分以上；
2. 四星级，得分90分～99分；
3. 三星级，得分80分～89分；
4. 二星级，得分75分～79分；
5. 一星级，得分70分～74分。
	1. 评价要求
		1. 评价机构

应由非上级管理部门、非行业企业的第三方机构组成，且具备下列要求：

1. 与行业无利益关系；
2. 有与开展评价工作相适应的评价经验。
	* 1. 评价人员

评价人员应符合下列条件：

1. 应熟悉有关法律法规和政策；
2. 熟悉美容服务工作，具有一定的组织管理和综合评审能力；
3. 应遵纪守法、诚实正直、坚持原则、实事求是、科学公正；
4. 应具备识别企业管理和服务工作中存在问题的能力；
5. 应具有大专以上学历、中级以上技术职称或有相关专业5年以上工作经验，熟悉美容服务行业特点，独立于被评价企业。
	* 1. 评审机构

应由地方美容行业标准化技术机构牵头成立美容机构星级评审委员会（以下简称“委员会”），委员会成员由上级行政主管部门领导、行业专家、社会知名人士等组成，且负责下列工作：

1. 组织星级评价活动，组建或指派评价机构；
2. 审核和批准评价结果，并向上级行政主管部门报备；
3. 应制定评审专家的任职要求及评审活动相关程序文件；
4. 对申诉与投诉的处理；
5. 对获得星级证书和标志的机构进行监督。
	* 1. 评审专家

评审专家应符合下列条件：

1. 应熟悉有关法律法规和政策；
2. 坚持原则，公正廉洁，忠于职守；
3. 具有一定的综合、分析、判断、总结和组织协调的能力。
	1. 评价流程
		1. 通知

委员会应每年确定评审活动方案，并发布评价通知。

* + 1. 申请

美容机构根据评价通知的要求，自愿向委员会提交申请材料。申请材料应符合附录B的要求。

* + 1. 受理

委员会接到美容机构的申请材料后，应核实各项申请材料，并做出受理答复。

* + 1. 评价

委员会受理后，应于一个月内委派评价机构实施检查和评价。

评价机构实施检查和评价后应向委员会提交评价报告，评价报告应符合附录C要求。

* + 1. 审查

委员会应组织会议对评价过程和评价报告进行审查，并给出评价结果。

* + 1. 公示

评价结果应在相关媒体、信息平台上进行公示15天。

* + 1. 批准

公示期结束后，委员会对公示的评价结果进行审批，形成评定结果。

* + 1. 备案

委员会应将评定结果向上级行政主管部门报备。

* + 1. 颁证

由委员会向被评价美容机构颁发相应的星级证书及标志。

* 1. 标识管理
		1. 证书与标志

证书和标志由委员会统一制作，统一管理。

证书与标志样式，见附录D。

* + 1. 年审与复审

获得星级证书和标志的机构应接受委员会的年度监督评价。

星级标志有效期为3年，美容机构应在有效期届满2个月前提出复审。

美容机构发生变化，如机构名称变更、营业范围变更、地址变更、营业规模变更等，应向委员会报告，接受审查或重新评价。

* + 1. 申诉与投诉

在公示期内，企业或个人可提出申诉与投诉。申诉与投诉内容包括，但不限于：

1. 对评价人员组成或行为有意见；
2. 对评价过程有异议；
3. 对评价结论有异议。

委员会负责申诉与投诉的处理，包括：

1. 建立受理、确认和调查申诉与投诉的处理流程；
2. 及时对申诉/投诉人提出的意见组织开展调查和复核；
3. 对申诉与投诉意见处理情况应书面通知申诉/投诉人。
	* 1. 监督

委员会应对星级评价工作开展监督，并明确监督内容、周期、方法等。

星级证书和标志使用期间，一经发现与本标准不符或给客户带来直接或间接的利益损害行为时，可根据情节进行以下处理：书面警告、通报批评、降低星级直至取消星级，并在相应范围内公布。

当被评价机构出现违反法律法规、强制性标准，存在弄虚作假等问题时，应撤销其证书，取消专用标志的使用权。

美容机构自降级或取消星级之日起，恢复正常运营满1年后，方可重新提出评价申请。

* 1. 其它

委员会应制定星级评价费用制度，并对外公开。

申请机构应承担星级评价整个过程中的费用，包括但不限于：

1. 证书标志的设计制作费；
2. 专家评审费；
3. 往返交通和食宿费用。
4.
5. （规范性）
美容机构评价评分表
	1. 美容机构评价评分表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 评定要素 | 标准分值 | 检查记录 | 实际得分 | 备注 |
| 1 | （一）基本要求 | 无虚假宣传和不良经营记录。 | - |  | - | 一票否决 |
| 2 | 机构营业证照齐全(包括营业执照、卫生许可证、税务登记证、消防验收合格证明、房产证明或租赁使用证明、特种设备使用登记证)。 | - |  | - | 一票否决 |
| 3 | 自觉接受美容机构星级评定机构的监督、指导和检查。 | - |  | - | 一票否决 |
| 4 | （二）设施设备（20分） | 营业面积（3分） | 300 m2以上，得 3 分；100 m2以上，得 2 分；30 m2以上，得 1 分。 | 3分 |  |  |  |
| 5 | 装修装潢（3分） | 应使用符合消防要求的室内装修、装饰材料，且：精致、特色、专业，得 2 分；普通、专业，得 1 分。 | 2分 |  |  |  |
| 6 | 店名有牌匾，得1分。 | 1分 |  |  |  |
| 7 | 明码标价（2分） | 在显著位置，公开明码标价，得 2分。 | 2分 |  |  |  |
| 8 | 室内绿化（1分） | 室内绿化合理，得 1 分。 | 1分 |  |  |  |
| 9 | 区域划分（3分） | 功能区域划分满足服务项目要求，得 1 分。有功能区域划分，得 0.5 分。 | 1分 |  |  | 必备项 |
| 10 | 具有环境、卫生满足产品放置要求的贮物间，得 1 分；有贮物间，得 0.5 分。 | 1分 |  |  |  |
| 11 | 具有独立卫生间，得 1 分。 | 1分 |  |  | 必备项 |
| 12 | 监控及信息设备（2分） | 具有监控系统，得 1 分。 | 1分 |  |  | 必备项 |
| 13 | 具备满足美容院经营管理需求的计算机及相应的管理系统，得 1 分。 | 1分 |  |  |  |
| 14 | 消防设施设备（3分） | 指示标志应符合 GB/T 10001.1，得 1 分。 | 1分 |  |  | 必备项 |
| 15 | 应按规定配置消防安全施施和器材，并放置在指定地点，专人管理，定期进行检查和维护保养；消防安全标识应符合 GB 13495.1 的要求。符合要求，得 2 分。 | 2分 |  |  | 必备项 |
| 16 | 电力系统（1分） | 电力系统的安全保护装置完好、有效；电力设备运行正常、安全、完好。符合要求，得 1 分。 | 1分 |  |  | 必备项 |
| 17 | 日常设备（1分） | 冷暖设备、通风设备齐全，且运行良好，得 1 分； | 1分 |  |  |  |
| 18 | 美容设备(1分) | 美容设备设施齐全，拥有的设备设施与公示的服务项目相匹配（衣物保管柜、水疗设备、桑拿设备等），所有仪器设备应符合国家卫生及产品质量标准要求，得 1 分； | 1分 |  |  | 必备项 |

表A.1（续）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 评定要素 | 标准分值 | 检查记录 | 实际得分 | 备注 |
| 19 | （三）企业管理（30分） | 制度建设（6分） | 管理制度完善，有员工手册、岗位职责、顾客管理、采购管理、物料管理、培训（内容包括安全培训）、用品用具、财务管理、卫生、投诉管理制度，得 3 分；每缺少一项，扣 0.3 分，扣完为止。 | 3分 |  |  | 必备项 |
| 20 | 有定期进行安全、服务、员工手册等培训相关资料，完整得 3 分，不完整得 1 分，没有不得分。 | 3分 |  |  |  |
| 21 | 消防、电力安全（7分） | 应配置消防安全管理员1名及以上。符合要求，得 2 分。 | 2分 |  |  | 必备项 |
| 22 | 有完善的突发事件（防火、电、水、人身事故等）预防和应急措施。符合要求，得 2 分。 | 2分 |  |  | 必备项 |
| 23 | 易燃易爆物品等危险品的存放应符合消防安全规定。符合要求，得 3 分。 | 3分 |  |  | 必备项 |
| 24 | 设备使用安全（7分） | 电器、仪器、器械有检验合格证明，专人负责，有定期检测证明，及时解决隐患。符合要求，得 4 分。 | 4分 |  |  | 必备项 |
| 25 | 应对设备使用人员进行岗位培训，有相应培训资料。符合要求，得 3 分。 | 3分 |  |  | 必备项 |
| 26 | 环境卫生管理（10分） | 环境应符合 GB 3095 和 GB 3096 对环境空气和声环境的要求。符合要求，得 1 分。 | 1分 |  |  | 必备项 |
| 27 | 室内空气质量应符 合 GB 37488 的规定。符合要求，得 1 分。 | 1分 |  |  | 必备项 |
| 28 | 饮用水应符合 GB 5749 的要求。符合要求，得 1 分。 | 1分 |  |  | 必备项 |
| 29 | 应配备 1 人以上的专人负责卫生与消毒工作。符合要求，得 1 分。 | 1分 |  |  | 必备项 |
| 30 | 应配备独立的消毒间或消毒设施，有消毒设备。符合要求，得 2 分。 | 2分 |  |  | 必备项 |
| 31 | 有明确的消毒程序，且有每日消毒记录（器械、设备工具应“一客一消毒”）。符合要求，得 2 分。 | 2分 |  |  | 必备项 |
| 32 | 工作人员应佩戴口罩。符合要求，得 1 分。 | 1分 |  |  | 必备项 |
| 33 | 被褥、毛巾等用品应“一客一换”。符合要求，得 1 分。 | 1分 |  |  | 必备项 |
| 34 | （四）企业经营（30分） | 技师（8分） | 应配备与机构相适宜的技师，其中：持高级技师证人数占总技师人数的30%及以上的，得 4 分；持中级技师证人数占总技师人数的40%及以上的，得 3 分；持初级技师证人数占总技师人数的30%及以上，得 2 分；分数可以累加，总分不超过 8 分。 | 8分 |  |  | 必备项 |
| 35 | 其它人员（5分） | 所有工作人员应配备健康证，得 2 分。 | 2分 |  |  | 必备项 |
| 36 | 配备咨询人员的，得 1 分。 | 1分 |  |  |  |
| 37 | 配备服务接待人员的，得 1 分。 | 1分 |  |  |  |
| 38 | 配备财务人员的，得 1 分。 | 1分 |  |  |  |

表A.1（续）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 评定要素 | 标准分值 | 检查记录 | 实际得分 | 备注 |
| 39 | （四）企业经营（30分） | 服务过程（5分） | 各工种服务人员的配置应与经营项目相适应。服务人员熟知本岗位的服务项目、服务流程、质量标准、岗位责任和规范要求。符合要求，得 2 分。 | 2分 |  |  |  |
| 40 | 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。符合要求，得 1 分。 | 1分 |  |  |  |
| 41 | 提供服务达到100%，得 2 分。 | 2分 |  |  |  |
| 42 | 售后服务（2分） | 有定期做电话回访，且有回访记录，得 1 分。有预约记录，得 1 分。 | 2分 |  |  |  |
| 43 | 服务质量（8分） | 顾客满意度调查：95%以上，得 6 分；90%以上，得 4 分；80%以上，得 2 分。 | 6分 |  |  |  |
| 44 | 无消费者投诉，得 2 分。 | 2分 |  |  |  |
| 45 | 文化建设（2分） | 注册商标，有自己的品牌，得 1 分。 | 1分 |  |  |  |
| 46 | 有独特的企业文化建设，得 1 分。 | 1分 |  |  |  |
| 47 | （五）社会责任（20分） | 参与行业建设（4分） | 积极参与国家行业组织的各项活动，每项得 1 分；积极参与省级行业组织的各项活动，每项得 0.5 分；积极参与市级行业组织的的各项活动，每项得 0.3 分。各项得分可相加，总分不超过 4 分。 | 4分 |  |  |  |
| 48 | 社会影响（8分） | 被国家级媒体正面宣传报道的，每项得 3 分；被省级媒体宣传报道的，每项得 2 分；被市级媒体宣传报道的，每项得 1 分。总分不超过 8 分。 | 8分 |  |  | 同一事项不重复计分。 |
| 49 | 参与慈善事业（8分） | 近两年内积极参与各项社会慈善公益事业，且有相关证明材料的。每项得 1 分，总分不超过 8 分。 | 8分 |  |  | 同一事项不重复计分。 |
| 50 | （六）加分项(10分) | 参与标准化建设（3分） | 获批国家级试点示范、获得“标准化良好行为AAAA级企业”的，得 2 分；获批省级试点示范、获得“标准化良好行为AAA级企业”的，得 1 分；建立了企业标准体系并有效实施，得 0.5 分。 | 2分 |  |  | 计符合要求的单项得分。 |
| 参与国家标准、行业标准制定的，得 1 分；参与地方标准、团体标准制定的，每项得 0.5 分，最多得 1 分。 | 1分 |
| 51 | 技术创新（4分） | 有发明专利的，每项得 1 分，最多得 2 分；服务模式创新的，每项得 1 分，最多得 2 分。  | 4分 |  |  |  |
| 52 | 奖励（3分） | 获得国家级奖励的，得 2 分；获得省、市级政府奖励的，每项得 1 分，最多得 2 分。 | 3分 |  |  |  |

1. （规范性）
美容机构星级评价申请材料

申请美容机构等级评价时，机构应提交如下材料:

1. 机构自我声明；
2. 美容机构星级评价申请表；
3. 营业执照副本复印件；
4. 机构组织架构图；
5. 机构制定的制度、标准、服务项目流程清单；
6. 现有资质星级证书复印件（如已做过星级评定）；
7. 其他支撑性证明材料。
8. 将以上材料按顺序装订成册后提交。

生活美容机构自我声明内容如下：

|  |
| --- |
| 机构自我声明本机构为依法登记并在合法营业范围内开展生产经营活动的法人机构。现自愿申请第三方评价组织对本机构工作进行评价与确认，并作如下声明：a) 遵守相关法律法规和强制性标准；行政许可、审批或强制认证等已获得相应资质；b) 遵守本机构公开的美容服务项目流程和有关管理制度；c) 本机构符合本标准中6.5的申请要求； d) 近三年未发生重大质量、安全、环境保护等事故；上述声明真实可信，如有不实之处，愿意承担相应的法律责任。企业(组织)名称：统一社会信用代码：法定代表人签字：联系电话：日期： （单位公章） |

美容机构星级评价申请表格式如下：

|  |
| --- |
| **美容机构星级评价申请表****机构名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（盖章）****联 系 人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****申请日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_ \_日** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 机构名称 |  | 统一社会信用代码 |  |
| 法定代表人 |  | 注册地址 |  |
| 办公地址 |  | 邮箱地址 |  |
| 申请资质类别与等级 | □初次申请，\_\_\_\_\_星级  |
| □已有资质等级：A. 现有资质等级：\_\_\_\_星级 B. 现有资质等级证书编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ C. 本次申请等级：\_\_\_\_星级 |
| 员工总数 |  | 专业技术人员数量 |  |
| 企业简介 |  |
| 服务项目 |  |
| 企业荣誉 |  |
| 申请企业意见（盖章） 年 月 日 | 评定机构意见（盖章） 年 月 日 |
|  注：1.若填写空间不够可另行附页说明。 2.申请表中的标准体系可附图表 |

1. （资料性）
评价报告

美容机构星级评价报告格式如下：

|  |
| --- |
| **美容机构星级评价报告****评价机构：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（盖章）****评价组长：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****评价日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_ \_日** |

**美容机构星级评价报告**

编号： 备案号：

|  |  |
| --- | --- |
| 被评价机构 |  |
| 地 址 |  | 评价时间 |  |
| 法定代表人 |  | 联系人 |  | 电话 |  |
| 评价专家组人员名单 |
| 专家组职务 | 姓 名 | 职务/职称 | 电 话 | 签 字 |
| 组长 |  |  |  |  |
| 小组成员 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 参加人员 |  |
| 评价目的 |  |
| 评价依据 |  |
| 评价范围及内容 |  |
| 评价得分级别 | 基本分 | 加 分 | 总 分 | 级 别 |
|  |
| 评价综述及结论 | 评价组长签字： 年 月 日 |

1. （资料性）
评价证书

图D.1给出了美容机构星级评价证书的参考格式。

|  |
| --- |
| 美容机构星级评价证书评价证书编号：统一社会信用代码：企业名称：依据XXXX《美容机构星级评价规范》对 (机构名称）进行综合分析和评价，星级评定为XXXX级。有效期为XXXX年XX月XX日至XXXX年XX月XX日。（附评价报告）美容机构星级评审委员会盖章 评价日期 |

* 1. 美容机构星级评价证书

