

## 美容机构星级划分及评定规范

Specification for grade evaluation of beauty organization

2022 - 01 - 29 发布

2022 - 04 - 29 实施

# 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 星级划分 .....	1
5 评定原则 .....	2
6 评定机构 .....	2
7 评定对象 .....	2
8 评定流程 .....	2
8.1 申请 .....	2
8.2 受理 .....	2
8.3 评审 .....	2
8.4 备案 .....	3
8.5 公示 .....	3
8.6 授牌 .....	3
8.7 复审 .....	3
9 评定管理 .....	3
9.1 基本要求 .....	3
9.2 标牌管理 .....	3
9.3 申诉与投诉 .....	3
9.4 监督 .....	4
附录 A (规范性) 美容机构星级评定评分表 .....	5
附录 B (规范性) 美容机构星级评定申请材料 .....	8
附录 C (资料性) 评定报告 .....	11
附录 D (资料性) 星级标牌 .....	13



## 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。

请注意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。

本文件由湖南省商务厅提出并归口。

本文件起草单位：湖南省南国丽人美容会所、湖南潞泉医疗美容有限公司、长沙爱美丽科技有限公司、湖南省化妆品经营行业协会、长沙市化妆品安全协会、长沙莎曼化妆品有限公司、郴州市北湖区菩兰瑜伽健康管理中心、湖南格韵诗化妆品有限公司、长沙优美甜缘美容科医疗服务有限公司、石门县茵采美丽人生美容院、常德阳光名妆企业管理咨询有限公司、湖南彩桥企业管理咨询服务有限公司。

本文件主要起草人：李春霞、李灿辉、高鹏、易敬平、刘波、刘小青、史灵华、刘曙鹃、覃芳、王庆玉、黄莉莉、黄宁、夏婵、夏童、周珊、汤嗣勇、梁洁、尹结松、罗薇、万菲、刘广茂、朱东旭、喻志慧。



# 美容机构星级划分及评定规范

## 1 范围

本文件规定了美容机构星级划分及评定的原则、评定机构、评定对象、评定流程和评定管理。  
本文件适用于湖南省美容机构星级划分及评定工作。

## 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 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 37488 公共场所卫生指标限值要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### **美容机构 beauty organization**

运用专业技术（或手法）、设备仪器及用品用具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、身体按摩、化妆造型、美体塑形等服务的生活美容机构。不含医学美容机构。

### 3.2

#### **考核年 assessment year**

美容机构申请星级评定时间的前一个自然年。

## 4 星级划分

4.1 星级评定评分由设施设备、服务人员、服务质量和企业管理等指标组成，基本分为100分，附加分10分（见附录A）。

4.2 星级评定等级采用星级划分方式，设三星、四星和五星。各星级的得分要求如下：

- 五星级，得分95分以上；
- 四星级，得分90分~95分；
- 五星级，得分80分~89分。

## 5 评定原则

- 5.1 机构自愿申报原则。
- 5.2 评审专家随机抽取原则。
- 5.3 评审过程依法、公开、公正原则。
- 5.4 评定结果社会监督、动态管理原则。

## 6 评定机构

- 6.1 应具有独立法人资格、固定办公场所。
- 6.2 应负责下列工作：
  - 组织星级评定活动；
  - 组建评定专家组及评定活动相关程序文件；
  - 申诉与投诉的处理；
  - 对获得星级评定的机构进行监督。

## 7 评定对象

- 7.1 依法登记注册并持续开展经营活动的企业或企业依法设立的分支机构。
- 7.2 考核年内，无虚假宣传和不良经营记录。
- 7.3 评定申请资料真实有效，符合星级评定的其他相关要求。

## 8 评定流程

### 8.1 申请

美容机构自愿申请（申请材料见附录 B），且满足但不限于以下条件：

- 三年内未发生重大质量、安全、环境保护等事故；
- 具备法律法规规定的相关行政许可、审批或强制认证等资质；
- 正常经营运行一年以上。

### 8.2 受理

8.2.1 评定机构集中受理申请材料，并应初步审核申请材料，确认是否受理，并公示初审结果。

8.2.2 对初审不合格的美容机构，评定机构应在 10 个工作日内给出反馈意见，美容机构完善申请材料后重新申请。

### 8.3 评审

8.3.1 评审工作分为现场评审和评审会议两部分组成。

8.3.2 评定专家组到申请机构现场，审核资料的准确性；并按照附录 A 中表 A.1 的要求进行现场评审，提出评审结果。

8.3.3 现场评审完成后，评定机构应组织召开专家评审会议，综合现场评审以及其他评审意见，出具

评定报告（见附录 C）。

#### 8.4 备案

评定机构应将评定结果向上级行政主管部门报备。

#### 8.5 公示

评定机构应将评定结果在相关媒体、信息平台上公示 15 天。

#### 8.6 授牌

公示期结束后，评定机构应向被批准的美容机构颁发相应的星级标牌。

#### 8.7 复审

星级标牌有效期为 3 年，美容机构应在有效期届满 2 个月前提出复审。

### 9 评定管理

#### 9.1 基本要求

9.1.1 星级评定实行单店考核，即各店分别单独评定星级。

9.1.2 初次申请星级评定的美容机构申请等级最高为五星级。

9.1.3 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。

9.1.4 星级评定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。

9.1.5 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，方可重新提出评定申请。

9.1.6 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，应向评定机构报告，接受评定机构的审查，确定上次评定结果的有效性，决定是否重新评定。

#### 9.2 标牌管理

9.2.1 星级标牌由五角星图案构成，三颗五角星表示五星级，四颗五角星表示四星级、五颗五角星表示五星级。

9.2.2 星级标牌尺寸、格式要求见附录 D。

9.2.3 星级标牌使用期间，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。

9.2.4 当被评定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，应撤销其标牌的使用权。

#### 9.3 申诉与投诉

9.3.1 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：

——对评定人员组成或行为有意见；

——对评定过程有异议；

——对评定结论有异议。

9.3.2 评定机构负责申诉与投诉的处理：

——建立受理、确认和调查申诉与投诉的处理流程和记录；

——及时根据申诉/投诉人提出的意见组织开展调查和复核；



——处理情况应书面通知申诉/投诉人。

#### 9.4 监督

9.4.1 评定机构应对星级评定工作开展监督，并明确监督内容、周期、方法等。

9.4.2 获得星级标牌的机构应接受评定机构的年度监督评价。

附 录 A  
(规范性)  
美容机构星级评定评分表

表 A.1 美容机构星级评定评分表

序号	项目	评定要素	标准 分值	检查 记录	实际 得分	备注
1	(一) 设施 设备 (20分)	营业 面积 (2分)	300 m <sup>2</sup> 以上, 得 2 分; ≤300 m <sup>2</sup> <200 m <sup>2</sup> , 得 1.5 分; ≤200 m <sup>2</sup> ≤100 m <sup>2</sup> , 得 1 分; 100 m <sup>2</sup> 以下, 不得分。	2分		建筑 面积
2		装修装潢 (2分)	室内装修、装饰材料及设施应符合消防要求。店内装修装潢的损坏的, 按以下要求扣分: 墙面损坏不完整扣 0.5 分; 灯饰损坏, 扣 0.5 分。	1分		
3			店名有牌匾, 得 1 分。	1分		
4		价格清单 (2分)	在显著位置, 公开项目价格清单: 全部项目公开, 得 2 分; 部分项目公开, 得 0.5 分; 没有公开, 不得分。	2分		
5		室内绿化 (1分)	有满足店面要求的绿化, 得 1 分。	1分		
6		功能布局 (3分)	接待、休息、服务、厕所、救生通道等功能区域基本齐全, 符合相关要求, 每项得 0.2 分。	1分		必备项
7			具有环境、卫生满足产品放置要求的准备间, 得 1 分。	1分		
8			具有独立且符合化妆品产品、原材料存储要求的库房和设施; 库房和设施齐全, 各得 0.5 分。	1分		必备项
9		安防及信息 设备 (2分)	具有监控系统, 且保留监控数据 15 天以上, 得 1 分。	1分		必备项
10			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, 总分为 1 分, 设施和使用各得 0.5 分。	1分		
11		消防设施 设备 (3分)	消防设施及指示标志应符合 GB/T 10001.1, 得 1 分。	1分		必备项
12			消防设施的配置、管理和检查维护, 应符合消防检查要求, 得 2 分。	2分		必备项
13		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。不符合要求, 每处扣 0.5分, 扣完 1 分为止。	1分		必备项
14		基本设施 (1分)	冷暖设备、通风、照明等基本设备齐全, 且运行良好。不符合要求, 每处扣 0.5 分, 扣完 1 分为止。	1分		
15		美容设备 (3分)	设备设施应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), 所有仪器设备及维护应符合国家卫生及产品质量标准和相关法律法规的要求。不符合要求, 每项扣 1 分, 扣完 3 分为止。	3分		必备项

表 A.1 美容机构星级评定评分表（续）

序号	项目	评定要素	标准 分值	检查 记录	实际 得分	备注
16	(二) 人员和 用品 (20分)	人员 (10分)	应配备与机构相适宜的技师，其中： a) 高级技师人数占总技师人数的 5% 及以上的或工作 5 年以上的技术骨干，占总技师人数的 10% 及以上的，得 6 分； b) 中级技师证人数占总技师人数的 15% 及以上的或工作 3 年以上的技术骨干，占总技师人数的 30% 及以上的，得 5 分； c) 初级技师证人数占总技师人数的 30% 及以上的或工作 2 年以上的技术骨干，占总技师人数的 40% 及以上，得 3 分； d) 以上三项分数可以累加，总分不超过 7 分。	7分		必备项
17			所有工作人员应配备健康证，否则扣 2 分。	2分		必备项
18			配备财务和仓库管理人员各得 0.5 分。	1分		
19		用品 (10分)	化妆品合法合规（正规产品 3 分、采购手续齐全 2 分）。	5分		
20			使用仪器合法合规（正规产品 3 分、采购手续齐全 2 分）。	5分		
21	(三) 服务质量 (30)	服务过程 (15分)	人员的配置（资质和数量）应与经营项目相适应。	2分		
22			员工应熟知本岗位的服务项目、服务流程、质量标准、岗位责任等要求。符合要求，得 4 分。	4分		
23			配备咨询、服务接待人员的，各得 1 分。	2分		
24			工作人员应主动热情、文明礼貌、耐心周到，使用敬语。符合要求，得 5 分。	5分		
25			提供服务项目达到 100%，得 2 分。	2分		
26		售后服务 (5分)	有定期做电话回访，且有回访记录，得 4 分。 有预约记录，得 1 分。	5分		
27		服务质量 (10分)	顾客满意度：95% 以上，得 8 分；90% 以上，得 6 分；80% 以上，得 4 分。	8分		
28			无消费者投诉，得 2 分。	2分		
29	(四) 企业 管理 (30分)	制度建设 (6分)	管理制度完善，有符合美容机构经营项目相关的员工手册、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 4 分；每缺少一项，扣 0.5 分，扣完为止。	4分		必备项
30			有定期进行安全、服务、员工手册等培训相关资料，完整得 2 分；不完整得 1 分，没有不得分。	2分		
31		消防、电 力安全 (5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
32			有完善的突发事件（防火、电、水、人身事故、公共卫生等）预防和应急措施（包括综合应急预案、消防专项应急预案、突发公共卫生安全应急预案、火灾事故现场应急处置方案等）。缺一项扣 0.5 分，扣完 1 分为止。	1分		必备项
33			易燃易爆物品等危险品的存放应符合消防安全规定。其中，专人、专库、隔离三方面不符合要求，每项扣 1 分，扣完 2 分为止。	2分		必备项

表 A.1 美容机构星级评定评分表（续）

序号	项目	评定要素	标准分值	检查记录	实际得分	备注
34	(四) 企业管理	设备使用安全 (7分)	电器、仪器、器械有合格证明，专人负责，有出厂合格证、点检、维护和记录。其中，专人、合格证、点检和维护记录不符合要求，每项扣 1 分，扣完 4 分为止。	4分		必备项
35			应对设备使用人员进行岗位培训，有相应培训资料。其中，每年的培训计划、培训活动、培训记录三方面不符合要求，每项扣 1 分，扣完 3 分为止	3分		必备项
36		环境卫生管理 (10分)	空气和噪声应符合 GB 3095 和 GB 3096 的要求。符合要求，得 1 分。	1分		必备项
37			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
38			饮用水应符合 GB 5749 的要求。符合要求，得 1 分。	1分		必备项
39			卫生与消毒工作有专人负责且记录。废弃物分类符合相关要求。其中，专人及记录、废弃物分类各得 1 分。	2分		必备项
40			应配备独立的消毒间或消毒设施。符合要求，得 1 分。	1分		必备项
41			有明确的消毒程序，且每日有消毒记录（器械、设备工具应“一客一消毒”）。符合要求，得 1 分。	1分		必备项
42			应配备血压计、急救箱、急救包等日常急救用品。	1分		
43			工作人员应佩戴口罩。符合要求，得 1 分。	1分		必备项
44			被褥（被套）、毛巾等用品应“一客一换”，且有对被褥（被套）、毛巾消毒供应商的资质进行考核的证明材料。符合要求，得 1 分。	1分		必备项
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) 加分 (10分)	社会就业 (3分)	提供残疾人就业岗位，得 2 分； 机构有残疾人正在就业，得 1 分。	3分	
48	社会影响 (3分)		被国家级媒体正面宣传报道的，每项得 2 分； 被省级媒体正面宣传报道的，每项得 1 分； 被市级媒体正面宣传报道的，每项得 0.5 分； 提出的建议被采纳，每项得 0.5 分。 可累计但总分不超过 4 分。	3分		同一事项不重复计分。
49	参与慈善事业 (2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 2 分。	2分		同一事项不重复计分。
50	企业认证 (2分)		有质量管理、环境、职业健康、标良等认证，每项得 0.5 分。	2分		
说明：没有具体扣分细则的条款，如没有达到，则本项得分全部扣除。						

**附录 B**  
**(规范性)**  
**美容机构星级评定申请材料**

**B.1 美容机构申请星级评定时，机构应提交如下材料：**

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

**B.2 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 DB 43/T 2281-2022 中 8.1 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)

B.3 美容机构星级评定申请表格式如下：

## 美容机构星级评定申请表

机构名称：\_\_\_\_\_（盖章）

联系人：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

申请日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

美容机构星级评定申请表

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	<input type="checkbox"/> 初次申请，____星级		
	<input type="checkbox"/> 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）		评定机构意见（盖章）	
年 月 日		年 月 日	
注：若填写空间不够可另行附页说明。			

附录 C  
(资料性)  
评定报告

C.1 美容机构星级评定报告格式如下：

## 美容机构星级评定报告

评定机构：\_\_\_\_\_（盖章）

评定组长：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

评价日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日



## 美容机构星级评定报告

编号：

备案号：

被评定机构				
地 址		评定时间		
法定代表人		联系人		电话
评定专家组人员名单				
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				
评定目的				
评定依据				
评定范围及内容				
评定得分级别	基本分	加 分	总 分	级 别
评定综述及 结论	评价组长签字：_____ 年 月 日			

附录 D  
(资料性)  
星级标牌

D.1 图 D.1 给出了美容机构星级标牌的参考格式。



图 D.1 美容机构星级标牌