《中医养颜美容保健机构通则》达标评分表

| 评定项目 | 总分 | 评定内容 | 分项分数 | 合计得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 基本要求 | 10 | 具有法人资格，且机构及其经营场所应具备合法、有效的经营资质，经营范围应符合国家有关规定。证照齐全，并将营业证照正本、卫生许可证等证照悬挂于经营场所明显位置。 | 2 |  |
| 建立健全与服务相关的质量检查制度、卫生管理制度、安全管理制度、投诉处理制度。建立传染病预防和管理机制，并有应急预案。定期对从业人员进行卫生和安全知识的培训。 | 1.5 |  |
| 建立体现管理活动的组织结构图，明确各项活动的管理职责。 | 1 |  |
| 对服务做出公开承诺，公开服务信息。明示营业时间、服务项目、收费标准和注意事项等内容。收费应按公示的收费标准严格执行，不应进行虚假宣传，误导顾客。 | 1.5 |  |
| 营造人性化的服务环境，提供规范、便捷、高效、文明的优质服务。 | 1 |  |
| 公示开放时间、服务项目、服务流程、服务人员、服务质量标准、收费标准、监督举报电话等。 | 1.5 |  |
| 按服务需求，合理配备服务人员，配备满足服务的设施设备，定期进行巡查和维护。 | 1.5 |  |
| 文化理念 | 5 | 经营场所及相关产品的命名体现中医养颜美容保健文化特色。 | 1.5 |  |
| 室内装修体现中医养颜美容保健文化特色。 | 2 |  |
| 宣传推广方面体现中医养颜美容保健文化特色。 | 1.5 |  |
| 服务场所 | 10 | 建筑、附属设施应符合国家有关标准的要求。层高宜在2.6m以上，营业面积应不小于80m2。 | 1.5 |  |
| 建筑物应牢固安全，外立面完好、整洁、美观，字号牌匾设置合理。夜晚室外灯饰灯具应保持明亮、无破损和污渍。 | 2 |  |
| 按服务流程划分接待区、服务区、卫生区等功能区域，设有独立的男女卫生间。布局合理，区域之间应相对独立，不同功能区域应标识明确。 | 3.5 |  |
| 设有明显标志，标志系统应符合GB/T 15566、GB/T 10001.1、GB/T 10001.6的有关要求，设置的标志应统一、清晰、无破损，使用规范。标志应安装在醒目、没有视线遮挡的位置。 | 3 |  |
| 服务环境 | 10 | 公共设施与功能相匹配，内、外环境应整洁、美观，物品摆放整齐。 | 1 |  |
| 室内装饰材料应符合国家强制标准要求，且无污染、无异味。 | 2 |  |
| 卫生条件应符合GB 9666的要求。 | 2 |  |
| 室内应保持通风，卫生清洁，无异味，空气质量应符合GB/T 18883的规定。 | 1.5 |  |
| 夏季室内温度保持在22℃～28℃。冬季室内温度保持在18℃～24℃。 | 1 |  |
| 室内应光线明亮，温度适宜。 | 1 |  |
| 室内噪音应符合GB 3096-2008 中2类标准。 | 1.5 |  |
| 设施设备及服务用品 | 15 | 配备与服务项目相配的专业设施设备，且符合相应的产品标准，有专人管理。 | 1 |  |
| 有消毒间或消毒区域，配有相应的消毒设备。消毒间地面应清洁、干燥；通风换气良好，无杂物存放。 | 1 |  |
| 配有专用医用床具。 | 1 |  |
| 配有应急照明设备、冷暖设备、通风设备，且设备应能正常运行。 | 1 |  |
| 配有必要的消防设备。 | 2 |  |
| 配有必要的用于公共区域监控的设备设施。 | 1 |  |
| 提供安全可靠的私人财物存放保管设备。 | 2 |  |
| 美容护肤用品应符合《化妆品安全技术规范》（2015年版）的要求，标识应符合GB 5296.3的要求。 | 1 |  |
| 美容工具以及毛巾、刮痧板、罐具、推拿（按摩）器等器具，应一客一换、一清洗一消毒，定期更换，保持干净，或使用一次性用品。 | 2 |  |
| 与身体与身体接触的床上用品，应一客一换或使用一次性用品。 | 1.5 |  |
| 用品器具应定期检查，并有相关记录。 | 1.5 |  |
| 服务人员 | 15 | 管理人员应了解国家和行业主管部门有关美容行业的各项法律、法规和规定，规范经营。掌握企业管理、经营项目的有关专业知识。 | 1 |  |
| 服务人员应参加岗前相关专业培训，掌握相应的服务技能。应遵守保密规定，不应泄露或向外散布顾客的个人信息。 | 3 |  |
| 服务人员应身体健康，定期进行健康检查，个人卫生符合专业服务要求，并持有健康证。 | 1.5 |  |
| 按照要求着装、佩戴胸卡，服装、配饰应干净平整、规范得体，仪态端庄、大方，站姿、坐姿规范，使用规范用语。 | 1.5 |  |
| 中医医师人数、中医养颜保健调理师人数。 | 取证率60%以上，8分，其余按比例得分 |  |
| 服务内容与要求 | 预约 | 1.5 | 电话、现场、网络，记录。 | 1.5 |  |
| 咨询 | 1.5 | 机构、交通线路、服务项目、服务人员、收费标准等内容。 | 1.5 |  |
| 基础服务 | 1 | 面部护理、美体塑身、SPA、化妆。 | 1 |  |
| 中医特色服务 | 8 | 评估与方案遵循中医理论，运用“望、闻、问、切”方法，了解和评价顾客需求与健康状态。顾客调理结束后，服务人员应再次进行评估。 | 2 |  |
| 应根据评估结果制定中医养颜美容保健方案，开具符合国家规定药食同源类的处方。服务人员应依据再评估结果，调整方案。 | 2 |  |
| 必备项目：推拿（按摩）、艾灸、拔罐、刮痧、敷贴、药浴。 | 4 |  |
| 扩展项目：食疗、导引、心疗、泥疗、蜡疗、沙疗。 | 多一项加0.2分 |  |
| 建议 | 3 | 实施后，服务人员应给出保养建议，保养建议包括，但不限于：生活起居、饮食、运动等内容。 | 3 |  |
| 服务安全 | 10 | 制定了安全管理制度和可能出现的服务风险、系统和设备故障、公共安全、火灾等应急预案。 | 1.5 |  |
| 配置专职安全管理人员，宜设立专职部门负责场馆安全管理工作。 | 1 |  |
| 服务场所内显著位置设置应急疏散图。 | 2 |  |
| 设置安全疏散通道、安全出口的标志明显，灯光明亮，应装有鸣叫器。 | 2 |  |
| 消防设施应定期检验、维护，保持完好、有效。消防设施标志应明显、清晰。 | 2 |  |
| 定期进行安全检查和安全教育、消防培训和应急演练，员工应掌握安全基本知识并具备现场应急处置能力。 | 1.5 |  |
| 服务评价与改进 | 10 | 制定服务质量控制方案、检查程序和要求，对服务现场和记录进行检查或抽查，做好记录。 | 2 |  |
| 每月对服务质量指标进行数据统计，对不合格项进行分析，查找原因，制定整改措施，对不合格项进行完善，并复查。 | 2 |  |
| 定期征求顾客的意见和建议，并进行分析、整理、汇总，形成服务改进方案。 | 2 |  |
| 建立投诉处理机制，公布投诉电话。 | 2 |  |
| 建立激励机制，提高服务和管理水平。 | 2 |  |
| 效益（附加项） | 4.8 | 有证据表明顾客满意度达到95%以上加2分，达到90%以上加1分。 | 2 |  |
| 在行业中有知名度加0.8分。 | 0.8 |  |
| 有证据表明经济效益比上一年提高5%以上加1分。 | 1 |  |
| 有证据表明社会效益在行业显著提高的加1分。 | 1 |  |

注1：综合考评分数80分以上者为合格。

注2：附加项分值为6分。