

# 团 体 标 准

T/ CARDTCM 002—2019

---

## 中医养颜美容保健机构通则

General Principles of TCM Beauty and Health Care Institutions

2019 - 01 -17 发布

2019 - 02 -18 实施

中国民间中医医药研究开发协会

发 布

# 目 次

|                  |     |
|------------------|-----|
| 前 言.....         | I   |
| 引 言.....         | III |
| 1 范围.....        | 1   |
| 2 规范性引用文件.....   | 1   |
| 3 术语和定义.....     | 1   |
| 4 基本要求.....      | 3   |
| 5 文化理念.....      | 3   |
| 6 服务场所.....      | 3   |
| 7 服务环境.....      | 4   |
| 8 设施设备及服务用品..... | 4   |
| 8.1 设施设备.....    | 4   |
| 8.2 服务用品.....    | 4   |
| 9 服务人员.....      | 4   |
| 10 服务流程.....     | 5   |
| 11 服务内容与要求.....  | 5   |
| 11.1 预约.....     | 5   |
| 11.2 咨询.....     | 5   |
| 11.3 基础服务.....   | 5   |
| 11.4 中医特色服务..... | 5   |
| 11.5 建议.....     | 7   |
| 12 服务安全.....     | 7   |
| 13 服务评价与改进.....  | 7   |
| 13.1 服务质量控制..... | 7   |
| 13.2 评价方式.....   | 7   |
| 13.3 持续改进.....   | 8   |

# 前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由中国民间中医医药研究开发协会中医养颜保健分会提出。

本标准由中国民间中医医药研究开发协会归口。

本标准起草单位：中国民间中医医药研究开发协会中医养颜保健分会、中华全国工商业联合会美容化妆品业商会中医养生美容专业委员会。

本标准主要起草人：胡迎建、张锐秋、徐田菊、张倩、赵瑞峰、段璿芮、郭金丝、胡晶华、董甜。

参与论证专家：陈珞珈、郝万山、权京华、许景权、郑格琳、杨继军、董进洲、陆绮、张金铁、于凯、胥常玲、方英。



# 引 言

中医养颜美容保健是在中国美学和中医理论的指导下，运用中草药（药食同源类）、推拿（按摩）、艾灸、刮痧、拔罐、砭术、药浴、导引、食疗等传统理念和方法开展的养颜、美体、保健、强身、抗衰的服务活动。

为贯彻《中华人民共和国中医药法》第四十四条：“国家发展中医养生保健服务，支持社会力量举办规范的中医养生保健机构，中医养生保健服务规范、标准由国务院中医药主管部门制定”的规定，以及为落实SB/T 10991《美容院服务规范》服务标准的实施，继承和发扬祖国传统医学，弘扬中医药学悠久的历史文化，提高中医养颜美容保健服务质量，规范中医养颜美容保健服务市场，保障人民群众的身体健康和合法权益，建立科学、规范的行业秩序，针对中医养颜美容保健服务特点和实际，结合国家相关法律法规的规定制定本标准。



# 中医养颜美容保健机构通则

## 1 范围

本标准规定了中医养颜美容保健机构的基本要求、文化理念、服务场所、服务环境、设施设备及服务用品、服务人员、服务流程、服务内容与要求、服务安全、服务评价与改进。

本标准适用于中医养颜美容保健机构的服务与管理。

## 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，仅所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 2893 安全色  
GB 2894 安全标志及其使用导则  
GB 3095 环境空气质量标准  
GB 3096-2008 声环境质量标准  
GB 5296.3 消费品使用说明 化妆品通用标签  
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 第1部分:通用符号  
GB/T 10001.6 标志用公共信息图形符号 第6部分:医疗保健符号  
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分:标志  
GB 15630 消防安全标志设置要求  
GB/T 18883 室内空气质量标准  
GB 50140 建筑灭火器配置设计规范  
SB/T 10437 美容美发行业经营管理技术规范  
SB/T 10442 沐浴业经营技术规范  
SB/T 10991 美容院服务规范

## 3 术语和定义

GB/T 16751.3和SB/T 10991中确定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 中医养颜美容保健

在中国美学和中医理论的指导下，运用中草药（药食同源类）、推拿（按摩）、艾灸、刮痧、拔罐、砭术、药浴、导引、食疗等传统理念和方法开展的养颜、美体、保健、强身、抗衰的服务活动。

### 3.2

#### 推拿（按摩）

通过推拿（按摩）手法或配合某种特定的肢体活动，对人体体表一定的部位及相关腧穴的按揉，达到放松肌肉、缓解疼痛、防控疾病、养颜保健的外治方法。

### 3.3

#### 艾灸

用艾绒或以艾绒为主要成分制成的灸材，在穴位或特定部位进行烧灼、温熨，借灸火的热力以及药物的作用，达到防控疾病和养颜保健目的的一种外治方法。

### 3.4

#### 刮痧

用刮痧玉板在皮肤相应部位刮拭，通过良性刺激，以祛除邪气、疏通经络、舒筋理气、驱风散寒、清热除湿、活血化瘀、消肿止痛，增强机体自身抗病能力和免疫机能，从而达到扶正祛邪、防控疾病、养颜保健作用的外治方法。

### 3.5

#### 拔罐

以罐为工具，利用燃烧、抽吸、蒸汽等方法使罐吸附于腧穴或体表的一定部位，达到调整机体功能、防控疾病、养颜保健目的的外治方法。

### 3.6

#### 食疗

食用药食同源的食物，用以调整机体功能、防控疾病、养颜保健的内服方法。

### 3.7

#### 敷贴

采用中药粉剂，经用黄酒、或蜂蜜、或姜汁、或蒜汁、或食醋、或透皮剂调和后，敷贴于人体穴位的独特的外治方法。

### 3.8

#### 药浴

用中药液或含有中药液的水浸泡、洗浴全身或局部的外治方法。

### 3.9

#### 导引

以主动的肢体运动为主，并配合呼吸吐纳或自我推拿而进行的一种锻炼身体、防控疾病的保健方法。

### 3.10

#### 心疗

采用心理学方法，通过语言或非语言因素，对顾客进行训练、教育和调理，用以减轻或消除身体不适、改善心理精神状态的精神疗法。

### 3.11

#### 蜡疗

用加热的蜡液敷在特定部位，或将特定部位浸入蜡液中的温热调理方法，用以消除肿胀、松解粘连，软化瘢痕。

### 3.12

#### 泥疗

将具有保健作用的泥类加热、稀释后入浴或用药泥包缠特定部位，利用其温热作用以增强体质、防控疾病、养颜保健的外治方法。

### 3.13

#### 沙疗

将裸露的身体置于温度适宜的沙土中，利用沙土的理化特性以增强体质、防控疾病、养颜保健的外治方法。

## 4 基本要求

4.1 服务机构应具有法人资格，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。

4.2 服务机构应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。

4.3 服务机构应建立可体现管理活动的组织结构图，明确各项活动的管理职责。

4.4 服务机构应公开服务信息，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。

4.5 服务机构应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。

4.6 服务机构应公示开放时间、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。

4.7 服务机构按服务需求，合理配备服务人员。

4.8 服务机构应配备满足服务的设施设备，定期进行巡查和维护。

4.9 服务机构开展中医养颜保健项目，应通过资质认证后方可进行。

4.10 服务过程中，应做好顾客的档案登记工作，妥善保管顾客服务信息，不泄露、不评价。记录应准确、完整，字迹清晰。

## 5 文化理念

5.1 经营场所及相关产品的命名应当体现中医养颜美容保健文化特色。

5.2 室内装修应当体现中医养颜美容保健文化特色。

5.3 宣传推广方面应当体现中医养颜美容保健文化特色。

## 6 服务场所

6.1 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，符合 SB/T 10437 的有关要求，结构与布局应符合消防要求。

6.2 室内装饰材料应符合国家强制标准要求，且无污染、无异味。

6.3 服务场所应按服务流程划分接待区、服务区、卫生区等功能区域，布局合理，区域之间应相对独立，不同功能区域应标识明确。

6.4 服务场所应设有独立的男女卫生间。

6.5 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。

6.6 服务场所应设有明显标志，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。

## 7 服务环境

- 7.1 卫生条件应符合 GB 9666 的要求。
- 7.2 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。
- 7.3 室内噪音应符合 GB 3096-2008 中 2 类标准。
- 7.4 室内应光线明亮，温度适宜。
- 7.5 应服务场所的卫生、消毒严格管理，防止交叉感染，并保留记录。

## 8 设施设备及服务用品

### 8.1 设施设备

- 8.1.1 应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。
- 8.1.2 应有消毒间或消毒区域，配备相应的消毒设备。消毒间地面应清洁、干燥；通风换气良好，无杂物存放。
- 8.1.3 应配备有专用医用床具。
- 8.1.4 应配有应急照明设备、冷暖设备、通风设备，且设备应能正常运行。
- 8.1.5 应配备必要的消防设备。
- 8.1.6 应配备必要的用于公共区域监控的设备设施。
- 8.1.7 应提供安全可靠的私人财物存放保管设备。

### 8.2 服务用品

- 8.2.1 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。
- 8.2.2 美容工具以及毛巾、刮痧板、罐具、推拿（按摩）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。
- 8.2.3 与身体接触的床上用品应一客一换或使用一次性用品。
- 8.2.4 用品器具应定期检查，并有相关记录。

## 9 服务人员

9.1 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 and 规定，规范经营。掌握企业管理、服务项目的有关专业知识。

- 9.2 服务人员应掌握与岗位需要相适应的专业知识，经过相关专业培训、考核合格后方可上岗。
- 9.3 服务人员应参加岗位培训，掌握相应的服务技能。
- 9.4 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，并持有健康证明。
- 9.5 服务人员工作期间应按要求着装、佩戴胸卡，服装、配饰应干净平整、规范得体。
- 9.6 服务人员应仪态端庄、大方，站姿、坐姿规范。
- 9.7 服务人员应使用规范用语。
- 9.8 服务人员应遵守保密规定，不应泄露或向外散布顾客的个人信

## 10 服务流程

服务流程包括，但不限于以下内容：

- a) 预约；
- b) 咨询；
- c) 评估；
- d) 方案；
- e) 调理；
- f) 建议；
- g) 结算；
- h) 记录；
- i) 回访；
- j) 跟进。

## 11 服务内容与要求

### 11.1 预约

11.1.1 预约包括：电话预约、现场预约、网络预约等方式。

11.1.2 预约时服务人员应做好相关记录。

### 11.2 咨询

11.2.1 咨询方式：电话咨询、现场咨询、网络咨询。

11.2.2 咨询内容包括，但不限于：机构、交通线路、服务项目、人员配备、收费标准等内容的介绍。

### 11.3 基础服务

11.3.1 面部美容护理、美体塑身、SPA 和化妆服务，应符合 SB/T 10991 的要求。

11.3.2 沐浴服务：卫生应符合《沐浴场所卫生规范》（卫监督发[2007]221 号），服务设施应符合 SB/T 10442 的要求，使用的水质应符合 GB 5749 的规定。

### 11.4 中医特色服务

#### 11.4.1 评估

11.4.1.1 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。

11.4.1.2 顾客调理结束后，服务人员应再次进行评估。

#### 11.4.2 方案

11.4.2.1 应根据评估结果制定中医养颜美容保健方案。

11.4.2.2 服务人员应依据再评估结果，调整方案。

#### 11.4.3 推拿（按摩）

11.4.3.1 推拿（按摩）服务包括：头面部推拿、颈项部推拿、胸腹部推拿、背腰臀部推拿、上下肢推拿等。

11.4.3.2 主要流程：用品准备、手部清洗消毒，擦拭护肤精油，操作实施，注意事项告知。

#### 11.4.4 艾灸

11.4.4.1 艾灸服务包括：直接灸和间接灸。

11.4.4.2 主要流程：用品准备、手部清洗消毒，穴位选择、消毒、操作实施、注意事项告知。

#### 11.4.5 拔罐

11.4.5.1 拔罐服务包括：闪罐法、留罐法、走罐法、水罐法等。

11.4.5.2 主要流程：用品准备、手部清洗消毒，穴位选择、消毒、操作实施、注意事项告知。

#### 11.4.6 刮痧

11.4.6.1 刮痧服务包括：面刮法、角刮法、点按法、拍打法、厉刮法、按揉法、疏理经气法以及特殊刮痧法。

11.4.6.2 主要流程：用品准备、手部清洗消毒，部位选择、消毒、涂擦刮痧油、操作实施、注意事项告知。

#### 11.4.7 食疗

11.4.7.1 食疗服务包括：药食同源药膳、饮片、饮品等。

11.4.7.2 主要流程：评估、药食同源食材选择、制作、注意事项告知。

#### 11.4.8 敷贴

11.4.8.1 敷贴服务包括：散剂敷贴、糊剂敷贴、膏剂敷贴、丸剂敷贴、饼剂敷贴、锭剂敷贴等。

11.4.8.2 主要流程：用品准备、手部清洗消毒，皮肤检查、穴位选择、温水或酒精清洁皮肤、操作实施、注意事项告知。

#### 11.4.9 药浴

11.4.9.1 药浴服务包括：分全身浴和局部浴，采用“烫洗”、“熏洗”、“坐浴”、“足浴”、“藏浴”、“苗浴”、“瑶浴”等方式。

11.4.9.2 主要流程：用品准备、药材加水浸泡 20 分钟，再煎煮 30 分钟，倒进浴盆内、温度测试、操作实施、注意事项告知。

#### 11.4.10 导引

11.4.10.1 导引服务包括：强心功、益肺功、补脾功、壮骨功、平肝功、滋肾功、行滞功、醒脑功、颐养功、修身功等功法。

11.4.10.2 主要流程：环境准备、注意事项告知、引导进入状态、操作实施，注意事项告知。

#### 11.4.11 心疗

11.4.11.1 心疗服务包括：心理咨询、支持性心理调理、领悟调理、说理调理、信念调理、放松调理、系统脱敏调理、行为调理、集体调理等。

11.4.11.2 主要流程：评估、方案、环境与用品准备，操作实施，注意事项告知。

#### 11.4.12 蜡疗

11.4.12.1 蜡疗服务包括：药蜡。

11.4.12.2 主要流程：用品准备、手部清洗消毒、穴位选择、温水或酒精清洁皮肤、操作实施、注意事项告知。

#### 11.4.13 泥疗

11.4.13.1 泥疗服务包括：采用粘土泥、沃土泥、炭泥、人工泥等进行全身泥疗或局部泥疗。

11.4.13.2 主要流程：用品准备、手部清洗消毒、穴位选择、温水或酒精清洁皮肤、操作实施、擦拭、注意事项告知。

#### 11.4.14 沙疗

11.4.14.1 沙疗服务包括：全身沙疗或局部沙疗。

11.4.14.2 主要流程：用品准备、手部清洗消毒、部位选择、温水或酒精清洁皮肤、操作实施、擦拭、注意事项告知。

### 11.5 建议

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。

## 12 服务安全

12.1.1 服务机构应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。

12.1.2 服务机构应在服务场所内显著位置设置应急疏散图。

12.1.3 服务机构应设置安全疏散通道、安全出口的标志明显，灯光明亮，应装有鸣叫器。

12.1.4 服务机构应按照 GB 50140 的要求配置消防设施。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，符合 GB 2893、GB 2894、GB 13495.1 和 GB 15630 的规定。

12.1.5 服务机构应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。

12.1.6 服务机构应制定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。

12.1.7 应制定应急处理方案，发生过敏、烧烫伤、晕厥、痉挛等意外事故时，采取有效措施。

## 13 服务评价与改进

### 13.1 服务质量控制

13.1.1 服务机构应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。

13.1.2 服务机构应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。

### 13.2 评价方式

13.2.1 服务机构应建立服务评价机制。

13.2.2 服务评价应采取日常检查、定期核查、不定期抽查、专项督查等方式。

13.2.3 服务评价内容包括：

- a) 服务质量；
- b) 服务提供过程执行标准的符合性；
- c) 服务项目、服务人员、数据资料管理；
- d) 顾客投诉率。

13.2.4 服务机构的满意度测评每半年不应少于 1 次。

### 13.3 持续改进

13.3.1 服务机构应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。

13.3.2 服务机构服务改进方案应包括以下内容：

- a) 对不符合标准要求的服务项目实施改进，并对改进情况进行跟踪；
- b) 对顾客进行回访，听取顾客对处理结果或后续工作的意见或建议；
- c) 分析服务行为与管理规范的符合性和有效性，适时修订服务要求；
- d) 形成改进机制与预防措施。

13.3.3 服务机构应建立投诉处理机制，公布投诉电话。

13.3.4 服务机构应建立激励机制，提高服务和管理水平。

---



