

ICS 03.080.03

CCS A 12

T/GXAS

团 体 标 准

T/GXAS 866—2024

养发行业门店服务规范

Specification for retail stores in the scalp care and hair maintenance
industry service

2024 - 10 - 14 发布

2024 - 10 - 20 实施

广西化妆品协会 发布
广西标准化协会

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 经营服务场所 1

5 服务人员要求 1

6 服务用品和设备 2

7 服务流程及项目 2

 7.1 服务流程 2

 7.2 服务项目 2

8 评价与改进 4

 8.1 评价机制 4

 8.2 改进 4

附录 A（资料性） 顾客信息表..... 5

前 言

本文件参照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。

本文件由广西化妆品协会提出、归口并宣贯。

本文件起草单位：广西源生堂生物科技股份有限公司、广西化妆品协会、广西标准化协会、广西和桂集团有限公司。

本文件主要起草人：黄伟文、舒志华、杨天云、农文龙、廖东云、谢宏昭。

养发行业门店服务规范

1 范围

本文件界定了养发行业门店服务涉及的术语和定义，规定了经营服务场所、服务人员要求、服务用品和设备、服务流程、服务项目、评价与改进的要求。

本文件适用于提供养发服务的养发行业门店。

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/T 17242 投诉处理指南
- GB 37489.5 公共场所设计卫生规范 第5部分：美容美发场所
- SB/T 10437 美容美发行业经营管理技术规范
- SB/T 10991 美容院服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

养发 scalp and hair conditioning and maintenance
对头皮头发的防脱、育发、乌发、去屑、控油等进行科学精准地调理及保养的过程。

3.2

养发行业门店 retail stores in the scalp care and hair maintenance industry
提供养发服务的零售门店。

3.3

公用工具 communal tool
接触到顾客皮肤或毛发的工具。

4 经营服务场所

4.1 经营场所合法、固定，且应符合 GB 37489.5 和 SB/T 10437 的要求。

4.2 合理划分前台区、产品陈列区、检测区、洗护区、护理区、休息区等功能区域；洗护区、护理区应单独设置，做到干湿分离。护理床、护理椅的间距宜 ≥ 60 cm。

4.3 养发服务用的毛巾、养发膜实行“一客一换一消毒”，公用工具“一客一消毒”，养发仪器设备每日清洁消毒。

4.4 应配备皮肤病、头癣顾客专用工具及容器，并标识明确。

4.5 其他应符合 SB/T 10991 的规定。

5 服务人员要求

5.1 服务人员应经培训后上岗。

5.2 应掌握头皮头发生理结构、头皮头发类型、头部经络穴位等知识及头皮检测技能，并能使用头皮检测仪器，根据顾客头皮头发情况，制定合理养发方案，包括但不限于：

- 脱发、白发、头皮屑、头皮油、头皮痒、头发干枯等头皮头发问题产生的原因；
- 头皮的正常 pH 值，头皮健康程度；
- 各种头皮头发问题的保养方案及顾客日常自我保养注意事项。

5.3 其他应符合 SB/T 10991 的规定。

6 服务用品和设备

- 6.1 常用用品包括：洗发水、滋养乳、头皮卸妆精油、头皮护理液、防脱精华、育发精华、乌发精华等。用于防脱发、育发等特殊化妆品应标注有“特妆”批准文号。
- 6.2 门店应配备：护理床、护理椅、热水器、吹风机、头皮检测仪、头皮护理仪等仪器设备。
- 6.3 使用的服务用品和设备应符合有关规定的要求。

7 服务流程及项目

7.1 服务流程

见图1。

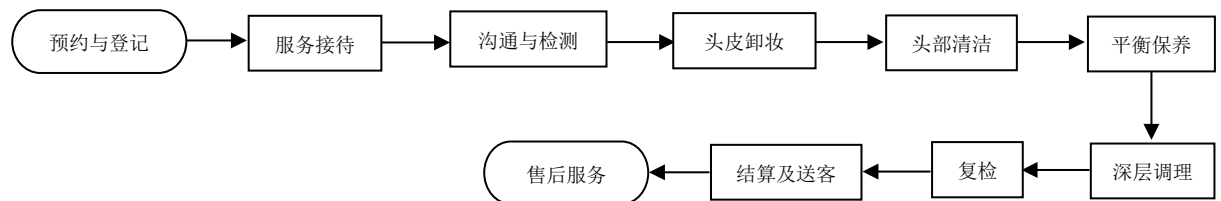


图1 养发行业门店服务流程

7.2 服务项目

7.2.1 预约与登记

- 7.2.1.1 顾客可通过多种渠道进行预约，包括电话、微信及门店小程序等。
- 7.2.1.2 预约渠道应畅通，在接收到顾客的预约后，应准确记录预约信息，包括顾客姓名、联系方式、预约时间、服务项目等，并给顾客发送预约成功信息。
- 7.2.1.3 有任何变动或需调整预约，应及时沟通并协商新的预约时间。
- 7.2.1.4 预约登记完成后，应做好服务人员安排、物资准备等。

7.2.2 服务接待

- 7.2.2.1 应热情接待顾客，提醒顾客将私人物品存放至储物柜，并将储物柜钥匙交予顾客保管。
- 7.2.2.2 向初次到店顾客介绍品牌文化、门店布局及各区域功能，并详细介绍门店的产品、项目。
- 7.2.2.3 向顾客提供四季养发常识，普及头皮与头发的关系、专业养发与普通洗头的区别等养发知识，帮助顾客正确选择洗护产品。

7.2.3 沟通与检测

- 7.2.3.1 接待人员应自我介绍，并介绍头皮检测仪器，沟通了解顾客养发需求，填写顾客信息表（见附录 A）。
- 7.2.3.2 检测前应洗手，并用 75% 的医用酒精对手部及检测仪器探头进行消毒，做到一客一消毒。
- 7.2.3.3 初步观察头皮头发情况，使用不同探头光源在头部不同位置进行检测取图，对检测结果进行存档。
- 7.2.3.4 了解顾客作息、饮食、洗护及烫染习惯，根据头皮颜色、发量、毛囊状况等检测情况，分析头皮头发现状，判断头皮头发问题成因，制定专业护理方案，提供日常个人护理建议，帮助顾客改善头皮头发状况。

7.2.4 头皮卸妆

- 7.2.4.1 卸妆前，应在顾客肩部垫好毛巾，进行全头按揉，放松头皮。
- 7.2.4.2 涂抹卸妆产品时，宜使用头皮舒缓精油等卸妆产品均匀涂抹全头。
- 7.2.4.3 涂抹卸妆产品后，应进行全头按摩 3 min~5 min。

7.2.5 头部清洁

- 7.2.5.1 应为顾客铺设隔水垫与毛巾，并说明护理项目及流程。
- 7.2.5.2 头部清洁前，应进行头部经络放松 3 min~5 min，并询问顾客力度是否合适。
- 7.2.5.3 应与顾客确认水温适宜后再打湿顾客头发。
- 7.2.5.4 将洗发水在掌心搓出泡沫后均匀涂抹于头发，并用指腹轻柔搓洗。
- 7.2.5.5 搓洗完成后应冲洗干净泡沫再涂抹滋养乳，停留 2 min~3 min 后再次用指腹搓洗。
- 7.2.5.6 彻底冲洗滋养乳后，应拧干头发并用毛巾轻擦至发干不滴水再为顾客包好头，协助顾客起身并引导至护理区准备吹发。
- 7.2.5.7 吹发时应先吹干头皮，再将头发吹至八成干。

7.2.6 平衡保养

- 7.2.6.1 平衡保养用具包括隔水膜、护理梳、护理杯等。
- 7.2.6.2 使用洗发水清洁头部后，铺垫隔水膜，添加精华液、中药水等头皮护理液。
- 7.2.6.3 进行头部梳洗与按摩时，应注意力度、水温，以顾客舒适为宜。
- 7.2.6.4 涂抹滋养乳后，应停留 2 min~3 min 再用指腹轻柔搓洗。
- 7.2.6.5 彻底冲洗滋养乳后，应拧干头发用毛巾轻擦至发干不滴水再为顾客包好头发，协助顾客起身并引导至护理区准备吹发。
- 7.2.6.6 吹发时应先吹干头皮，再将头发吹至八成干。

7.2.7 深层调理

通过检测结果结合顾客需求，可选择以下深层调理项目。

——乌发包括疏通经络、拔白发、喷涂精华、头部按摩和仪器辅助等步骤：

- 使用头皮护理仪的经络梳，疏通全头经络；
- 拔除部分白发后使用头皮护理仪的喷枪给头皮喷涂乌发精华，并进行头部按摩；
- 使用头皮护理仪照射头部，并持续 8 min~10 min。

——防脱育发包括疏通经络、喷涂精华、头部按摩和仪器辅助等步骤：

- 使用头皮护理仪的经络梳，疏通全头经络；
- 使用头皮护理仪的喷枪给头皮喷涂止脱或育发精华，并进行头部按摩；
- 使用头皮护理仪照射头部，持续 8 min~10 min。

——去屑控油包括疏通经络、喷涂精华、头部按摩和仪器辅助等步骤：

- 使用头皮护理仪的电疗梳梳头，辅助头皮消炎杀菌；
- 使用头皮护理仪的喷枪给头皮喷涂去屑控油精华，并进行头部按摩；
- 使用头皮护理仪照射头部，持续 8 min~10 min。

——发干修复包括涂抹精华乳、发干熏蒸、疏通经络、喷涂精华等步骤：

- 头部清洁后将精华乳均匀涂于顾客发干上；
- 使用头皮护理仪对发干进行熏蒸，并持续 10 min~15 min；
- 彻底冲洗干净精华乳后，应拧干头发用毛巾轻擦至发干不滴水后再为顾客包好头发，协助顾客起身，引导至护理区准备吹发；
- 吹发时，应先吹干头皮，再将头发吹至八成干；
- 使用头皮护理仪的经络梳，疏通全头经络；
- 使用头皮护理仪的喷枪给头皮喷涂精华液，并进行头部按摩 2 min~3 min。

7.2.8 复检

7.2.8.1 首次到店顾客

顾客完成头皮养护后，再次进行头皮检测，对比护理前后的头皮变化，展现护理效果。

7.2.8.2 老顾客

通过不同时间点的检测数据对比，跟踪记录头皮变化，帮助顾客了解头皮健康状态及改善情况。

7.2.9 结算及送客

7.2.9.1 结算

服务结束后，应让顾客确认服务项目后再进行结算，并主动询问顾客下次预约需求，详细记录顾客本次服务情况及反馈，规范填写护理档案。

7.2.9.2 送客

提醒顾客检查并带走个人随身物品，为顾客开门，送至门口，礼貌道别。

7.2.10 售后服务

7.2.10.1 按照回访周期与顾客联系，了解服务感受评价，并记录顾客反馈，持续优化服务质量。

7.2.10.2 密切关注顾客到店护理频率，发现顾客长时间未到店护理，应及时跟踪了解。

8 评价与改进

8.1 评价机制

建立投诉制度，在醒目处公示投诉管理部门投诉电话、电子邮件等投诉渠道，保证渠道便捷、畅通，由专人负责，并及时处理、反馈投诉意见，投诉处理按GB/T 17242执行。

8.2 改进

建立满意度调查制度，定期进行满意度调查，并提出改进措施。

附录 A
(资料性)
顾客信息表

顾客信息表见表A.1。

表A.1 顾客信息表

姓 名		性 别	☐ 男 ☐ 女	出生日期	____年____月____日
联系电话				检测日期	____年____月____日
头皮头发状况	发质： ☐ 干性 ☐ 中性 ☐ 油性 ☐ 混合性 ☐ 其他____ 脱发： ☐ 轻度 ☐ 中度 ☐ 重度 ☐ 正常 ☐ 其他____ 白发： ☐ 轻度 ☐ 中度 ☐ 重度 ☐ 正常 ☐ 其他____ 头屑： ☐ 轻度 ☐ 中度 ☐ 重度 ☐ 正常 ☐ 其他____ 头油： ☐ 轻度 ☐ 中度 ☐ 重度 ☐ 正常 ☐ 其他____ 头痒： ☐ 轻度 ☐ 中度 ☐ 重度 ☐ 正常 ☐ 其他____ 头皮： ☐ 干性 ☐ 中性 ☐ 油性 ☐ 其他____ 头皮紧绷度： ☐ 轻度 ☐ 中度 ☐ 重度 ☐ 正常 ☐ 其他____ 头皮敏感度： ☐ 轻度 ☐ 中度 ☐ 重度 ☐ 正常 ☐ 其他____				
养护习惯	洗护习惯： ☐ 在家护理 ☐ 美发店护理 ☐ 专业养发馆养 ☐ 其他____ 烫/染/拉状况： ☐ 从未烫/染/拉 ☐ 每年烫/染/拉1次 ☐ 半年烫/染/拉1次 ☐ 2-3个月烫/染/拉1次 ☐ 每个月烫/染/拉1次 ☐ 其他____				
头皮检测 总结分析					
养发方案 建议					
检测人签名			顾客签名		