

《美容健体服务规范》

中国保健协会团体标准草案（征求意见稿）编制说明

一、工作简况

1. 项目背景

2023 年中国已有美容美体消费者约 1.8 亿人，女性为主要消费者；2024 年我国生活美容市场规模约为 8000 亿元，预计在 2025 年将突破“万亿”规模，其中调理美容、体重管理、SPA 等细分领域增速显著。消费者对健康与美的需求从单一功能转向“综合解决方案”，如“美容+健体管理”等复合型服务逐渐走入消费者视野。

商务部《关于“十二五”期间促进美容美发业规范发展的指导意见》（商服贸发〔2011〕419 号）明确提出“提高服务质量，规范经营行为。建立健全行业法规、标准体系及服务监督评价体系”。国家药监局 2024 年 4 月发布，11 月实施《化妆品检查管理办法》明确化妆品生产、经营、使用全链条检查标准，重点打击非法添加、虚假宣传等行为。北京、上海等多地试点预付卡“资金池”管理，要求机构将部分预收资金存入监管账户；新疆部分地区卫健委联合市场监督管理局、公安局等部门严厉查处超出资质范围开展相关服务等违法行为，从生活美容场所和人员持证、卫生用品消毒设施配备、消毒清洗方式方法等重点方面入手，进一步规范生活美容服务。2024 年 4 月市场监管总局组织开展民生领域广告监管专项行动，严禁生活美容机构使用“零毛孔”、“逆生长”等绝对化用语，2024 年全国监测生活美容广告超 50 万条，责令整改 2300 余条，立案查处虚假宣传案件 621 起。近年来政策呈现“强监管、重合规、促创新”特点，通过跨部门协同、技术标准升级、消费者权益保护三大抓手，推动行业从“野蛮生长”向“高质量发展”转型。

为落实《健康中国行动（2019—2030 年）》有关工作要求，2024 年 6 月，国家卫健委、教育部等 16 个部门联合制定了《“体重管理年”活动实施方案》，计划通过三年左右时间，提升全民体重管理意识和技能。为进一步落实《“体重管理年”活动实施方案》，倡导文明健康生活方式，卫健委 2024 年 12 月印发《体重管理指导原则（2024 年版）》该指导原则包括体重的分类标准、健康体重的管理与维持和规范化体重管理流程等内容。2025 年，国家卫健委在两会上提出，要持续推进“体重管理年”

活动，国家层面对体重管理的重视程度不断提升，旨在通过政策引导，进一步提升全民健康水平。

2024 年消费者投诉数据显示，美容业在投诉量前十位的服务行业中排位第七，虚假宣传、安全隐患、服务效果不达预期仍是行业核心问题，亟需规范化约束。

随着美容健体服务市场的迅速扩张，消费者对于服务质量和安全性的关注度日益提升。制定统一的服务规范标准，能够为消费者提供明确的选择依据，保障其在享受美容健体服务过程中的健康和权益，避免因服务质量参差不齐而带来的风险。

对于美容健体服务企业/机构而言，遵循统一的规范标准有助于提升自身的管理水平和服务质量，更好地满足消费者需求，树立良好的品牌形象，增强市场竞争力。

制定《美容健体服务规范》标准，能够对美容健体服务质量进行规范，进一步明确美容服务健体的流程、产品质量、服务项目、服务质量要求等。本标准的制定与实施对于提高美容健体服务品质、服务效能和服务质量管理，保障消费者的合法权益，让消费者“美得放心”，推动行业健康发展，并能带动相关产业的协同发展，如美容健体产品制造、教育培训等，为经济增长注入新动力。

2. 任务来源

中国保健协会 2019 年 1 月 30 日发布的《关于批准〈美容健体服务规范〉、〈电热保健桶、屋〉与〈纳豆激酶制品〉三项团体标准项目立项的公告》，中国保健协会行业认证分会和中国保健协会美容保健分会联合申请的《美容健体服务规范》获得中国保健协会团体标准立项。该标准由中国保健协会行业认证分会、中国保健协会美容保健分会、北京世标认证中心有限公司共同牵头组织制定。

3. 主要工作过程

3.1 准备和调研情况

中国保健协会美容保健分会、中国保健协会行业认证分会、北京世标认证中心有限公司组建起草组，确定工作时间安排，征集相关行业专家，充实起草组，初步确定标准结构框架与分工。

起草组内成立资料研究小组和现场调研小组，资料研究小组进一步收集美容健体服务流程、服务内容、服务要求等方面相关法律法规、标准规范及书籍文献，详细研究分析；现场调研小组到美容机构进行实地考察及资料收集，对行业服务水平，

服务难点、痛点，良好服务案例等进行调研和搜集，确定了标准要解决的主要问题以及引用和参考的文件。

3.2 草案编写情况

起草组对调研获得材料进行总结整理，开始进行标准起草工作。2018 年，起草组多次召开标准研究会，专门就标准结构、标准范围、术语定义深入讨论，确定标准框架，专家就服务流程及要求、服务人员要求、服务环境等方面提出了很多宝贵的意见，形成标准草案。

3.3 标准立项情况

起草组编制标准立项申报材料后向中国保健协会提交立项申请，2019 年 1 月 30 日获得中国保健协会团体标准立项。

3.4 征求意见稿起草和修改情况

2019 年～2025 年期间，根据立项会专家研讨意见与实际市场情况继续起草和修改完善标准草案，召开多次起草组讨论会，并向美容健体行业相关协会、代表企业发起试点和内部征求意见，对试点发现的问题和反馈意见均进行相应处理。2025 年 4 月，邀请协会领导出席标准起草会听取阶段性工作汇报并指导，会后起草组多次组织企业调研和技术研讨，对标准草案进一步修改完善后，于 12 月形成标准征求意见稿和编制说明。

标准起草过程中，得到众多行业专家与代表性企业支持，参与现场调研、标准研讨、试点验证等工作，部分企业如下：

北京博达通企业管理咨询有限公司

北京盛美福源文化发展有限公司

北京俪品企业管理有限公司

东民紫(北京)国际美容有限公司

北京亦生美企业管理有限公司

北京韩誉中医门诊部有限公司

北京薇肯生物科技有限公司

广州本色职业技能培训有限公司

北京市东城区华佗职业技能培训学校

杭州娱极致信息咨询有限公司

上海儒美企业管理咨询有限公司

北京世纪永琪企业管理有限公司

北京靓靓伊人美容美发厅

北京漂亮心得美容美体店

深圳市艺绣美业有限公司

二、标准编制原则

为促进我国美容保健事业发展，推进美容保健服务标准体系建设，行业认证分会和美容保健分会联合申请制定《美容健体服务规范》，在中国保健协会的支持与指导下开展相关工作。旨在加强美容保健服务能力，建设高水平的美容保健服务人员队伍、高质量的美容保健服务组织，树立一批服务标杆，推动行业提升和发展，满足人民群众日益增长的美容保健需求。

本标准的结构和编写执行 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》。本标准主要依据 GB/T 30443—2013《保健服务通用要求》、SB/T 10991—2013《美容院服务规范》等标准，结合我国美容保健服务实际情况，在调研的基础上进行编制。

三、标准主要内容

1. 范围

说明了标准的适用范围。本标准适用于美容健体服务机构规范其服务活动，也可用于第三方对其实施美容健体服务质量评价活动。服务范围包括非医疗、非侵入式的美容健体服务，不含运动健身服务。

2. 规范性引用文件

根据 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》规定，列出正文中引用的美容健体服务相关标准文件一览表。

3. 术语和定义

规定美容健体服务、美容健体机构、调理美容服务、调理美体服务、体重控制服务、水疗服务、服务技能人员等美容保健服务有关术语和定义内容。

4. 基本要求

从美容保健服务机构、人员、设备设施及用品三方面提出合规性基本要求，依据国家法律法规和行业要求制定。

5. 环境卫生要求

规定了美容健体机构布局、服务场所环境及用品卫生消毒要求。

6. 服务流程

给出美容健体机构提供服务的总体流程。

7. 接待咨询服务

规定了美容健体机构提供接待咨询服务时，迎送、引领、咨询时应满足的具体要求。

8. 方案制定和合同签订

规定了美容健体机构应根据顾客需求和实际情况，制定专门的服务方案，并签订服务合同。

9. 操作要求

规定了调理美容、调理美体、体重控制、水疗（SPA）四类服务项目提供过程中的具体要求。根据 GB/T 30443—2013《保健服务通用要求》、SB/T 10991—2013《美容院服务规范》、SB/T 11243—2024《美容业服务质量管理规范》及美容健体服务场所的实际需求制定。

10. 后续服务

规定了美容健体服务结束后，问题解答、意见反馈、效果确认、费用结算、注意事项、离店提示等方面的具体要求。

11. 管理要求

给出了美容健体机构服务规范和管理制度建设、信息公示、人员管理、档案管理等方面的要求。

四、主要试验（或验证）情况的分析、论证和预期达到的经济效果

本标准预期达到的社会和经济效果如下：

1) 对服务组织：为美容健体服务机构和人员提供标准化服务的流程和方法，明确各服务环节的要求，使其有据可依，帮助机构发现问题，不断提高服务水平；

2) 对行业主管部门：针对美容健体服务特点，充分考虑我国国情及行业现状，

提出科学合理、尺度统一的美容健体服务要求，填补空白，为行业主管部门提供抓手，助力加强规范化管理，帮助市场监管；

3) 对美容健体行业：通过标准的贯彻和推广，适时采用评估或认证的方式促进美容健体服务行业整体服务水平，树立典范，规范市场，促进美容健体服务业整体水平提高；

4) 对服务对象：将美容健体服务质量评价的结果展示给大众，为老百姓提供可靠的选择依据，增强社会信任。

五、与国内外相关标准、文献的关系

本标准与相关法律法规、行业规章保持一致性，不矛盾、不抵触。本标准与GB/T 30443—2013《保健服务通用要求》、SB/T 10991—2013《美容院服务规范》等标准中相关要求保持一致，并细化专项要求；参考SB/T 11243—2024《美容业服务质量管理规范》，该标准侧重通用质量管理，本标准侧重消费者的服务体验，并在健体服务方面进行了进一步的拓展和细化。本标准尚未查询到国外相关标准。

六、重大分歧意见的处理经过与依据

无。

七、其它应予说明的事项

建议标准通过审批后面向社会公开发布，面向中国保健协会相关会员单位发送有关标准应用的通知和说明，组织美容健体相关会员单位及其他企业进行标准宣贯培训，推动标准贯彻落实，规范服务，提升水平。

标准起草组

编写日期：2025 年 12 月 31 日