



「優質美容服務保障計劃」認證商戶

營商守則

1 適用性

「優質美容服務保障計劃」認證商戶營商守則（下簡稱「本營商守則」），是一項針對所有「優質美容服務保障計劃」認證商戶的強制性守則。商戶應清楚理解並承諾成為「優質美容服務保障計劃」認證商戶後，將會按照本營商守則的指引與要求來規範和提升自身的營運。本計劃會不時更新本營商守則並通知各商戶，商戶須向員工進行宣傳及教育，並盡監督的職責。

2 營商守則內容

本營商守則分為設施標準、服務及產品標準、經營守則、保障守則共四部份：

2.1 設施標準

A 總體設施及衛生

- 根據不同服務項目劃分合理的空間和功能；
- 公共資訊圖示與實際相符（如療程進行中、洗手間、緊急出口指示、危險物品等）；
- 櫥窗、燈光、招牌及陳設裝飾清潔、整齊及保養良好；
- 天花、牆壁及地板清潔、衛生；
- 空氣流通，設有運作良好的通風系統；
- 環境整潔舒適，並對公用設備進行定時消毒；
- 獨立洗手間或商廈提供的專用洗手間必須保持清潔；
- 設有自來水設備（如無自來水，則必須提供蒸餾水裝置供護理時取用）；
- 設有適當的消毒設備及指引。





B 接待處

- 面積與接待能力相適應；
- 配備顧客查詢及預約服務的渠道；
- 根據顧客需要提供美容產品／服務的宣傳資料、價目表、療程內容。

C 儲物設施

- 提供安全的儲物設施供顧客寄放私人物品；
- 提供衣架供顧客懸掛衣物。

D 療程室

- 儀器／設備衛生安全；
- 若療程室為多人共用或面朝透光窗戶，應安裝適當的屏風或窗簾；
- 燈光明亮度適中，隔音效果好；
- 在每個顧客完成服務後進行清潔，並更換床單、枕套及毛巾等客人用品；
- 根據所提供的服務，配備相應的浴室、更衣室、洗手間等設施。

E 消防及安全

- 配備良好的消防系統及設備（如防煙門、滅火筒、煙霧探測器、灑水系統、走火通道、逃生路線圖等），並進行定期保養維修及保存保養紀錄；
- 所有使用之電器均須符合電器安全標準（CE）之規格，並定期進行保養維修，及保存保養維修紀錄；
- 所有電器插頭必需為符合香港法例及安全標準的三腳插頭。

2.2 服務及產品標準

A 服務及產品的承諾

- 維持高質素的服務及產品；
- 必須選用符合香港法例（如《商品說明條例》、《電器安全條例》）之合格美容產品及儀器；
- 使用正規／經合法途徑進口的美容產品及儀器；
- 服務及產品的描述和功效與實際相符；
- 使用的產品均在保質期內；



- 對服務及產品的特殊指定用途加以列明；
- 列明對服務及產品或會產生過敏與不適的特定人群；
- 所銷售或使用之服務及產品均須符合指定的用途。

B 服務及產品的價格標示

- 標示價格時，應提供全面及正確的資料，明確標明服務及產品的整體價格，及該價格所包括或不包括的所有事項；
- 採用為大眾所認知的方式來顯示服務及產品的總值，以免混淆；
- 若服務及產品涉及額外服務費、手續費或附加費，須預先提醒顧客，並將有關資料標示在商舖當眼處，或於價目表中清晰列明；
- 接受不同的付款方式，並清楚展示使用有關付款方式的手續費、附加費（如有）等資訊及附帶條款。

C 服務流程

- 設有清楚列明各項服務收費的價目表；
- 單據上沒有違反消費者保障條例的條款；（應在交易合約）
- 向顧客清楚解釋進行療程之過程及可能出現的風險，並在首次進行該項療程前，須得到顧客的同意和簽署確認；
- 就各項療程所使用的材料、產品、儀器及步驟，為員工制定清晰程序及指引；
- 為所有接受療程的顧客進行皮膚分析及過敏、病歷等諮詢；
- 使用已清潔及經過消毒的美容設備、儀器及用品。

2.3 經營守則

A 待客原則

- 待客一視同仁，不應因種族、宗教信仰、貧富、購買服務及產品之價格而區別對待；
- 遵守相關法律條例，保障顧客利益；
- 須給顧客預留充裕的時間，不致使顧客享用有關服務時感到趕急。

B 宣傳／推銷原則

- 管理層應做好宣傳及推銷方式的督導；
- 安排員工接受充分的指導，瞭解宣傳方式、推銷手法、價格標示以及合約內容；



- 除非資料有真實的根據，不可誤導顧客相關宣傳／推銷內容來自專業意見；
- 宣傳／推銷必須符合誠信、真實、公正、公平、科學的原則；
- 不可對同業作出誹謗、惡意中傷等惡性競爭行爲；
- 不可採用任何高壓推銷手法；
- 必須向顧客詳細說明服務及產品的真實價格、效果、使用限制和使用時限。

C 交易合約

- 合約不得對買賣任何一方有偏袒；
- 合約，包括（但不限於）發票、收據，須由買賣雙方簽名作實（商戶須加蓋公司印鑒），一式兩份；
- 合約須以淺白文字及／或清晰語言表述，包括（但不限於）下列資料：
- 商戶名稱、職員姓名及員工編號（如有）、顧客姓名、合約訂立日期、服務內容、產品、總價值、其他收費（如有）、付款方法、有效期限、特殊限制、違約安排、推銷中提及的任何承諾等，而對於重要條款，更須用顯眼字體作特別標示；
- 須提醒顧客合約內訂定權利和責任的有關條款，並要求顧客在該等條款加簽確認；
- 合約須以大小適中的字體（建議中、英文字體不小於 7 號字體），及高反差顏色的背景（如白底黑字）清晰編印，方便顧客閱讀；
- 任何在服務生效期間增減的條款都須在合約中作出完整補充；
- 商戶不得在合約中加入條款，令其具有單方面更改已訂立之合約的權利。

2.4 保障守則

A 療程紀錄

- 商戶須提供記錄顧客接受療程之次數的方法，並在每次療程完結後讓顧客進行簽署確認；
- 療程紀錄須一式兩份，商戶保存的紀錄必須有顧客的有效簽名，商戶亦要在顧客保存的紀錄上蓋上印鑒；
- 商戶須在顧客購買之療程即將完結前提醒顧客。

B 預繳消費的營運準則

- 銷售預繳服務套票應量力而爲；
- 不得採用高壓手段推銷套票；





-
- 在向顧客推銷套票時須詳細說明使用條款，包括（但不限於）：
- 服務收費或扣減套票的計算方式、服務時段、套票有效期、使用限制及是否可以轉讓等；
- 預繳套票的使用條款須在套票或單據上清楚反映。

C 美容消費安全網

- 商戶可自行決定是否願意義務承接獲「美容消費安全網」保障的顧客，使該類顧客繼續進行未完成的療程；
- 商戶結業後，須向 BISO 提供已預繳費用但未完成服務的顧客資料及療程紀錄，使顧客可以順利獲轉介至其他認證商戶完成餘下之療程。

D 查詢／投訴的處理

- 必須設有意見／投訴箱，放置於適當位置並定期由管理層開啓，以收集顧客的意見，並作出改善；
- 必須設有處理投訴之機制及員工處理投訴的指引；
- 在接獲顧客的查詢或投訴後，須按照商戶內部規定或不多於 7 個工作天（以較短者為準）之時限內處理，不可拖延，管理層須做好監察工作；
- 保證公平、公正、迅速、有效地處理投訴；
- 必須清晰記錄各類投訴內容、處理過程及結果；
- 管理層須做好監察，保證對每項查詢或投訴都作出回應；
- 若顧客將投訴報告至 BISO，則將由 BISO 全權處理，商戶必須服從 BISO 的處理程序與處理結果。

3 總結

各認證商戶應恪盡職守，自律經營。「優質美容服務保障計劃」為認證商戶提供一個統一的營運守則，認證商戶應自覺遵守，一起努力提升本港美容行業的質素及消費者的信心。

