

# 美容光电仪器操作 职业技能等级标准

(2021年1.0版)

惠州雅姬乐化妆品有限公司 制定  
2021年3月发布

## 目 次

前言 .....	1
1 范围 .....	3
2 规范性引用文件 .....	3
3 术语和定义 .....	3
4 适用院校专业 .....	4
5 面向职业岗位（群） .....	4
6 职业技能要求 .....	5
参考文献 .....	17

# 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2020《标准化工作规则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准起草单位：惠州雅姬乐化妆品有限公司、惠州佳庭管理顾问有限公司、惠州佳庭美容职业学校、北京宏强富瑞技术有限公司、广东金豪漾科技控股有限公司、广州煜熙美容设备有限公司、广州波的美容仪器公司、北京金莎美贸易有限公司广州分公司、盛世集团股份有限公司、国际美容健康总联合、重庆珂蓝健康管理集团、容大生物科技有限公司、深圳市集美化妆品有限公司、丽蒂雅（深圳）化妆品有限公司、梦圆皇宫美容连锁机构、《中国美容医学》杂志社、深圳市君焯医疗美容整形研究所、深圳健康医疗集团、北京善行医疗美容、湖南省医疗整形美容协会、郑州大学附属第一医院整形外科、东莞康华整形医院、广州上美荟美容连锁机构、丹东诗莉花美容连锁机构、全国工商业联合会美容化妆品业商会、中国医药教育协会皮肤专业委员会、广东省卫生职业教育协会、中华全国工商业联合会美容化妆品业商会产教融合发展中心、深圳市医师协会、深圳市整形美容行业协会、深圳美发美容行业协会、沧州医学高等专科学校、天津医学高等专科学校、湖北职业技术学院、广东食品药品职业学院、陕西能源职业技术学院、清远职业技术学院、惠州卫生职业技术学院、广州卫生职业技术学院、广东茂名健康职业学院、江西卫生职业学院、宁波卫生职业技术学院、德宏职业学院、西安海棠职业学院、江门职业技术学院、广州华商职业学院、雅安职业技术学院、青海卫生职业技术学院、四川卫生康复职业学院、白城医学高等专科学校、江苏卫生健康职业学院、江苏护理职业学院、海南卫生健康职业学院、广西中医药大学高等职业技术学院、广州市医药职业学校、惠州市通用职业技术学校、湛江中医学校、湛江财贸中等专业学校、

佛山市顺德区李伟强职业技术学校

本标准主要起草人：叶秋玲、龚磊、申泽宇、朱艳、代宗明、贾建鸿、邓利平、吴菁、汤洵、梁玲、郭强、冯华、杜平、张海英、尹卫民、王俊华、彭玉玲、许传斌、韩敏、张翔飞、史劫彤、黄晓惠、辛映继、张洪涛、冯成、谭军、刘林嶧、王春梅、张鸿、王馨、许景权、赵雅密、邓列华、杨玉南、姚中进、高颖、叶春彬、王晓泸、刘健、蔡成功、张秀丽、熊蕊、李莉、高慧霞、吴琼、冯小军、桂勤、余莎、李祎、聂莉、杨加峰、蔺坤、杨国锋、程文海、吕本强、李婧、肖杰华、徐玲、孙晶、徐毓华、薛彩萍、罗春元、周琦、卢穗华、蒋凌帆、潘海燕、梁志鹏、曾伟琴。

**声明：本标准的知识产权归属于惠州雅姬乐化妆品有限公司，未经惠州雅姬乐化妆品有限公司同意，不得印刷、销售。**

## 1 范围

本标准规定了美容光电仪器操作职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于美容光电仪器操作职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注明时间引用文件版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

SB/T 10437-2007 《美发美容行业经营管理技术规范》

SB/T 11222-2018 《管理咨询服务规范》

GB/T20000.1-2014 《标准化工作指南第1部分：标准化和相关活动的通用术语》

《医疗美容机构基本标准》

《医疗美容服务管理办法》

## 3 术语和定义

国家、行业标准界定，以及下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1 美容院beauty salon

运用专业手法及设备仪器、用品用具等手段，并借助美容护肤、化妆等产品，为消费者提供护理美容、修饰美容等相关服务的经营企业和个体工商户，包括美容院、美容中心、美容会所等。

[SB / T 10437--2007，定义3.1]

### 3.2 美体中心 body salon

运用专业手法及仪器设备、用品（化妆品）、用具等手段，为消费者提供健康美体、塑身美容等相关服务的经营企业和个体工商户，包括spa馆、美体健身会馆等。

[SB / T 10437—2007，定义3.3]

### 3.3 美容皮肤科

主要改善皮肤的不理想现状，让皮肤恢复正常的新陈代谢，提高皮肤健康度，延缓皮肤衰老，从肤色、肤质、肤龄、皮肤健康4个方面进行改善提升，从症状、新陈代谢、根源、长期管理4个维度，针对皮肤的不同层次解决问题。

[医疗美容服务管理办法，第一章，第二条]

## 4 适用院校专业

中等职业学校：护理、中医康复保健、美容美体、中医护理、美发与形象设计、健体塑身、光电仪器制造与维修、康复辅助器具技术及应用、医疗设备安装与维护、医疗器械维修与营销等专业。

高等职业学校：护理、医学美容技术、健康管理、中医养生保健、中医康复技术、针灸推拿、美容美体艺术、化妆品经营与管理、医疗设备应用技术、精密医疗器械技术、医疗器械维护与管理、光电制造与应用技术、化妆品技术等专业。

应用型本科学校：护理学、基础医学、临床医学、预防医学、中医学、针灸推拿学、中西医临床医学、医学检验技术、医学实验技术、康复治疗学等专业。

## 5 面向职业岗位（群）

面向美容服务行业中的美容会所（美容院、美容美体中心、健康管理机构、形象设计机构、产后修复、综合性美容美发等）、医学美容机构（整形

医院、医学美容科等）中的美容师、美体师、形象设计师、美容美体顾问、店长、技术主管、仪器操作技师等职业岗位。面向美容仪器研发和生产企业中的仪器维修、销售及培训等职业岗位。面向医疗卫生行业中的医学美容技术服务类和医美整形服务类技术工作岗位等。

## 6 职业技能要求

### 6.1 职业技能等级划分

美容光电仪器操作职业技能等级分为三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

**【美容光电仪器操作】（初级）：**主要面向美容行业企业（生活美容、医学美容），能进行美容光电仪器的日常维护管理和按照美容光电仪器（检测类、美肤类、美体类）操作规程，独立完成人体正常皮肤及浅层组织的养护项目操作。

**【美容光电仪器操作】（中级）：**主要面向美容行业企业（生活美容、医学美容），在初级操作技能基础上，对皮肤（身体）健康状况能进行专业咨询，按照美容光电仪器（检测类、美肤类、美体类）应用规程，独立完成皮肤深度检测分析，改善及深度维护项目操作，并能胜任对初级操作者的指导工作。

**【美容光电仪器操作】（高级）：**主要面向美容行业企业（生活美容、医学美容），在中级操作技能基础上对皮肤（身体）健康状况能正确判断，制定皮肤（身体）管理项目方案，仪器操作后皮肤问题的处理，独立完成仪器项目管理，以及开展项目创新和培训等工作。

### 6.2 职业技能等级要求描述

表 1 美容光电仪器操作职业技能等级要求（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 职业素养	1.1 了解职业规范	1.1.1 熟悉美容礼仪，能够在不同场合执行服务礼仪标准（形象、行为、语言） 1.1.2 熟悉美容仪器服务规范及卫生标准 1.1.3 具备较强的安全意识和责任意识 1.1.4 掌握基本卫生知识和卫生操作技能 1.1.5 按照操作规范要求要求进行手部清洁与消毒，正确佩戴口罩和手套 1.1.6. 熟悉光电仪器清洁及消毒的方法步骤，按操作规范要求，对仪器进行清洁、消毒及消毒后的保洁
	1.2 熟悉专业基础知识	1.2.1 熟悉常用的解剖术语以及人体细胞和组织 1.2.2 熟悉皮肤结构特点、皮肤类型 1.2.3 了解头面部、肩颈、腰背部大体结构 1.2.4 熟悉常用物理疗法原理 1.2.5 熟悉基础类美容仪器作用原理及美容应用 1.2.6 熟悉常用美容产品分类、使用方法等化妆品基础知识
	1.3 企业文化认同	1.3.1 热爱美容行业 1.3.2 认真学习、理解企业文化内容 1.3.3 积极参加企业晨会及其他各种活动 1.3.4 能够向顾客介绍企业文化
	1.4 了解光电仪器分类及应用	1.3.1 熟悉美容光电仪器分类及美容应用范围 1.3.2 概述美容光电仪器的特点、优势 1.3.3 概述美容光电仪器作用原理、功效、适合人群、禁忌范围 1.3.4 能够用专业俗语描述美容光电仪器使用后效果
2. 仪器维护	2.1 仪器日常维护	2.1.1 维护责任区仪器，不得擅自拆装配件，避免人为破坏及损坏 2.1.2 按照仪器管理规范要求，对仪器进行定期保养，监控室内温度、湿度，发现问题及时报备 2.1.3 能够保持仪器放置环境的整洁卫生，规范摆放，避免堆放杂物 2.1.4. 定期进行仪器表面清洁（除尘、防潮）、及时清洗容器，保持管道通畅 2.1.5 能够妥善保管极头，避免污染或损坏
	2.2 仪器使用管理	2.2.1 认真执行仪器管理条例，做好使用前后登记 2.2.2 按照仪器管理条例，消毒仪器、登记使用耗材，查看仪器使用情况登记 2.2.3 检查仪器使用前、使用后归位情况 2.2.4 制定仪器维修标准、保养标准、消毒标准，按仪器管理标准，定期定时完成设备维护



工作领域	工作任务	职业技能要求
		2.2.5避免违规操作，以减少极头损坏，保证极头的使用周期 2.3.6仪器使用后及时清洁整理、归位
	2.3仪器日常检测	2.3.1定期检测电路、电源设备是否完好，发现问题及时报备 2.3.2按照仪器管理条例定期检测仪器，保证仪器的正常工作状态 2.3.3定期检测极头是否磨损、漏电，是否老化，发现问题及时报备 2.3.4检测仪器配件，是否堵塞、污染，发现问题及时处理
3. 操作前准备	3.1 用品、用具准备	3.1.1根据操作项目正确配置常规消毒类用品，及清洁用具 3.1.2根据操作项目配置清洁类、养护类美容产品，且取量符合标准用量 3.1.3能够保证美容推车干净卫生，无水渍 3.1.4能够将用品、用具分类摆放整齐有序
	3.2环境准备	3.2.1打开操作间冷气（暖气），调节操作房间温度 3.2.2调整操作房间灯光亮度，检测音响设备是否正常 3.2.3调整操作房间气味 3.2.4整理床铺，呈待客状态
	3.3仪器设备调试	3.3.1根据美容项目，认真核对仪器名称、功率等 3.3.2按操作规程检查配件是否齐全、有无损坏 3.3.3检查电源状态是否正常，仪器接通电源后能否正常运行 3.3.4检测操作极头是否符合项目要求
	3.4 操作准备	3.4.1引领顾客进入指定服务区域，根据项目操作规范要求引导顾客采取正确卧姿 3.4.2安抚顾客，帮助顾客消除顾虑或紧张情绪，为顾客包头、铺巾符合操作规范要求 3.4.3操作者进行双手清洁、消毒 3.4.4取适量清洁产品进行操作部位皮肤清洁，手法柔和、服帖、流畅 3.4.5观察顾客皮肤状态（不粘手），与顾客沟通仪器操作时注意事项 3.4.6清洁面部时不得将产品渗入到顾客眼、鼻、口中 3.4.7按操作规范消毒双手，戴操作手套
4. 仪器操作	4.1 检测类仪器操作	4.1.1确定顾客皮肤没有化妆品或水渍残留 4.1.2指导合理定位，正确选择检测角度和部位（智能或手动），需要拍照时，按拍照要求（角度、光线）给顾客皮肤拍照，录入相关数据

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>4.1.3能够正确判断皮肤毛孔大小状态、色素分布状态、纹理深浅状态和粗糙程度</p> <p>4.1.4准确记录检测数据，记录内容完整、真实</p>
	4.2 美肤类仪器操作	<p>4.2.1正确打开仪器，选择清洁极头，调整并确定操作时间和操作参数（输出能量和频率）在安全范围</p> <p>4.2.2在操作部位涂敷介质，并在需要时及时补敷</p> <p>4.2.3将极头放在正确的操作部位（面颊），并逐渐上调输出能量到顾客能够接受的范围</p> <p>4.2.4根据操作部位正确调节极头移动方向和角度，做到极头紧贴操作部位皮肤，移动缓慢，手法舒缓，施力均匀、沉稳</p> <p>4.2.5操作时注意避开敏感部位或调整施力力度和输出能量</p> <p>4.2.6将操作参数调至安全范围，再移开极头结束仪器操作</p>
	4.3 美体类仪器操作	<p>4.3.1正确打开仪器，选择经络提拔极头，确定操作时间和操作参数（输出能量和频率）在安全范围</p> <p>4.3.2正确涂敷介质，并在需要时及时补敷</p> <p>4.3.3将极头放在正确的操作部位（脊背经络），并逐渐上调输出能量到顾客能够接受的范围</p> <p>4.3.4根据不同部位正确调节极头移动方向和角度，将极头紧贴操作部位皮肤，移动缓慢，提拔手法舒缓，施力均匀</p> <p>4.3.5操作时避开身体敏感部位或调整施力力度和输出能量</p> <p>4.3.6将操作参数调至安全范围，再移开极头结束仪器操作</p>
5. 操作后工作	5.1 仪器使用后皮肤护理	<p>5.1.1擦拭皮肤方法步骤正确，手法柔和、服帖、流畅，无水液滴流</p> <p>5.1.2面部敷膜，动作熟练，外观平整、服贴，无精华液滴流</p> <p>5.1.3敷膜时进行头、肩颈按摩，手法有力、服贴，时间掌握合理</p> <p>5.1.4爽肤、润肤动作熟练、轻柔、有节律</p>
	5.2 仪器使用后效果评价	<p>5.2.1正确、真实地填写顾客仪器操作记录表，引导顾客确认签字</p> <p>5.2.2从专业角度与顾客分享仪器护理后效果</p> <p>5.2.3认真聆听顾客需求，引导顾客坚持疗程护理</p> <p>5.2.4耐心指导顾客后续护理效果维护</p>
	5.3 仪器整理归位	<p>5.3.1操作结束后关闭仪器开关，推开仪器与顾客保持一定距离</p> <p>5.3.2将操作极头清洁干净，放置在固定部位</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		5.3.3整理仪器配件（理顺管道、清理容器等），放置在固定部位 5.3.4擦干净仪器表面的水渍，将其放回原位

表 2 美容光电仪器操作职业技能等级要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 职业素养	1.1 团队合作	1.1.1能够与员工间相互配合，团结协作，共同完成任务 1.1.2组织实施技术学习、经验交流等活动 1.1.3能够与员工互相帮助，维护团队荣誉 1.1.4按要求向上级及时反馈团队信息，做到个人服从全局
	1.2 企业文化宣传	1.2.1策划晨会内容（体现企业文化），并组织实施 1.2.2主动采集服务案例，整理、收录入册 1.2.3将案例组织编排制作成宣传展示素材（视频、推文、图片等） 1.2.4定期以不同路径推出宣传展示素材
	1.3 岗位能力提升	1.3.1根据操作案例总结经验，提升自我 1.3.2积极主动学习新技术、新知识 1.3.3根据顾客需求，向上级提出合理化技术改革建议 1.3.4能够组织相关的岗位技能交流研讨、案例分享等能力岗位提升方面的活动每年不少于2次
2. 仪器维护与管理	2.1 仪器维护指导	2.1.1按仪器日常维护管理规定，指导初级对仪器责任区进行日常维护（无人为破坏及损坏、环境卫生干净整洁，防尘、防潮、定期保养仪器，控制环境温度、湿度） 2.1.2按仪器使用管理规定，对仪器使用前、使用后进行使用、消毒、耗材的登记指导 2.1.3查看仪器使用情况登记记录 2.1.4及时检查仪器使用前、使用后摆放、归位情况 2.1.5按仪器管理标准，定期定时完成设备维护指导
	2.2 仪器拆卸与安装	2.2.1按仪器操作规则要求进行仪器拆卸，无差错，无损坏，不粗暴拆卸 2.2.2拆卸时无噪音、无液体外泄，对卸下配件进行标识存放 2.2.3按仪器安装流程，能在10分钟内有序安装仪器，不强行安装 2.2.4准确判断配件与主机匹配度，完成安装后，能

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>正确判断仪器处于正常使用状态</p> <p>2.2.5及时调整仪器的非正常状态，能调试安装后保证仪器的正常使用</p>
	2.3 常见仪器问题判断	<p>2.3.1准确判断仪器开、关机障碍，及时报备，提出解决方法</p> <p>2.3.2能正确分析判断仪器操作中突然停机的原因，在确保顾客安全的情况下进行处理</p> <p>2.3.3能正确分析判断仪器参数调试键失灵的原因，并做好报备以及解决方法</p> <p>2.3.4发现仪器零件有否缺失或损坏时，能正确及时更换零配件</p>
3. 专业咨询	3.1 了解需求	<p>3.1.1获取顾客基本信息，询问主诉问题（皮肤、身体）</p> <p>3.1.2了解美容护肤既往史，有无过敏，过往护肤（美体）项目</p> <p>3.1.3了解顾客期望值（效果、疗程、价格）</p> <p>3.1.4评估顾客消费能力</p>
	3.2 项目介绍	<p>3.2.1熟悉美肤类、美体类多功能仪器原理及生物效应</p> <p>3.2.1能够讲解美肤类、检测类及美体类仪器多功能操作流程、美容功效及使用范围</p> <p>3.2.3能够讲解美肤类、检测类及美体类仪器的使用禁忌及安全性等</p> <p>3.3.4能够对美乳类、检测类及美体类仪器使用后效果进行正确描述及分析</p> <p>3.3.5指导初级介绍美肤类、检测类、美体类仪器的功效及使用范围</p>
	3.3 常见问题处理	<p>3.3.1能及时解答仪器护理过程中出现的问题</p> <p>3.3.2对护理效果与期望差异问题能正确解答</p> <p>3.3.3能对仪器护理后效果维护进行专业指导</p> <p>3.3.4对仪器护理出现干燥、刺痒等正常反应能正确分析并解答</p> <p>3.3.5顾客对效果质疑时能进行有效沟通，消除顾虑</p> <p>3.3.6对产品使用过程中出现的问题能正确分析并解答，严重问题及时上报不隐瞒</p>
4. 操作前、后工作指导	4.1 操作前准备工作指导	<p>4.1.1指导仪器设备调试</p> <p>4.1.2指导用品、用具准备</p> <p>4.1.3指导、规范服务操作</p> <p>4.1.4指导皮肤清洁手法操作</p>
	4.2 操作后维护工作指导	<p>4.2.1检查、指导清除残留产品操作</p> <p>4.2.2指导、规范面膜操作</p> <p>4.2.3指导皮肤养护操作</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		4.2.4操作后放松护理指导
	4.3效果评估与客情维护指导	4.3.1指导填写顾客仪器操作记录表，检查顾客确认签字 4.3.2指导下级从专业角度与顾客分享仪器护理后效果 4.3.3指导下级认真聆听顾客需求，引导顾客坚持疗程护理 4.3.4指导下级如何耐心指导顾客日常护理方法
5. 仪器应用	5.1 仪器操作指导	5.1.1能指导初级将仪器专业知识（仪器分类、原理）正确运用于顾客接待、操作等服务顾客的实践中 5.1.2能指导初级正确维护、保养仪器 5.1.3熟悉美容仪器操作流程、方法、步骤并指导初级规范操作 5.1.4在操作指导过程中，能及时调整纠正仪器操作手法错误
	5.2 皮肤检测仪应用	5.2.1了解皮肤检测仪分析仪工作原理、基本结构及组成，熟悉皮肤检测仪分析使用方法、步骤适用范围 5.2.2 能够正确使用皮肤检测仪分析皮肤 5.2.3根据检测数据分析进行结果判断及皮肤问题成因的分析 5.2.4能看懂分析检测预判图，解释护理前后的皮肤变化 5.2.5准确、真实地记录分析过程并给出正确结论 5.2.6提出护理建议，说明护理改善前、后对比效果
	5.3 美肤类仪器应用	5.3.1了解美肤类仪器皮肤提升工作原理、基本结构及组成 5.3.2熟悉皮肤提升操作步骤、使用方法、适应范围及操作注意 5.3.3按拍照的要求，实施操作前拍照，记录顾客皮肤原始状态 5.3.4根据皮肤问题设置仪器输出能量参数，确定能量穿透深度 5.3.5在操作部位涂敷介质，并在需要时及时补敷 5.3.5操作时手法沉稳、呈提拉移动，移动疏密度符合要求 5.3.6操作后达到操作部位皮肤明显收紧、提升的效果 5.3.7按正确步骤结束仪器操作，并记录操作过程，明示注意事项
	5.4 美体类	5.4.1确定操作时间和操作参数（输出能量和频率）

工作领域	工作任务	职业技能要求
	仪器应用	<p>在安全使用范围</p> <p>5.4.2正确涂敷介质，并在需要时及时补敷</p> <p>5.4.3将极头放在正确的操作（脊背经络）部位，并逐渐上调输出能量到顾客能够接受的范围</p> <p>5.4.4根据不同部位正确调节极头移动方向和角度，将极头紧贴操作部位皮肤，手法舒缓，施力均匀、沉稳</p> <p>5.4.5在极头移动时避开身体敏感部位或调整施力力度和输出能量</p> <p>5.4.6按正确步骤结束仪器操作，并记录操作过程，明示注意事项</p>
6. 服务后跟进	6.1 顾客回访	<p>6.1.1掌握回访话术，定期跟进仪器护理效果，并做好记录</p> <p>6.1.2掌握护后一周内每日跟进仪器护理后反应、变化（肿胀、红肿、刺痛等）</p> <p>6.1.3掌握3721回访日回访工作内容</p> <p>6.1.4能够进行仪器项目护理后修复养护方法的讲解</p> <p>6.1.5及时重点跟进过敏、护后反应较重（水泡、色沉、色脱等）情况</p> <p>6.1.6按疗程方案计划，跟进顾客下次护理时间，并做好预约登记</p>
	6.2 效果维护指导	<p>6.2.1按仪器护后养护方法，做好注意事项（饮食、防晒、补水、卫生、禁忌）告知</p> <p>6.2.2按顾客皮肤（身体）情况，做好皮肤（保湿、补水等），身体（睡眠、饮水、休息）的效果维护指导</p> <p>6.2.3详细做好仪器护理后效果维护（注意事项、护理要点、居家产品使用）的书面指导记录</p> <p>6.2.4及时对仪器护理后皮肤变化（红、干、痒、脱皮、色沉）情况下配合产品使用的指导</p>
	6.3 案例收集	<p>6.3.1按要求做好护理前、护理后照片收集，并标注好拍照时间</p> <p>6.3.2认真填写顾客护理记录（检测数据、护理中皮肤变化、护后对比），信息完整、真实</p> <p>6.3.3能运用专业知识分析案例，提出问题，分析效果，案例分析要有理有据，经验可推广、借鉴</p> <p>6.3.4能够准确、清晰地进行案例讲解</p> <p>6.3.5具有顾客案例保密管理的工作意识和习惯</p>

表 3 美容光电仪器操作职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 职业素养	1.1 团队建设	1.1.1制定会议内容，组织实施团队会议 1.1.2在团队中强化服务意识、企业文化，明确团队目标，规范操作手法和流程 1.1.3能够及时处理团队突发问题，做到团队稳定 1.1.4协调员工间各种关系，带领团队完成工作任务和业绩 1.1.5能够帮助同事调整心态
	1.2 危机处理	1.2.1及时处理各种技术事故，勇于承担责任 1.2.2化解因操作导致的与顾客间的误解和冲突，避免矛盾升级 1.2.3调节员工间各种矛盾冲突，保证团队的工作效率 1.2.4及时向上级反馈危机信息，拿出解决方案
	1.3 绩效管理	1.3.1明确绩效目标，制定达标计划 1.3.2按照计划监督、落实相关活动 1.3.3按照计划组织相关培训 1.3.4按照计划跟踪、检查每个活动环节进展情况，并及时汇报
2. 仪器管理	2.1 仪器检测管理	2.1.1仪器电路检测、电源设备检测等仪器检测工作的监督管理，发现问题及时处理 2.1.2落实仪器检测管理制度，保证仪器能正常使用，发现问题及时处理 2.1.3督促进行极头检测与妥善管理，发现问题能及时处理 2.1.4督促、指导仪器配件检测与管理，发现问题能及时处理
	2.2 仪器使用管理	2.2.1监督仪器管理条例执行情况，以及使用前后登记管理，发现问题能及时处理 2.2.2按照仪器管理条例，监督仪器消毒、耗材使用登记等仪器使用规范执行情况，能及时发现问题并处理 2.2.3监督检查仪器使用前、使用后归位情况，能及时发现并纠正 2.2.4指导制定仪器维修标准、保养标准、消毒标准，对定期定时完成设备维护情况进行监督管理
	2.3 仪器维护管理	2.3.1对责任区仪器维护情况，制度建立及执行情况进行监督管理 2.3.2对仪器定期保养执行情况、保养制度执行情况进行监督管理 2.3.3对责任区仪器的环境卫生，制度建立及实施效

工作领域	工作任务	职业技能要求
		果进行监督管理 2.3.4 监督指导责任区仪器除尘、防潮，建立制度，责任到人 2.3.5 仪器使用后归位情况管理
3. 专业咨询	3.1 挖掘顾客需求	3.1.1 组织召开顾客需求与顾客满意度调研，每年不少于2次 3.1.2 进行技术跟踪（安全性、有效性、稳定性和熟练程度），收集市场反馈信息，从中挖掘核心需求 3.1.3 根据核心需求，组织开展技术提升、理念更新研讨 3.1.4 根据顾客需求调整仪器操作参数、完善操作流程，开发美容仪器操作新项目，增加顾客的认同度
	3.2 方案设计	3.2.1 熟悉仪器项目特点以及项目技术、产品特点 3.2.2 提供给顾客良好的体验感受，通过与顾客的信息沟通，了解顾客心态和期望值 3.2.3 能够正确理解顾客所咨询问题，给予准确的回应和解答 3.2.4 掌握顾客需求，设计2个护理方案
	3.3 需求引导与确认	3.3.1 掌握沟通技巧，向顾客推荐美容仪器项目方案2个，介绍项目方案特点、功效及美容效果 3.3.2 用专业知识引导顾客认知仪器项目方案带给自己的好处，强化美容需求 3.3.3 介绍仪器项目的行业定位和价格，及时解决顾客提出的有关价格方面的问题 3.3.4 达到顾客认同，指导顾客确认
	3.4 顾客异议处理	3.4.1 认真听取顾客异议，并做好记录 3.4.2 对仪器操作方面的异议，能够运用专业知识予以分析、说明 3.4.3 抓住顾客异议的核心问题进行分析，及时给出解决办法 3.4.4 跟进顾客异议处理进度，预防异议升级
4. 仪器项目选择	4.1 皮肤分析判断	4.1.1 详细、多角度掌握顾客信息 4.1.2 运用皮肤专业知识进行综合分析，找出皮肤出现问题的根源 4.1.3 通过分析得出判断结论，说明问题的程度、发展趋势以及与健康的关系 4.1.4 通过皮肤护理的重要性和必要性，引导顾客关注 4.1.5 提出皮肤个性化护理建议
	4.2 身体状态分析判断	4.2.1 详细、多角度掌握顾客信息 4.2.2 运用人体专业知识进行综合分析，找出身体出现问题的根源



工作领域	工作任务	职业技能要求
		4.2.3通过分析得出判断结论，说明问题的程度、发展趋势以及对健康的影响 4.2.4通过身体护理的重要性和必要性引导顾客关注 4.2.4提出身体个性化护理建议
	4.3 仪器项目确定	4.3.1根据皮肤（身体）状态分析判断选择、确定使用仪器类型 4.3.2根据皮肤（身体）状态分析判断选择、确定使用产品 4.3.3根据皮肤（身体）状态分析判断确定仪器项目疗程 4.3.4建立仪器项目操作流程标准
5. 仪器项目方案制定	5.1 皮肤美容方案制定	5.1.1根据顾客皮肤状态，制定皮肤护理产品品项，说明原理 5.1.2根据皮肤状态制定仪器操作项目方案，设计调理参数（时间、能量、光斑）、流程和周期 5.1.3根据方案内容指导、监督仪器操作项目实施 5.1.4跟踪操作效果，总结操作经验，给予下级综合能力提升指导
	5.2 身体健康调养方案制定	5.2.1根据顾客身体状态制定身体护理产品品项，说明原理 5.2.2根据身体状态制定仪器操作项目方案，设计调理参数（时间、能量）、流程和周期 5.2.3根据方案内容指导、监督仪器操作项目实施过程 5.2.4跟踪操作效果，总结操作经验，给予下级综合能力提升指导
	5.3 效果评估与方案调整	5.3.1确定仪器项目操作效果目标 5.3.2选择简便、公正、合理的效果评估方法 5.3.3保证评估过程完整、真实 5.3.4能够给出明确，有说服力的评估结论 5.3.5依据评估结论对原有方案进行调整
6. 仪器应用	6.1 各类仪器应用指导	6.1.1熟悉各类仪器专业理论知识（原理、适应范围、注意事项等） 6.1.2对下级仪器基础知识在实践中的应用给予指导 6.1.3熟悉操作美肤类、检测类、美体类等常用仪器并对下级进行操作指导 6.1.4总结典型案例经验，供下级学习借鉴
	6.2 仪器使用后正常反应处理	6.2.1能够对皮肤潮红进行分析及处理 6.2.2能够对皮肤干燥脱屑进行分析及处理 6.2.3能够对皮肤红疹进行分析及处理 6.2.4能够对美容效果不明显进行分析及处理
	6.3 仪器使	6.3.1能够对热损伤进行判断及处理

工作领域	工作任务	职业技能要求
	用后异常反应处理	6.3.2能够对皮肤敏感进行判断及处理 6.3.3能够对毛细血管扩张进行判断及处理 6.3.4能够对其他异常反应进行判断及处理
7. 新技术培训	7.1 理论培训	7.1.1会制作理论培训课件 7.1.2对下级开展岗位能力提升新知识培训 7.1.3对下级进行仪器操作技能提升相关仪器理论知识培训（原理、适应范围、注意事项等） 7.1.4化妆品生物技术知识培训 7.1.5服务品质、心态培训、服务标准更新培训 7.1.6制定理论考核标准
	7.2 操作培训	7.2.1具备对常用美容仪操作流程、方法、步骤培训指导能力 7.2.2讲解各类美容光电仪器操作规范，熟悉示范操作 7.2.3指导操作方法做到五勤 7.2.4培训指导语气肯定，表达流畅、表情亲切 7.2.5善于捕捉顾客需求，进行深度分析，分享同类成功案例
	7.3 项目培训	7.3.1能够统筹全年项目培训目标，制定新、老员工仪器项目培训计划 7.3.2编写或组织仪器项目培训资料 7.3.3编制仪器项目培训后的考核计划 7.3.4能根据仪器项目分析与评估（市场调研、顾客满意度调查），制定培训计划

## 参考文献

- [1] SB/T 10437-2007 《美发美容行业经营管理技术规范》
- [2] SB/T 11222- 2018 《管理咨询服务规范》
- [3] GB/T20000.1-2014 《标准化工作指南 第1部分：标准化和相关活动的通用术语》
- [4] 《医疗美容机构基本标准》
- [5] 《医疗美容服务管理办法》
- [6] 教育部《普通高等学校高等职业教育（专科）专业目录》
- [7] 教育部《中等职业学校专业目录》
- [8] 教育部《普通高等学校本科专业目录（2012年版）》
- [9] 教育部高等职业学校专业教学标准
- [10] 教育部中等职业学校专业教学标准