

《智慧健康美容服务指南》团体标准

（征求意见稿）编制说明

一、任务来源

本团体标准由北京《健康与美容》杂志社有限公司提出，列入中国食品药品企业质量安全促进会 2023 年团体标准制定项目计划（中食药质安促字[2023]19 号）。由北京《健康与美容》杂志社有限公司组织起草，定于 2023 年完成。

二、目的意义

随着经济的发展和水平的提高，人们对美的渴望日趋强烈，中国已经成为全球美容产品第一大生产国和全球第二大化妆品消费国。据统计，全国美容机构达到 200 多万家，从业人员约为 2000 多万人，年产值 6000 多亿元，其中制造业约为 3000 多亿元，已成为世界美容业关注的阵地。但不容忽视的是，中国美容业在发展过程中出现了诚信缺乏、化妆品采购安全意识薄弱、美容师专业知识和技能缺乏等一系列问题，这些问题不仅严重损害消费者利益，更让整个行业的公信力受损，危害整个行业健康有序发展，严重阻碍我国健康美容产业向全球化发展。

与此同时，人工智能、云计算和大数据等技术迅猛发展，也极大程度上对健康美容行业产生了影响。智慧前台、AI 测肤、AI 试妆、AI 美肤私教、智慧客服、可视化互动平台、沉浸式声光电体验、人工智能聊天机器人等在行业内广泛应用。但应用场景和技术操作亟待规范。

基于以上现状，业内急需出台智慧健康美容服务标准，以规范行业发展秩序，引领行业发展技术趋势。本标准拟给出智慧健康美容框架，规定美容机构的管理要求，监视、测量和评价方法等。并通过贯标、宣传，让更多的健康美容机构依据本标准开展服务。

通过制定标准，规范和统一健康美容服务机构的管理和服务过程质量，提高健康美容机构的管理水平、服务水平和感官质量；有助于规避服务过程中的风险，实现组织绩效持续提升；有助于行业整体质量提升，推进健康美容产业高质量、可持续发展；有助于行业适应人工智能、云计算和大数据的发展趋势，助力美业向科技化、互联网化和数字化变革。

三、标准编制过程

1、收集和分析资料

在本标准立项之前，标准起草组成员便从国内外各种渠道大量收集与本文件有关的

信息和资料。包括美国德克萨斯州美容机构规则、澳大利亚美容指南以及国内外技术标准、法律法规等，如：GB 3095 环境空气质量标准、GB 3096 声环境质量标准、GB 5296.3-2008 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 7916 化妆品卫生标准、GB 9666 理发店、美容店卫生标准、GB 12348 工业企业厂界环境噪声排放标准、GB/T 18883 室内空气质量标准、GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求、GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语、GB/T 24353-2009 风险管理与实施指南、SB/T 10991-2013 美容院服务规范、SB/T 11018 美容美发企业星级划分、CQC 8301-2017 健康美容服务认证技术规范、《化妆品安全技术规范》、《美容美发场所卫生规范》、《医疗器械分类目录》、《公共场所卫生管理条例》、《公共场所卫生管理条例实施细则》、《关于部分产品分类界定的通知》、《中华人民共和国合同法》等。

2、分析、比较和研究

标准起草组对收集到的国内外有关信息和资料进行了认真的分析、比较和研究，并对我国的健康美容企业特点做了一定程度的调查和了解。

3、确定标准的制定原则

在比较准确和充分的掌握了相关信息后，确定了本标准的制定原则。

4、形成标准草案文本

充分结合最新健康、卫生产业的国家政策、法律法规、技术标准和发展趋势，以及已经在诸多企业开展的实践，形成本标准草案。

5、正式组成标准起草组

在上述步骤完成后，便正式组成标准起草组。

2023年3月至4月在北京《健康与美容》杂志社、美丽田园、美宝贝岭等公司，以及线上的方式召开多次标准起草组工作会议，还邀请了相关医疗、美容领域、人工智能的专家，对标准草案文本进行了认真的研讨。尤其对标准中的部分服务要求、产品管理、设备管理等细节做了仔细的推敲。会后形成了意见统一的征求意见稿。

四、标准主要内容

本标准给出了智慧健康美容框架，规定了美容机构的管理要求，监视、测量和评价方法。

本标准适用于具有合法资质的健康美容服务机构，也可作为第三方机构对健康美容服务机构评价的依据。

本标准旨在帮助从事生活美容服务的机构建立一个规范、高效、安全的运行体系，以提高消费者对机构的信心，增强顾客满意，实现高质量发展。

本标准对健康美容机构服务过程，以及影响质量发展的各要素进行规范，主要技术内容包括：智慧健康美容框架、健康美容服务机构资质和制度要求、服务人员、服务环境、设备设施、服务用品、服务提供、服务补救、分析和改进等方面。

本标准的主题内容结构如下所示：

4 智慧健康美容框架

5 服务要求

5.1 服务环境

5.2 服务人员

5.3 设备与器械

5.4 服务用品

5.5 服务提供

6 管理要求

6.1 通用要求

6.2 监视测量和改进

7 服务评价

附录 A（资料性）具有美容功能或相关辅助功能的设备目录

附录 B（资料性）健康美容服务顾客体验调查问卷示例

五、主要实验（或验证）的分析、综述报告、技术经济论证、预期的经济效果

无。

六、采用国际标准和国外先进标准的程度

目前尚没有健康美容服务国际标准化组织，本标准的制定，充分借鉴了美国、澳大利亚等国家的相关行业标准和规范，但是从系统性、专业性和对产业未来发展的技术把控上，总体处于国际领先水平。

七、与现行相关法律、法规、规章及相关标准的协调性

本标准充分吸收我国健康美容行业相关法律法规及制度要求，如《化妆品安全技术规范》、《美容美发场所卫生规范》、《医疗器械分类目录》、《公共场所卫生管理条例》、《公共场所卫生管理条例实施细则》、《关于部分产品分类界定的通知》、《中华人民共和国合同法》，同时将国家、行业和地方标准中先进之处进行采纳，如 GB 3095 环境空气质量标准、GB 3096 声环境质量标准、GB 5296.3-2008 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 7916 化妆品卫生标准、GB 9666 理发店、美容店卫生标准、GB 12348 工业企业厂界环境噪声排放标准、GB/T 18883 室内空气质量标准、GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求、GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语、GB/T 24353-2009 风险管理与实施指南、SB/T 10991-2013 美容院服务规范、SB/T 11018 美容美发企业星级划分等。

八、重大分歧意见

无。

九、有关标准属性的建议

建议在本标准通过审定后作为推荐性标准发布、实施。

十、贯彻标准的要求和措施建议

建议尽快批准发布。

十一、替代或废止现行相关标准的意见

无。

十二、其他应予说明的事项。

无。

团体标准起草工作组

2023年4月