

T/CAGDE

团 体 标 准

T/CAGDE 255—2024

化妆品智慧新零售门店个性化服务规范

Specification for service of cosmetics smart new retail stores customization

2024 - 12 - 02 发布

2024 - 12 - 10 实施

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 门店要求	1
5 服务实施要求	1
6 服务质量评价与改进	4
附录 A（资料性） 皮肤调查问卷实例	5
附录 B（资料性） 皮肤检测评估参考维度	7
附录 C（资料性） 头皮/头发调查问卷实例	10
附录 D（资料性） 头皮/头发检测评估参考维度	13
参考文献	15

前 言

本文件按照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。

本文件由广州樊文花化妆品有限公司提出。

本文件由广东省应对技术贸易壁垒协会归口。

本文件起草单位：广州樊文花化妆品有限公司、广州樊花科技有限公司、广州樊花电子商务有限公司、广州樊文花企业管理有限公司、广州质安标准信息咨询有限公司。

本文件主要起草人：曹文件、舒小艳、张昕、查希、薄艳红、吴小莉、江小燕、刘俊霞、李淑锦。

化妆品智慧新零售门店个性化服务规范

1 范围

本文件规定了化妆品智慧新零售门店个性化服务要求、服务实施要求、服务质量评价与改进的要求，描述了对应的证实方法。

本文件适用于开展化妆品智慧新零售业务的门店，提供个性化的服务过程。

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 16784 工业产品售后服务
GB/T 17242 投诉处理指南
GB/T 31496 信息技术 安全技术 信息安全管理体系 指南
GB/T 35273 信息安全技术个人信息安全规范
GB/T 36733 服务质量评价通则
DB4401/T 211 化妆品经营质量管理规范
T/ZGKSL 001-2022 人体皮肤衰老评价标准
T/CCFAGS 028 零售数字化术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

化妆品智慧新零售门店 smart new retail stores for cosmetics

指运用数字化、智能化的理念、技术和方法，对化妆品门店的业务模式、服务流程、消费者互动等进行深度优化和一体化，为消费者提供个性化与智能化服务的门店。

3.2

个性化推荐 personalized recommendations

基于消费者需求、肤质、偏好、购买历史等信息，为消费者提供定制化的护肤解决方案或产品推荐。

4 门店要求

4.1 提供个性化服务的主体应为依法设立的企业或者其他组织。

4.2 应具备化妆品相关经营资质。

4.3 应具备皮肤或皮肤附属器等相关检测能力。

4.4 客户相关个人信息的处理符合国家相关法律法规的要求。

4.5 提供个性化服务的场所、人员、服务范围、服务内容等涉及政府部门行政许可或审批的应获得相应资格。

4.6 化妆品智慧新零售门店个性化服务应建立“以客户为导向”的交付和跟踪服务体系，包括预约管理、服务流程、售后跟踪等环节，以满足客户的服务需求。

5 服务实施要求

5.1 服务流程方案设计

沿着顾客端到端服务流程由图1所示，构建个性化服务方案。



图1 化妆品智慧新零售门店个性化服务流程方案设计

5.2 服务内容要求

5.2.1 顾客预约

5.2.1.1 门店应提供线上自助预约、电话预约、门店现场预约途径。

5.2.1.2 顾客通过化妆品智慧新零售门店的APP或小程序选择预约时段和美容顾问。

5.2.1.3 系统应支持顾客到店前一天（T-1）的24小时内自动发送预约提醒信息，减少顾客爽约率。

5.2.1.4 门店应对VIP顾客提供时段预留服务，并在预约时提供优先选择和特别提醒，强化VIP顾客的消费体验。

5.2.1.5 针对长期未预约的会员，系统应定期（如每月、季度）自动发送唤醒通知，提醒其享受门店服务，提升会员活跃度。

5.2.1.6 顾客到店后，由前台人员确认预约信息并引导至指定美容顾问。

5.2.1.7 美容顾问根据顾客需求和肤质状况提供一对一个性化的服务和建议。

5.2.2 营业准备

5.2.2.1 门店员工应在营业前完成仪容仪表检查、工作交接、会议培训等准备工作，确保以最佳状态迎接顾客。

5.2.2.2 根据顾客预约情况及门店人员配置，管理排班计划，确保服务质量和效率。

5.2.3 顾客身份识别

5.2.3.1 门店应通过扫码、人脸识别、会员卡识别等方式自动识别顾客身份信息。

5.2.3.2 对已注册会员，系统应自动推送会员等级、权益、优惠券等信息，提供个性化服务。

5.2.3.3 新顾客接待以公域平台线上纳新，线下转化，提升纳新效率、提升顾客需求匹配度。

5.2.4 顾客测肤

5.2.4.1 门店应配备符合国家相关标准的专业测肤设备，准确测量顾客的皮肤状况，包括肤质、肤色、水分含量等关键指标。

5.2.4.2 应用测肤数据自动推荐个性化的护理方案，并打通测肤、会员、顾客档案数据，实现数据闭环管理。

5.2.4.3 门店应严格保护顾客的测肤数据隐私，未经顾客同意，不得将数据用于其他用途。

5.2.5 需求识别

5.2.5.1 应通过检测手段收集客户直接的或潜在的需求：

——检测方法应包含至少一种主观和一种客观检测方法；

- 检测方法包括不限于调查问卷、基于拍照的AI分析、光学影像分析、皮肤细胞生理学检测、微生物检测、基因检测等；
 - 其中皮肤调查问卷应包含生活环境、生活状态、美容护理史、皮肤感官认知及主观需求等（可参考附录A）；
 - 皮肤分析评估维度应包含肤质、敏感度、痤疮、肤色（色素沉着）、皱纹等维度（可参考附录B）；
 - 头皮头发调查问卷应包含生活环境、生活状态、美容护理史、头皮头发感官认知及主观需求等（可参考附录C）；
 - 头皮头发评估维度应包含头皮类型、脱发数量、毛囊密度、头皮敏感性、头屑、头发粗细、头发损伤程度等维度（可参考附录D）。
- 5.2.5.2 仅通过视觉、嗅觉等感官识别，就能满足客户需求识别的，如香氛等，可仅采用主观检测方法收集客户需求。
- 5.2.5.3 分析评估维度对应的等级可根据检测方法的优化进一步细化。
- 5.2.6 需求评估**
- 5.2.6.1 应依据识别到的客户明确和潜在的化妆品个性化服务需求进行综合评估。
- 5.2.6.2 通过问答、皮肤检测方式收集顾客需求，进行个性化分析。
- 5.2.6.3 应在一定期限内（如一个月内）再次进行需求评估，调整化妆品个性化服务方案。
- 5.2.7 服务方案**
- 5.2.7.1 应根据顾客测肤数据和需求，制定个性化的服务方案，并与顾客进行确认。
- 5.2.7.2 向顾客解释推荐逻辑与依据，制定个性化的护肤方案，包括特定性能、功效护肤产品的使用方法、皮肤美容仪器的配合使用、护肤步骤和频率等。
- 5.2.7.3 制定个性化的化妆方案，包括脸部、手部等身体表面的色彩和造型搭配等。
- 5.2.7.4 制定个性化的香氛护理方案，包括精神舒缓、体表护理等不同使用场景和目的的香水或精油的搭配和使用方法等。
- 5.2.7.5 应详细记录顾客的护理方案，包括产品使用、护理步骤等。
- 5.2.7.6 在服务过程中，护理师应根据顾客反馈和实际情况，及时调整护理方案，确保服务效果。
- 5.2.7.7 应根据顾客反馈和实际情况及时调整护理方案，并定期（如每季度）优化推荐系统。
- 5.2.8 商品领用**
- 5.2.8.1 护理师应根据护理方案为顾客匹配合适的商品。
- 5.2.8.2 商品领用时应通过扫码方式进行出库操作，应自动更新商品库存信息。
- 5.2.8.3 护理师应向顾客详细说明商品的使用方法和注意事项。
- 5.2.9 顾客档案**
- 5.2.9.1 顾客首次到店时，门店应为其建立详细的顾客档案，包括基本信息、皮肤状况、消费记录等。
- 5.2.9.2 顾客每次到店接受服务后，门店应及时更新顾客档案中的相关信息，如皮肤改善情况、消费记录、消费偏好变化等。
- 5.2.9.3 门店应严格保护顾客档案的隐私安全，未经顾客同意，不得将档案信息泄露给第三方。
- 5.2.10 服务过程**
- 5.2.10.1 门店应制定详细的服务标准操作流程（SOP），包括服务流程、操作步骤、质量标准等，按照统一的标准为顾客提供服务。

5.2.10.2 护理师在服务的过程中，应积极接受顾客的反馈意见，及时调整服务方案，不得向顾客过度营销。

5.3 服务交互平台要求

化妆品智慧新零售门店个性化服务可通过APP/小程序/门店作为门户与客户实现交互，也可利用交互平台实现交互，具备的功能宜符合下列条件：

- 客户需求反馈与交互接口；
- 产品选装选配界面；
- 产品展示界面；
- 产品下单订购界面；
- 产品物流进度反馈界面；
- 产品使用体验信息反馈界面；
- 产品售后投诉信息反馈界面；
- 产品宣传展示及广告投放界面。

5.4 售后服务要求

售后服务活动旨在客户完成化妆品智慧新零售门店个性化服务或者收到个性化推荐的产品后为满足客户的需求向其提供的使用问题投诉、咨询等一系列差异化服务措施，应符合GB/T 16784、GB/T 17242—1998的基本内容及包含以下内容：

- a) 售后服务活动宜符合下列条件：
 - 根据销售订单信息完成个性化服务或产品交付；
 - 提供必要的个性化服务产品使用方法；
 - 建立在线信息化服务管理体系，实现对服务过程的查询、追踪和落实。
- b) 应在门店正常营业时间范围内，提供在线即时客服，顾客咨询和问题在第一时间得到响应和解决。可包括下列要求：
 - 顾客发起咨询或投诉后，客服人员应在5分钟内进行响应并给出初步解决方案；
 - 对于复杂问题或投诉，客服人员应建立跟踪处理机制，确保问题得到彻底解决；
 - 对客户反馈信息进行存储、调用、分析和管理的。

6 服务质量评价与改进

6.1 服务质量评价

- 6.1.1 应提供线上APP、官方网站、微信公众号等渠道评价服务。
- 6.1.2 评价内容应涵盖服务质量、商品效果、环境布置、员工态度等方面，确保评价的全面性和客观性。
- 6.1.3 门店应每季度进行一次全面的服务质量评价。
- 6.1.4 定期对顾客评价进行汇总和分析，及时发现服务过程中存在的问题和不足。

6.2 服务质量改进

- 6.2.1 应设立专门的投诉渠道，线上APP、官方网站、微信公众号等。
- 6.2.2 应在接到投诉后24小时内给予顾客回复，并在规定时间内解决投诉问题。
- 6.2.3 应定期对顾客投诉进行汇总和分析，找出投诉的主要原因和共性问题，制定针对性的改进措施，防止类似问题再次发生。
- 6.2.4 根据客户体验评价和定期检测，对产品和服务全生命周期的相关环节进行及时反馈和改进。
- 6.2.5 建立客户服务管控机制，运用信息平台接受和处理客户反馈信息，对服务质量进行监控。

附 录 A
(资料性)
皮肤调查问卷实例

《皮肤调查问卷实例》格式如下表A.1:

表A.1 皮肤调查问卷实例

序号	问题	填写/选项
1	您生活居住的城市/常住城市	
2	您所处的工作环境?	空调房内办公居多
		经常暴露在阳光下
		污染较大
3	请选择近期 2-3 个月与您生活状态相关的选项[可多选]	压力较大
		睡眠不足
		饮食不均衡或不规律
		抽烟
		喝酒
4	您近 3 个月的美容史? [可多选]	以上都无
		无
		美容院基础皮肤护理
		轻光电项目(小气泡、水光微晶、线雕等)
		激光类项目
		化学剥脱(如刷酸)
		微针类项目
注射/填充		
5	您认为自己的肤质属于哪种情况	面部美容手术
		干性
		油性
		中性
6	有无过敏性疾病史(例如:哮喘、过敏性鼻炎、湿疹、荨麻疹等)	混合性
		无
		有

表A.1 皮肤调查问卷实例（续）

序号	问题	填写/选项
7	您是否认为自己为敏感性肌肤	是
		否
8	您在换季、运动、吃刺激性食物时面部否会出现发红、瘙痒、紧绷、脱屑、刺痛、丘疹等	很少
		偶尔，但很快就消退了
		经常会，症状不严重
		每次都会，症状较严重
9	曾因为使用某种化妆品面部出现发红、瘙痒、紧绷、脱屑、刺痛、丘疹等	从不
		偶尔，症状不明显
		经常会，症状不严重
		每次都会，症状较严重
10	您目前最想要解决的皮肤问题（最多选择三项）	补水保湿
		舒缓修护
		平衡油脂
		提亮肤色
		均匀肤色
		淡斑
		改善皱纹
		提升紧致
祛痘		

附录 B
(资料性)
皮肤检测评估参考维度

《皮肤检测评估参考维度》格式如下表B.1:

表B.1 皮肤检测评估参考维度

评估维度	类型/等级	描述
肤质	中性肤质	全脸无明显缺水 and 油光情况
	干性肤质	全脸无油光且存在细纹等缺水情况
	油性肤质	T区和脸颊存在较大面积的油光,几乎无缺水状态
	混合性肤质	T区存在油光,脸颊呈现缺水状态
敏感度	无	不敏感,皮肤对外界刺激基本无反应
	轻度	轻度敏感,面部泛红、痘印、痘痘区域大于10%小于30%
	中度	中度敏感,皮肤对外界刺激敏感,不易耐受,短期内不自愈,但很少发生湿疹这样的疾病,面部泛红、痘印、痘痘区域大于30%小于50%
	重度	高度敏感,皮肤对外界刺激反应明显,容易发生接触性皮炎、湿疹等疾病,面部泛红、痘印、痘痘区域大于等于50%
痤疮	无	几乎无痘痘
	轻度	以粉刺为主,有少量丘疹和脓疱,总数少于30个,其中丘疹和脓疱少于5个。
	中度	有粉刺,并有中等数量的丘疹和脓疱,总数在31—50个之间,丘疹和脓疱5-10个
	重度	有大量丘疹和脓疱,总数大于50,并有结节或囊肿。
毛孔	无	极少可见毛孔
	轻度	轻微可见毛孔
	中度	明显可见毛孔或可见小于毛孔直径的毛孔内角栓
	重度	非常明显可见毛孔或可见和毛孔一样大小的毛孔内角栓
肤色(色素沉着)	无	面色均匀,没有明显的色素沉着斑
	轻度	色素沉着少于面部10%,浅褐色,炎症和外伤之后不易留色素沉着
	中度	面部色素沉着大于10%小于30%,呈浅褐色到深褐色,炎症和外伤之后可留下色素沉着,并且消失较慢
	重度	色素沉着大于30%,深褐色,炎症和外伤之后容易留下色素沉着,并且不易消失
眼部细纹	无	眼部几乎没有皱纹

表B.1 皮肤检测评估参考维度（续）

评估维度	类型/等级	描述
	轻度	眼皮内测有 1-3 条轻微明显皱纹, 单条皱纹长度不超过眼睛的一半或眼角下有明显的干纹
	中度	眼皮内测有 1-3 条超过眼长一半的条状皱纹, 但皱纹较浅, 还未形成下垂的折痕;
	重度	眼皮内测有超过眼长一半的深度折痕型皱纹, 且上眼皮内眼角和下眼皮内眼角都有比较深的皱纹
鱼尾纹	无	眼角到鬓角之间几乎没有细纹或皱纹
	轻度	眼角到鬓角之间有 1-3 条轻微的纹路
	中度	眼角到鬓角之间有 1-3 条较明显的纹路
	重度	眼角到鬓角之间有 3 条以上较为明显的纹路
抬头纹	无	几乎没有抬头纹
	轻度	额头至少有轻微明显的 1-2 条横向纹路, 长度均不超过一个眼睛的长度
	中度	额头至少有 1-2 条较为明显的深纹, 且长度均超过一个眼睛的长度
	重度	额头有多条沟壑痕迹较重的深纹纹路, 且长度均超过一个眼睛的长度
法令纹	无	几乎没有法令纹
	轻度	能够看见面部有线状阴影纹路, 轻微凹陷、长度不超过鼻翼至嘴角 2/3, 且无明显下垂
	中度	能够看见面部有线状阴影纹路, 轻微凹陷、长度超过鼻翼至嘴角 2/3, 且能看到轻微下垂
	重度	面部有明显的沟状或者线性凹状, 长度从鼻翼到嘴角, 且伴随较为明显的脸颊下垂
眉间纹	无	几乎没有眉间纹
	轻度	眉心之间有 1-3 条细纹, 未形成明显的川字纹
	中度	眉心之间有 1-3 条纹路, 形成川字纹形状
	重度	眉心之间有多条纹路, 形成明显川字纹形状, 且有明显的沟状
木偶纹	无	几乎没有木偶纹
	轻度	口角外侧能够看见轻微的阴影, 未形成明显的下垂或凹陷
	中度	口角外侧能够看见较为明显的阴影, 有形成轻微的下垂或凹陷
	重度	口角外侧能够看见较为明显的纹路, 且有明显的下垂或凹陷
眼袋	无	眼下沿进部位平整无凸起, 无松弛下垂
	轻度	眼下沿进部位有轻微凸起, 但无松弛下垂, 未形成袋状
	中度	眼下沿进部位有凸起和浮肿, 形成袋状但面积较小, 下垂不明显
	重度	眼下沿进部位有凸起和浮肿, 伴随较严重的松弛下垂, 形成明显袋状
黑眼圈	无	眼下肤色

表B.1 皮肤检测评估参考维度（续）

评估维度	类型/等级	描述
	轻度	眼下有轻微的黑色或棕色黑眼圈（色素型） 或眼下眼圈颜色有轻微的发黑发紫（血管型） 或眼下有轻微的阴影和凸起（结构型） 或上述情况有两种或两种以上（混合型）
	中度	眼下有较为明显的黑色或棕色黑眼圈（色素型） 或眼下眼圈颜色较为明显的发黑发紫（血管型） 或眼下有较为明显的阴影和凸起且出现轻微下垂和松弛（结构型） 或上述情况有两种或两种以上（混合型）
	重度	眼下有很明显的黑色或棕色黑眼圈（色素型） 或眼下眼圈颜色非常明显的发黑发紫（血管型） 或眼下有非常明显的阴影和凸起且出现明显下垂和松弛（结构型） 或上述情况有两种或两种以上（混合型）

附 录 C
(资料性)
头皮/头发调查问卷实例

《头皮/头发调查问卷实例》格式如下表C.1:

表C.1 头皮/头发调查问卷实例

序号	问题	选项
1	您所处的工作环境?	空调房内办公居多
		经常暴露在阳光下
		污染较大
2	请选择近期 2-3 个月与您生 活状态相关的选项[可多选]	压力较大
		抽烟
		经常喝酒
		失眠
		经常晚睡熬夜(每周超过 23 点睡觉 \geq 4 次)
		工作或生活环境比较差(污染、风沙、强紫外线等)
		饮食不均衡或不规律
以上都无		
3	您的头发长度	短发
		齐肩
		齐腰及以下
		齐肩和齐腰之间
4	您的洗头频率	2 次/天
		1 次/天
		1 次/2-3 天
		1 次/3 天以上
		随机不定
5	您最近一次染/烫发时间	一个月内
		三个月内
		半年内
		一年及以上

表C.1 头皮/头发调查问卷实例（续）

序号	问题	选项
		从无染/烫
6	您头发染烫频率	>1次/月
		1次/月
		1次/2-3月
		1次/半年
		1次/年
		一年以上
7	您头皮属于下列哪种情况	油性（洗头48小时头皮就会感觉明显油腻）
		干性（洗头48小时头皮感觉有些偏干）
		中性（洗头48小时头皮油脂分泌正好）
8	您是否有头屑的问题？	非常严重
		比较严重
		一般
		少许
		无
9	您是否有头皮瘙痒问题	非常严重，需要经常抓挠缓解
		比较严重，需要抓挠
		一般，偶有瘙痒
		几乎无瘙痒情况
10	您是否有脱发问题	已经很严重，可见明显头发稀疏区域
		掉发明显比以前多，且持续一段时间
		掉发属正常范围
11	您的发质符合下列哪种情况	非常好，柔顺，有弹性
		比较好

表C.1 头皮/头发调查问卷实例（续）

序号	问题	选项
		一般
		比较差
		非常差
12	您目前最想要解决的头皮/头发问题（最多选择三项）	防脱
		去屑
		舒缓
		控油
		保湿
		改善发质

附 录 D
(资料性)
头皮/头发检测评估参考维度

《头皮/头发检测评估参考维度》格式如下表D.1:

表D.1 头皮/头发检测评估参考维度

评估维度	类型/等级	描述
头皮类型	干性	洗头后 48 小时, 头皮油脂量较少
	油性	洗头后 48 小时, 头皮油脂明显
	中性	洗头后 48 小时, 头皮油脂适中
脱发数量 (按照《化妆品安全技术规范》 中化妆品防脱发功效测试方法要求计算)	正常	脱发数量小于 10 根
	轻度脱发	脱发数量 10-15 根
	中度脱发	脱发数量 15-20 根
	重度脱发	脱发数量 20 根以上
毛发密度 (按照《人体皮肤衰老评价标准》 (T/ZGKSL 001-2022) 计算头顶区域 3 个 部位 (顶点和相邻前后方向 5cm 间隔处, 单位根/cm ²)	正常	大于 190 (根/cm ²)
	轻度稀疏	151-190 (根/cm ²)
	中度稀疏	111--170 (根/cm ²)
	重度稀疏	110 以下 (根/cm ²)
头皮敏感性	无	无头皮瘙痒、紧绷、刺痛
	轻度敏感	头皮轻微发红, 且伴随有主观的瘙痒、紧绷感
	中度敏感	头皮比较明显发红、且伴随有主观的瘙痒、紧绷或刺痛感或不定期发生头皮痘痘
	重度敏感	头皮非常明显发红、且伴随有主观的瘙痒、紧绷、刺痛或经常发生头皮痘痘
头屑	无	洗头后 24 小时, 无头屑
	轻度头屑	洗头后 24 小时, 每平方厘米头皮上头屑数少于 5 片
	中度头屑	洗头后 24 小时, 每平方厘米头皮上头屑数 5-10 片
	重度头屑	洗头后 24 小时, 每平方厘米头皮上头屑数大于 10 片

表D.1 头皮/头发检测评估参考维度 (续)

评估维度	类型/等级	描述
头发粗细 (按照《人体皮肤衰老评价标准》(T/ZGKSL 001-2022) 计算头顶区域 3 个部位 (顶点和相邻前后方向 5cm 间隔处), 至少 5 根毛发的平均毛发直径, 取平均值)	正常	大于 100 (um)
	轻度细软	81-100 (um)
	中度	61-80 (um)
	重度	≤60 (um)
白发比例 (%)	正常	0
	轻度白发	≤10
	中度白发	11-40%
	重度白发	40%以上
头发损伤度 (按照《人体皮肤衰老评价标准》(T/ZGKSL 001-2022) 收集头皮顶点处 10 根头发使用自动拉伸测试仪器测量, 头发一端被固定在支架上, 以每分钟 2cm 的速度拉动, 测量毛纤维断裂所需的力 (g))	正常	强韧度 > 100g
	轻度损伤	101-110
	中度损伤	91-100
	重度损伤	≤90

参 考 文 献

- [1] 《化妆品监督管理条例》中华人民共和国国务院令 第727号
 - [2] 《化妆品生产经营监督管理办法》国家市场监督管理总局令 第46号
 - [3] 《化妆品生产质量管理规范》国家药品监督管理局2022年第1号
-

全国团体标准信息平台