

ICS 03.080.99

CCS A 12

# 团 体 标 准

T/ZJSPA 002—2025

## 化妆品经营单位安全责任保险服务规范

Safety Liability Insurance Service Standards for Cosmetic Business Operators

2025 - 11 - 24 发布

2025 - 12 - 01 实施

浙江省药学会 发布

## 目 次

前 言 .....	II
引 言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 事前服务 .....	1
5 事中服务 .....	3
6 事后理赔服务 .....	4
7 服务保障 .....	5
8 评价与改进 .....	5

## 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》的规则起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由浙江省药学会归口

本文件起草单位：龙港市市场监督管理局，温州市标准化科学研究院，温州市市场监督管理局，龙港市药业协会，中华联合财险保险股份有限公司温州中心支公司，浙江大学，浙江省药品化妆品审评中心。

本文件主要起草人：冯陈形、杨明坦、祖洁、林峰、汤秀娟、杨德保、林福岳、那仁满都拉、邓娟。

## 引 言

为规范市场秩序，明确化妆品经营单位安全责任保险服务的各项要求，约束商业保险公司的行为，避免市场混乱和不正当竞争，将商业保险公司作为化妆品安全社会共治第三方力量参与监督，通过对投保人进行风险评估，规范保险服务流程，提高整个化妆品行业的风险管理意识和水平，降低化妆品安全事故带来的损失，故制定本文件。

# 化妆品经营单位安全责任保险服务规范

## 1 范围

本文件规定了面向化妆品经营单位的安全责任保险服务的术语与定义、事前服务、事中服务、事后理赔服务、服务保障、评价与改进。

本文件适用于在浙江省内开展的，以化妆品经营单位为投保人的化妆品安全责任保险服务。

## 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 17242 投诉处理指南

GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南

GB/T 19039 顾客满意测评通则

GB/T 43568 保险消费投诉处理规范

DA/T 86 财产保险业务档案管理规范

## 3 术语和定义

### 3.1 投保人

本文件中，指申请投保化妆品安全责任保险的化妆品经营单位。

## 4 事前服务

### 4.1 投保申请

向投保人提供投保单和保险条款，条款内容应包括但不限于：

- 保险责任；
- 责任免除；
- 赔偿限额与免赔额（率）；
- 赔偿处理；
- 争议处理。

### 4.2 参保方式

#### 4.2.1 个体参保方式

应建立线上参保服务系统和渠道，并提供线下参保服务，包括但不限于以下参保方式：

- 微信公众号预约；

- 商业保险公司推广二维码办理；
- 商业保险公司营业网点办理；
- “支付宝”APP 办理；
- “浙里办”APP 办理；

#### 4.2.2 集体参保方式

应建立集体参保渠道，包括但不限于以下参保方式：

- 微信公众号团单预约；
- 咨询服务热线登记预约；
- 商业保险公司推广联系人预约；
- 商业保险公司营业网点办理。

### 4.3 资格审核

#### 4.3.1 产品质量

##### 4.3.1.1 标签与说明书合规性

审核化妆品标签、说明书是否符合《化妆品监督管理条例》、《化妆品标签管理办法》等法规要求，重点关注但不限于以下内容：标签信息完整性、宣称合规性、用语规范性、成分标注一致性。

##### 4.3.1.2 质量证明文件

应提供产品出厂检验报告、产品合格证等。

##### 4.3.1.3 市场反馈记录

核查历史消费者投诉、召回事件及监管处罚记录，如是否曾被药监部门通报或下架。

#### 4.3.2 管理制度

##### 4.3.2.1 供应链溯源管理

- 应建立供应商审核制度（查验生产商许可证/产品备案凭证）；
- 应留存完整的进货票据、批次检验报告；
- 应实现最小销售单元追溯；
- 应建立效期预警机制（临近保质期产品下架）。

##### 4.3.2.2 仓储

- 仓库温湿度应符合产品要求；
- 应分区存放易燃易爆品（如酒精类喷雾）。

##### 4.3.2.3 销售环节

- 应禁止虚假宣传（如普通化妆品宣称“医用级”“治疗痤疮”）；
- 直播/电商详情页不应违规使用医疗术语（参考《化妆品标签管理办法》）；
- 应定期巡检货架产品效期（禁止销售过期产品）；
- 临期产品应明确标识并专区销售；
- 应配备一次性试用工具（避免交叉感染）；

——应配备每日消毒试用装（留存记录）。

#### 4.3.2.4 售后管理

——接到问题产品通知后应 24 小时内下架全渠道产品；

——应建立消费者召回补偿标准。

#### 4.3.3 人员管理

##### 4.3.3.1 从业人员健康管理

确认直接接触化妆品的人员，应持有由具备资质的医疗机构（如社区卫生服务中心、疾控中心、指定医院等）核发的、符合《公共场所卫生管理条例》及其实施细则规定的“预防性健康检查合格证明”，并确保其无手部皮肤病、化脓性皮肤病等直接接触化妆品可能引发污染的禁忌症。所有人员的健康证明应在有效期内，并建立统一健康档案。

#### 4.3.4 参保资格

##### 4.3.4.1 市场主体合法性

验证注册地、经营范围与注册地参保准入条件的一致性，排除失信被执行人、重大违法记录市场主体。

##### 4.3.4.2 风险关联性

审核市场主体所经营的化妆品成分是否符合国家《化妆品安全技术规范》等法规要求，是否含有禁用物质或超量限用物质。

#### 4.4 保费缴纳

提供包括但不限于以下保险缴费方式：

——现金；

——银行卡、微信、支付宝等电子支付方式；

——数字人民币。

#### 4.5 保险宣贯

宜开展化妆品安全责任险宣贯活动，提高公众对责任保险的知晓率、接受度。

### 5 事中服务

#### 5.1 承保

5.1.1 承保服务流程如下：协助顾客填写保单→对条款等进行补充说明→一次性收集投保所需资料→系统出单→支付保费→保单与发票送达投保人

5.1.2 提供经银保监备案的保险条款。

5.1.3 投保资料应一次性收集，应包括营业执照、负责人身份证明文件等。

5.1.4 在 1 小时内出具保险凭证，优先推送电子保单。

5.1.5 提供变更批改服务。在不涉及保费增加的情况下 2 小时内完成保险变更批改手续，若保费增加的在保费到账后 2 小时内完成保险变更批改手续。

## 5.2 回访

5.2.1 常规回访以电话为主，对涉及服务投诉等事项需要及时进行处理，并做好存档。

5.2.2 根据投保人的需求提供定制式服务，开展风险预防和事故应急教育培训等服务。

## 5.3 续期

5.3.1 投保人 60 天（含）内提前续保时，享受赔付率调整系数优惠，未及时续保不再享受。

5.3.2 应通过电话、短信、邮件等多种方式提醒投保人及时缴纳保费，并提醒其保单即将失效。

5.3.3 宜在保险到期前 60 天、30 天和 3 天各提醒一次。

## 5.4 退保退费

5.4.1 自收到投保人签名或盖章的退保申请后，对可能涉及的退保费用，需向退保申请人耐心解释，尊重其退保选择。

5.4.2 保单生效前退保，全额退还保费；保单生效后退保，按保险条款内短期费率表计算退还剩余保费。

5.4.3 收到退保申请，应按以下期限完成：

- a) 资料齐全、符合合同约定条件的，自退保申请之日起 2 个工作日内完成受理；
- b) 退保申请资料不完整、填写不规范或者不符合合同约定条件的，自收到申请之日起 2 个工作日内一次性通知退保申请人，并协助其补正；
- c) 符合退保条件的，在投保人退保申请 7 个工作日内退回合同约定的金额。

## 6 事后理赔服务

### 6.1 案件受理

服务人员应统一使用服务规范用语，仔细询问并登记报案，内容应包括但不限于：事故发生时间、地点、人员损失情况、财产损失情况等，对客户给予清晰的指引，并保留报案录音。

### 6.2 查勘

6.2.1 应提供 24 小时全天查勘服务，接到报案调度后，应在 10 分钟内与客户取得联系。

6.2.2 现场查勘，城区 3 小时内到达现场，偏远地区 6 小时内到达现场，自然灾害天气及交通管制、疫情封控等不可抗力因素除外。若无法在规定时间内到达，查勘人员应在确保安全的前提下尽快赶赴现场，并应及时主动与客户沟通，告知预计到达时间。

### 6.3 单证收集

应协助客户收集理赔单证，认为有关的证明和资料不完整的，应当及时一次性通知投保人、被保险人或者受益人补正提供。

### 6.4 理赔核定

6.4.1 主动联系客户，约定定损的时间和地点，上门定损。

6.4.2 对理赔单证齐全且不需要进一步核定的案件，应在 3 个工作日内做出核定结果并告知客户；对保险责任有争议等情形复杂的案件，应在 30 个工作日内做出核定。

### 6.5 赔付期限

对属于保险责任的，在与被保险人或者受益人达成赔偿协议后，5个工作日内给付保险金。

## 6.6 预付赔款

对属于保险责任的重大损失事故且赔偿金额无法确定的，根据被保险人要求，可预付不超过已核定损失金额的50%。

## 6.7 应急管理

6.7.1 协助相关部门开展事故调查，并提供快速理赔通道及预付赔款等服务。

6.7.2 应形成事故调查报告，并录入数据信息管理平台。

## 6.8 归档

服务档案应按照DA/T 86的规定收集、整理、立卷、归档和保存。

## 7 服务保障

### 7.1 服务机构

提供化妆品安全责任保险服务的商业保险公司应符合以下要求：

- 在中华人民共和国境内注册成立的保险公司或其分支机构，具有有效的经营保险业务许可证，可经营健康险业务且保险公司连续经营健康险业务五年及以上；
- 三年内在经营活动中没有列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单等重大违法记录；
- 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- 三年内未被列入浙江省商业医疗保险招投标不良记录名单；
- 法律、行政法规规定的其他条件。

### 7.2 服务人员

7.2.1 组建化妆品安全责任保险的服务团队，包括承保服务、理赔服务、客户服务等人员。

7.2.2 服务人员配置应与服务对象数量相适应，确保服务提供能力满足服务对象需求。

7.2.3 服务人员应具备满足服务岗位要求的专业知识和服务技能。

7.2.4 服务人员应掌握服务礼仪，举止文明、行为规范、服务周到，宜讲普通话或当地方言。

## 8 评价与改进

### 8.1 服务监督

8.1.1 应设立监督电话专线，接受客户和社会监督。

8.1.2 应根据监督和审核结果，实施纠正或预防措施，提高服务对象满意程度。

### 8.2 服务质量评价

对服务对象的满意度测评按照 GB/T 19038 和 GB/T 19039 实施。

### 8.3 投诉处理

- 8.3.1 应在 3 个工作日内做出答复，重大、疑难投诉案件应在 10 个工作日内做出答复。
- 8.3.2 应提供多种投诉渠道，确保投诉渠道畅通，明确专门部门负责调查、处理和回复参保人的投诉。
- 8.3.3 宜按照 GB/T 17242、GB/T 43568 的规定受理服务对象投诉，投诉处理结果应及时告知投诉人。

### 8.4 服务质量改进

- 8.4.1 所有监督、投诉、来访等事项按规定做好存档。
- 8.4.2 接受相关部门的监督检查，根据监督检查结果，落实整改措施，持续改进服务。

全国团体标准信息平台