

浙江省药学会文件

浙药会〔2025〕69号

浙江省药学会关于发布《美妆服务站建设与运行规范》团体标准的公告

各有关单位：

根据国家标准化管理委员会《团体标准管理规定》以及《浙江省药学会团体标准管理办法》规定，现批准由龙港市市场监督管理局起草编制的《美妆服务站建设与运行规范》为浙江省药学会团体标准，编号：T/ZJSPA 003-2025。

本标准于2025年11月24日发布，并将于2025年12月01日实施。

特此公告。

二〇二五年十一月二十四日



浙江省药学会秘书处

2025年11月24日印发

团 体 标 准

T/ZJSPA 003—2025

美妆服务站建设与运行规范

Beauty Service Station Construction and Operation Specification



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 建站要求	1
5 运行管理	2
6 服务内容	2
7 服务评价与改进	3
附录 A （规范性附录） 美妆服务站标识	4
附录 B （规范性附录） 美妆服务站自评表	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，浙江省食品药品检验研究院，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、程巧鸳、邓娟。



引 言

美妆服务站是传递安全用妆科普知识的重要载体，也是推动实现化妆品安全社会共治的抓手之一，浙江省鼓励推动形式多样的化妆品服务站建设。但是目前作为政府助企惠民工程窗口，服务站点建设无统一标准，服务站科普活动开展率、不良反应上报率、公众知晓率不高，消费维权渠道不畅，无法作为社会共治力量成为基层监管的必要补充。为切实保障公众用妆安全，营造化妆品经营企业的规范化经营模式和安全风险治理模式，服务广大消费者科学理性购买、使用美妆产品，增强人民群众对创建工作的获得感和满意度，营造良好的安全用妆社会氛围，特制定本文件。



美妆服务站建设与运行规范

1 范围

本文件规定了美妆服务站（以下简称“服务站”）的建站要求、运行管理、服务内容及要求、服务评价与改进。

本文件适用于社区、综合商场、医院、妇女儿童活动中心等场所美妆服务站的筹建、管理与服务工作。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号第1部分：通用符号

GB/T 15566.1 公共信息导向系统设置原则与要求第1部分：总则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

美妆服务站 Beauty Service Station

由市场监管部门倡导设立的、为公众提供化妆品法律法规知识及安全用妆常识科普的，兼具化妆品不良反应收集并报告、助力消费者完成化妆品投诉举报、用妆指导等功能的化妆品社会共治服务场所。

4 建站要求

4.1 场所

4.1.1 宜设市场主体聚集、交通便利、配套设施完善、环境良好的场所。

4.1.2 应设置相对独立的空间区域，确保服务站能够正常运作。

4.2 设施

4.2.1 应配备必要的办公或服务设施设备。

4.2.2 宜开设产品展示区，通过化妆品实物展示，直观宣传化妆品基本知识。展示范围可包括但不限于：

特殊化妆品：如用于染发、烫发、祛斑美白、防晒、防脱发的产品以及宣称新功效的化妆品；

普通化妆品：如护肤、彩妆等类别中具有代表性或公众关注度高的产品；
展示时应配有明确的产品类型说明及安全使用提示。

4.2.3 应配备相应的宣传工具，如海报、展板、展架等。

4.2.4 应提供“化妆品监管”APP 下载二维码及国家药品监督管理局官方网站等官方信息查询渠道的指引，并提供各种化妆品科普知识宣传手册等资料。为经营单位提供台账样本、制度指引、合法经营咨询等资料。服务站内发布或提供的科普宣传资料，其内容应来源于国家及省级药品监督管理部门、权威医疗机构、相关学术团体等官方或权威机构，确保信息的科学性和准确性。

4.2.5 宜配置宣传设备，服务站内配置视频播放设备并播放化妆品相关科普知识。

4.3 标志标识

4.3.1 应使用统一的专用标识，专用标识应直观、清晰地展示在服务站内外部醒目位置。标识样式见附录 A。

4.3.2 服务站标识标志系统设置规范，场所安全标志、导向标志设置应符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 15566.1 的要求。

5 运行管理

5.1 制度管理

5.1.1 应建立相关运行制度，制度至少包括服务站管理、服务内容、服务流程、人员管理等方面。

5.1.2 宜建立服务台账，对服务活动的过程性资料进行有效整理、记录，至少包括特殊化妆品最新法律法规要求、宣传资料、运行或服务记录、消费者问题解决记录、监管部门信息反馈记录等。

5.2 人员管理

5.2.1 应至少配备 1 名经属地市场监管部门指导培训化妆品法规和基础知识的兼职服务人员，每年培训不少于 8 学时。服务人员应每年参加市场监管部门组织的化妆品生产经营业务培训，并具备为消费者提供相应化妆品质量安全服务的能力。

5.2.2 宜实施服务人员“AB”岗制，二星级及以上的美妆服务站至少配备两名以上专业服务人员，确保服务的持续性与稳定性。

6 服务内容

6.1 基础服务

为消费者提供相关产品的合法性查询的方法并予以指导，如下载“化妆品监管”APP、查询国家药品监督管理局官方网站等；开设消费者维权通道，通过服务站前端化解消费纠纷、收集风险线索，缩短基层市场监管部门化妆品相关投诉处理周期，助力消费者完成投诉、举报等。宜因地制宜增加与社区网格协同工作内容。

6.2 增值服务（可选）

6.2.1 公益便民服务。联合医疗机构开展皮肤健康义诊或科普讲座。

6.2.2 企业合规辅导。协助属地市场监管部门为企业提供合规辅导，内容涵盖：进货查验制度、台账记录规范、广告宣传合规要点等；协助周边经营企业完成自查整改。

6.2.3 特殊人群服务要求。宜配备“大字版科普手册”“语音查询设备”等。

6.3 化妆品不良反应收集

应收集消费者的化妆品不良反应，并及时向化妆品不良反应监测机构报告。

6.4 化妆品产品召回

当化妆品注册人、备案人、生产企业主动实施或接到监管部门责令召回不合格（问题）化妆品时，服务站应通过站内视频、公告等方式协助进行宣传，并为消费者提供召回渠道咨询。

7 服务评价与改进

7.1 建立服务站考评体系，定期对服务内容、服务效果等进行检查和自评，并根据自评内容和分数自评一星服务站、二星服务站和三星服务站。每一星级分值为 100 分，得分 90 分以上即通过相应星级评价。二星级评价需在通过一星级评价基础上进行，三星级评价需在通过一星级、二星级评价基础上进行。三星级服务站的评价，宜在自评基础上，由属地市场监管部门或其委托的第三方专业机构进行复核确认。自评表见附录 B。

7.2 通过满意度调查、信访调查、意见箱等方式及时掌握消费者反馈和投诉情况，做好受理记录、调查、处理反馈。

7.3 应建立持续改进机制，根据自查自纠、投诉建议、考核评价等制定改进措施，跟踪改进情况。



附录 A
(规范性附录)
美妆服务站标识

美妆服务站的标识诠释了其绚丽色彩象征多元美妆文化的融合与碰撞，体现服务站包容开放的服务理念。彩带首尾相衔的设计，暗含服务站为消费者提供从咨询、选购到售后的全链条贴心服务，传达“美丽无终点，服务永相随”的品牌承诺，展现对消费者美丽诉求的人文关怀与专业守护。

如图 A.1 或图 A.2 的样式：



图 A.1



图 A.2

附 录 B
(规范性附录)
美妆服务站自评表

星级服务站的自评标准如表 B-1、表 B-2、表 B-3 所示：

表 B.1 一星服务站

序号	项目	得分标准	分值
1	使用场所	设置美妆服务区域	10
2	标识设置	在醒目位置设置统一标识	10
		在站内放置相关服务指引	10
3	设施配置	化妆品宣传氛围浓厚（如现场长期设有展板、展架、海报，化妆品宣传手册等）	10
		提供“化妆品监管”APP下载二维码及国家药品监督管理局官方网站等官方查询渠道的明确指引	10
4	人员管理	至少配备1名经培训的兼职服务人员	10
		该人员每年接受不少于8学时的化妆品法律法规与基础知识培训，并有培训记录	10
5	配套制度	建立服务站运行制度，内容至少包含服务站管理、服务项目及流程、人员管理等（2分/项）	10
6	服务项目	提供并记录至少3次化妆品合法性查询的指导服务	10
		现场长期设置并公示消费维权渠道（如投诉举报电话）	5
7	资料权威性	站内提供的科普宣传资料来源于国家或省级药监部门等权威渠道	5
合计			100

表 B.2 二星服务站

序号	项目	得分标准	分值
1	产品展示区	设置化妆品展示区，并对特殊化妆品和普通化妆品进行分类、标识清晰的实物展示	10
2	服务台账	建立服务台账制度	10
		落实台账制度，完成服务记录（至少5条）： A、提供消费者投诉、咨询问题记录（5分） B、监管部门对投诉处理的反馈信息记录（5分）	10
		提供化妆品相关法规资料查询	5
3	化妆品不良反应工作	设置收集不良反应渠道，服务人员能清晰、准确地向消费者说明不良反应上报的目的与流程	10
		成功收集并协助上报至少2例化妆品不良反应报告	5
4	AB岗设置	配备两名及以上服务人员，并明确A/B岗位职责	10
		A/B岗制度有效运行，确保服务时间内不缺岗	10
5	召回服务	当接到注册人、备案人或监管部门的召回信息后，能及时完成站内公告宣传	10
		能为消费者提供准确的召回渠道咨询	10
6	特殊人群服务	配备至少一种适老化或无障碍服务设施，如“大字版科普手册”、“语音查询设备”等	10
合计			100

注：需通过一星级评价

表 B.3 三星服务站

序号	项目	得分标准	分值
1	专区设置	拥有5平方米以上的独立、固定使用空间，环境良好	20
2	设施保障	配置宣传电子设备	10
		电子设备长期、固定频次播放来源于权威渠道的化妆品科普宣传视频	10
3	监管传递	服务人员熟练掌握化妆品经营环节监管要求（如进货查验记录制度），并能向经营单位进行讲解	10
		主动为周边至少2家化妆品经营单位提供台账样本、制度指引等合规辅导，并有记录	10
4	抽样服务	建立“你点我检”等抽样建议收集机制，并完整记录消费者需求	10
		能协助监管部门收集化妆品抽样线索或样品，年内完成至少2批次的样品或线索收集与报送	10
5	服务深化	开展至少1次面向公众的皮肤健康义诊、科普讲座等公益性增值服务	20
6	评价机制	本星级评价需在自评通过后，由属地市场监管部门或其委托的第三方机构进行复核确认	复核通过
7	其他特色	积极发挥优势，在服务模式、科普内容、社会共治等方面有显著创新，并取得良好效果	加分
合计			100

（注：需通过一星级、二星级评价）

S I N C E 1 9 5 1