

ICS 71.100.70
CCS Y 42

T/CASME

中国中小商业企业协会团体标准

T/CASME XXX—2023

化妆品在线鉴别服务规范

Specification for online identification service of cosmetics

(征求意见稿)

2023 - XX - XX 发布

2023 - XX - XX 实施

中国中小商业企业协会 发布

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 总体要求	1
5 服务程序	2
6 服务评价与改进	3
7 记录留存	4
附录 A（资料性） 化妆品在线鉴别方法	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》的规定起草。

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。

本文件由惠州市维鉴检测技术有限公司提出。

本文件由中国中小商业企业协会归口。

本文件起草单位：惠州市维鉴检测技术有限公司……

本文件主要起草人：……

化妆品在线鉴别服务规范

1 范围

本文件规定了化妆品在线鉴别服务规范的总体要求、服务程序、服务评价与改进和记录留存。
本文件适用于化妆品在线鉴别服务。

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 5296.3 消费品使用说明 化妆品通用标签
GB/T 27578—2011 化妆品名词术语
GB/T 36298 电子合同订立流程规范

3 术语和定义

GB 5296.3和GB/T 27578—2011界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

化妆品 cosmetics

以涂抹、洒、喷或其他类似方式，施于人体表面任何部位（如皮肤、毛发、指甲、口唇等），达到清洁和修正人体气味、保持良好状态目的的化妆品。

[来源：GB/T 27578—2011，2.1]

3.2

对照品 reference sample

通过品牌的直营门店、线上官方旗舰店或免税店等品牌官方渠道购买或品牌方提供的化妆品。

3.3

鉴别产品 product to be identified

待与对照品进行比对鉴别的化妆品。

3.4

化妆品在线鉴别 online identification of cosmetics

通过比对鉴别产品与对照品的差异，在线出具鉴别结果的操作过程。

4 总体要求

4.1 服务原则

4.1.1 全面性原则

在鉴别相关产品时，应当综合考虑委托方提交的鉴别产品照片中所显示的全部要素，并与数据库或对照品对应的特征进行全面、逐一的比对。

4.1.2 客观性原则

鉴别服务应采用科学的方法，以事实为依据，确保鉴别结论的客观性。

4.1.3 独立性原则

鉴别服务应独立进行，确保鉴别结论的公正性。

4.2 服务机构

4.2.1 鉴别服务机构应为法律实体，或者为某个法律实体的明确部分，该实体应对其鉴别活动承担法律责任。

4.2.2 机构应有充分的措施（保险或风险储备金），以承担经营鉴别业务产生的责任风险。

4.2.3 机构应配备多名通过考核的鉴别人员。

4.2.4 机构应具有独立的工作场所、办公设备、鉴别设施等。

4.2.5 机构应具备必要的化妆品数据库和对照品，确保可靠的来源。

4.2.6 鉴别机构应根据相关法律法规和行业规范建立服务制度，包括但不限于：

- 化妆品在线鉴别工作程序；
- 化妆品在线鉴别技术流程；
- 化妆品在线鉴别操作规范。

4.3 服务人员

4.3.1 在线接待人员应热情礼貌、言谈文明，尊重和保护公民和法人个人隐私、民族风俗、地域习惯和宗教信仰，对常见的化妆品品牌有基本了解。

4.3.2 化妆品在线鉴别人员应定期进行从业人员体检，体检应包括但不限于色盲、色弱及视力功能缺陷，持体检合格报告，且通过理论和实践考核后，方可上岗。

4.3.3 鉴别人员应具备相关鉴别能力，包括但不限于：

- 对常见的化妆品品牌有深入了解，包含品牌定位、品牌发展历史信息、品牌主要引用元素等信息；
- 熟悉化妆品结构、包材、工艺、生产过程等相关专业性知识；
- 了解化妆品的原料、配方原理、国家法律法规等相关专业性知识；
- 熟练掌握鉴别所使用的设备与检测方法。

4.4 服务承诺

鉴别服务机构应承诺：

- 诚信执业；
- 对于委托方的信息承担保密义务；
- 客观中立，以事实为依据。

5 服务程序

5.1 受理

5.1.1 用户通过机构前端或合作商前端进行在线鉴别服务申请。

5.1.2 在线接待人员应与用户进行充分交流和沟通，了解用户的需求，并作出是否接受鉴别申请的结论。

5.2 签订合同

机构应与用户签订合同，签订流程按GB/T 36298的规定进行，合同内容包括但不限于：

- 服务内容和要求、服务方式和服务期限；
- 双方的权利和义务；
- 服务费用、支付方式和支付时间；
- 保密要求。

5.3 用户提供资料

用户应结合鉴别产品实际情况拍摄上传产品细节图，包括但不限于：

- 产品销售包装完整图、各面细节图；
- 产品容器包装完整图、各面细节图；
- 产品尺寸测量、重量称重拍摄图；
- 适量内装物盛装于透明无色容器中的近景图。

5.4 制定方案

5.4.1 在线鉴别组长应制定包装外观鉴别方案和内装物外观鉴别方案。

5.4.2 包装外观鉴别方案应主要包含以下内容：

- 对照品的批号等包装外观图文信息；
- 需采用的鉴别方法；
- 鉴别结论的判定要求。

5.4.3 内装物外观鉴别方案应主要包含以下内容：

- 对照品内装物的性状、色泽等信息；
- 需采用的鉴别方法；
- 鉴别结论的判定要求。

5.5 实施鉴别

在线鉴别小组应根据鉴别方案选用适宜的外观鉴别方法，实施在线鉴别操作。鉴别方法参见附录A。

5.6 出具结果

在线鉴别小组应编制并向用户出具鉴别结果，内容包括但不限于：

- 用户基本信息；
- 鉴别产品基本信息；
- 鉴别小组成员；
- 特征比对分析；
- 对鉴别过程的说明；
- 鉴别结论；
- 鉴别组长、主管签字，机构签章。

6 服务评价与改进

6.1 外部评价

机构应收集用户对在线鉴别服务的评价，包括但不限于：

- 服务质量；
- 服务态度；
- 服务进度。

6.2 内部评价

机构应定期开展自评或第三方评价，包括但不限于：

- 服务结果是否满足用户需求；
- 服务过程是否规范；
- 鉴别结论是否准确。

6.3 服务改进

机构应根据评价结果进行分析，制定改进措施，优化在线鉴别服务制度，并持续跟踪与复查。

7 记录留存

7.1 记录资料应妥善保存以备溯源，主要包括：

- 服务合同、用户提供的资料、沟通记录、鉴别结果；
- 鉴别产品与对照品的批次信息；
- 鉴别人员、鉴别工具、鉴别方法、鉴别时间等信息资料；
- 鉴别过程中取样、外观比对等关键点的数据、图片记录。

7.2 记录的保存期限、保存方式和保密管理等应明确。

附录 A
(资料性)
化妆品在线鉴别方法

A.1 数据库、对照品库

A.1.1 对于市面常见化妆品及其他用户有鉴别需求的化妆品，机构应收集官方来源的信息、购入官方来源的对照品，建立专业的数据库、对照品库。

A.1.2 数据库、对照品库应对不同国家、地区及不同类型的化妆品进行分类、归纳处理，便于资料调取，并不断完善，保持库的更新。

A.2 环境条件

A.2.1 化妆品对照品应储存在该产品要求的贮藏条件中。

A.2.2 鉴别操作环境应舒适且安静，操作台使用D65标准光源，使对照品表面光亮度达到1 000 lx为宜，且采光照明是无影和均匀的；配备表面洁净、色彩简单的操作台和高度适宜的办公椅。

A.3 鉴别顺序

化妆品在线鉴别应按照先包装外观、后内装物外观的顺序进行鉴别。

A.4 外观鉴别

A.4.1 目视观察法

对用户提供的照片、对照品目视观察，结合数据库进行批号查询、其他外观比对。

A.4.2 放大镜观察法

对于目视观察无法有效辨识外观细节的照片和对照品，通过放大镜对细节部位进行观察与比对。

A.4.3 尺寸和重量比对法

通过精度不低于1 mm的钢直尺（或游标数显尺）及精度不低于0.01 g的电子天平对对照品进行测量（长、宽、高、内外径、重量等）得出数值，与用户提供的鉴别产品尺寸测量、重量称重拍摄图进行比对。

A.5 鉴别结论

A.5.1 包装外观鉴别结论

A.5.1.1 包装外观鉴别结论分为：符合、不符合、无法鉴别。

A.5.1.2 由两名包装外观鉴别人员（一名鉴别师、一名鉴别组长），根据鉴别方案，独立完成包装外观鉴别，根据下列情况给出鉴别结论：

A.5.1.3 两名包装外观鉴别人员的鉴别结论一致，则直接得出鉴别样品的外观最终鉴别结论；

A.5.1.4 两名包装外观鉴别人员的鉴别结论不一致，则由第三名包装外观鉴别人员（鉴别主管）得出最终的鉴别结论（如果出现三种不同鉴别结论，则判定为无法鉴别）。

A.5.2 内装物外观鉴别结论

A.5.2.1 内装物外观鉴别结论分为：符合、不符合、无法鉴别。

A.5.2.2 由两名内装物外观鉴别人员（一名鉴别师、一名鉴别组长），根据鉴别方案，独立完成内装物外观鉴别，根据下列情况给出鉴别结论：

A.5.2.3 两名内装物外观鉴别人员的鉴别结论一致，则直接得出鉴别样品的内装物外观最终鉴别结论；

A.5.2.4 两名内装物外观鉴别人员的鉴别结论不一致，则由第三名包装外观鉴别人员（鉴别主管）得出最终的内装物外观鉴别结论（如果出现三种不同鉴别结论，则判定为无法鉴别）。

A.5.3 综合鉴别结论

A.5.3.1 综合鉴别结论分为：符合、不符合、无法鉴别。

A.5.3.2 依据包装外观鉴别结论及内装物外观鉴别结论，按表 A.1 得出综合鉴别结论。

表A.1 综合鉴别结论

包装外观鉴别结论	内装物外观鉴别结论	综合鉴别结论
符合	符合	符合
符合	不符合	不符合
符合	无法鉴别	无法鉴别
不符合	-	不符合
无法鉴别	-	无法鉴别