ICS 71.100.70

CCS Y42

中国香料香精化妆品工业协会   发布

XXXX- XX - XX实施

XXXX- XX-XX发布

化妆品个性化服务指南

Cosmetics Personalized Service Guide

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

T/CAFFCI XXXX—XXXX

团体标准

1. 前 言

本文件根据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。

本文件由中国香料香精化妆品工业协会提出及归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人员：

本文件为首次发布。

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

化妆品个性化服务指南

1. 范围

本文件规定了化妆品个性化服务的术语与定义，描述了其业务流程、需求识别与评估、研发设计和匹配、物料采购、营销销售、配制/生产制造、物流配送、售后服务等主要活动的流程和要求。

本文件适用于门店/工厂配制的个性化服务和工厂生产的个性化服务。

1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范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 总则

GB/T 17242-1998 投诉处理指南

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

化妆品个性化服务 cosmetics personalized service）

指通过检测手段（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、基因检测等）采集客户的皮肤或皮肤附属器相关数据，针对个体特点与需求进行化妆品服务方案推荐、产品匹配和配制/生产制造的服务模式。

4 化妆品个性化服务类型

4.1 基于线上/线下检测和门店/工厂配制的化妆品个性化服务：通过线上/线下检测后，经科学的皮肤分型框架和模型分析，从已有的产品配方库中匹配出个性化服务产品，并通过门店非接触式设备或工厂调配出个性化服务产品；

4.2 基于线上/线下检测和工厂生产的个性化服务：指通过线上/线下检测后，经科学的皮肤分型框架和模型分析，从原料库、产品配方库中匹配出个性化服务产品配方并通过智能化产线生产出个性化服务产品。

5化妆品个性化服务业务流程及一般要求

5.1 化妆品个性化服务业务流程

化妆品个性化服务的业务流程可以包括需求识别与评估、研发设计与匹配、物料采购、营销销售、配制/生产制造、物流配送、售后服务等主要活动，每个活动具有相关的支撑系统，如图1所示。

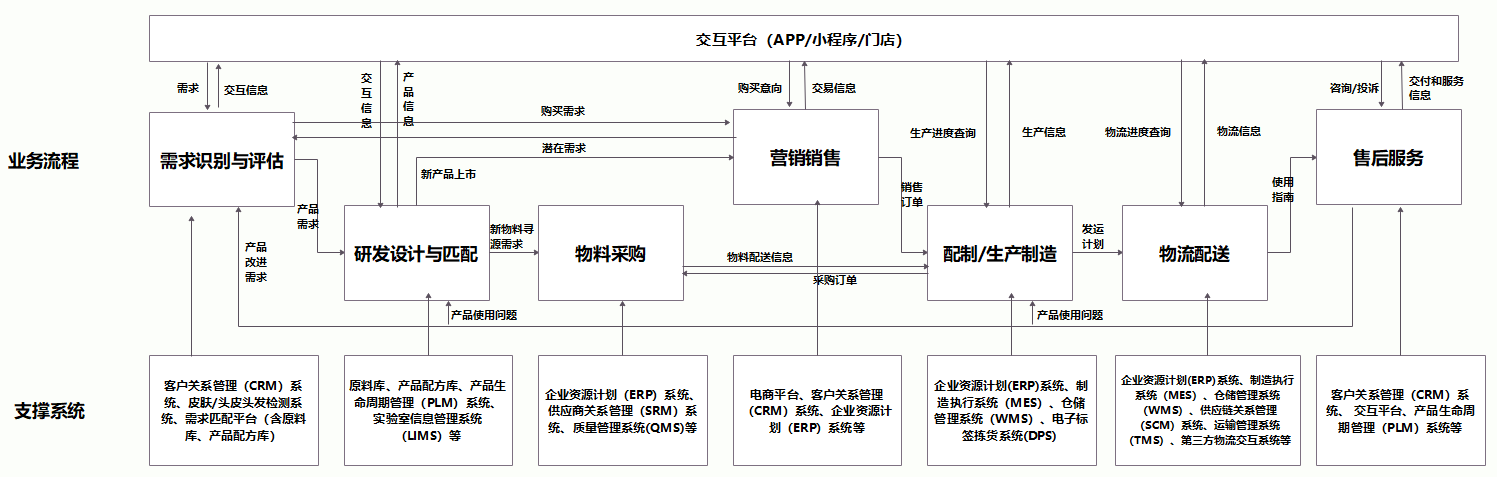


图1 化妆品个性化服务业务流程

a）当通过与客户交互识别出客户需求时，应根据客户的皮肤或皮肤附属器相关生理结

构特点和需求进行评估并生成化妆品个性化服务方案；

b）当现有产品库内产品可以满足客户需求时，可直接触发营销销售活动并进行化妆品

个性化服务的销售与付款活动；

c）当现有产品库内产品无法满足客户需求时，可通过需求评估活动将评估出的新需求

推送至研发设计与匹配，进行后续交互与匹配，并在完成满足新需求的研发与验证后，触发物料采购活动；

d）在客户付款后，可通过销售订单触发化妆品个性化服务的配制/生产制造、物流配

送和售后服务活动，并在此期间根据需求通过采购订单触发面向供应商的采购活动保障化妆品个性化服务所需原材料的供应。

5.2 化妆品个性化服务一般要求

在开展化妆品个性化服务前，企业应具备：

a）化妆品生产经营资质；

b）皮肤或皮肤附属器等相关检测能力；

c）建立科学的分型框架和模型，及对应的原料、产品配方库。

在开展化妆品个性化服务中，企业应确保：

a）涉及到的所有原材料、半成品、成品应符合国家相关法律法规、技术规范、标准等文件要求；

b）涉及到的配制/生产制造符合国家相关法律法规及企业质量管理体系要求；

c）客户相关个人信息的处理符合国家相关法律法规的要求。

6 需求识别与评估

6.1 概述

需求识别与评估活动指对客户明确和潜在的化妆品个性化服务需求进行获取、分析和反馈。

6.2 需求识别

应通过检测手段收集客户直接的或潜在的需求。

a)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）；

b）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；

c）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。

6.3 需求评估

a)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；

b)化妆品个性化服务产品使用完后，应再次进行需求评估，调整化妆品个性化服务方案。

本功能的支撑系统可包括：客户关系管理（CRM）系统、皮肤/头皮头发检测系统、需求匹配平台（含原料库、产品配方库）等。

7 研发设计与匹配

7.1 概述

研发设计与匹配活动指根据需求识别与评估结果进行化妆品个性化服务产品或产品族的研发设计，并建立设计开发、评审机制，充分运用实验或检测设备等对化妆品个性化服务产品进行验证。研发设计与匹配主要包括方案和产品研发设计、产品匹配、产品验证等。

7.2 方案和产品研发设计

研发设计应基于企业现有方案设计、产品研发、采购、生产等方面能力评审设计方案。

方案和产品研发设计应符合下列条件：

a) 依据皮肤或皮肤附属器评估维度/类型/等级进行原料库建设；

b) 基于原料库、现有的产品配方库、客户需求完成产品的详细设计；

c) 依据验证后的产品方案更新原有产品配方库；

d) 基于企业现有生产能力完成产品的工艺设计；

e) 将产品方案反馈至交互平台，并与客户对方案进行交互及优化。

7.3 产品匹配

产品匹配宜符合下列条件：

a) 根据客户的皮肤或皮肤附属器的类型进行基础产品/配方的匹配，如油性皮肤匹配清爽型的基础产品/配方；

b) 根据客户的皮肤或皮肤附属器的评估维度/等级及需求进行功效产品/配方的匹配，如轻度敏感的肌肤，匹配相对应级别的舒缓修护型产品/配方；

c) 再次进行化妆品个性化服务时，匹配调整后的化妆品个性化服务方案。

7.4 产品验证

产品验证应符合下列条件：

a) 理化、感官及功效等指标需通过理化测试、感官评价、安全性测试、功效性测试等试验验证，符合国家相关法规要求；

b) 生产工艺需通过试生产等方式验证；

c) 返回验证结果至方案和产品研发设计。

本功能的支撑系统可包括：知识库、产品生命周期管理（PLM）系统、实验室信息管理系统（LIMS）等。

8 物料采购

物料采购活动指根据客户销售订单从供应商处采购满足化妆品个性化服务需求的原材料等。

物料采购活动宜符合下列条件：

a) 建立所使用的原材料数据库，包括种类、性能、规格、使用方法等要求；

c) 建立合格供应商档案，化妆品生产企业应与供应商确定双方认可的物料标准，签订采购合同或协议，每批次来料出具相应的合格检验报告；

d) 根据化妆品个性化服务设计方案，明确原材料的采购时序；

e) 建设面向化妆品个性化服务供应特点的物料追溯体系。

本功能的支持系统可包括：企业资源计划（ERP）系统、供应商关系管理（SRM）系统、质量管理系统(QMS)等。

9 营销销售

9.1 概述

营销销售活动指完成客户销售订单确认并收取定金/全款，主要包括营销、销售等。

9.2 营销

营销宜符合下列条件：

a) 通过调查问卷、基于拍照的AI分析、光学影像分析等检测方法挖掘客户化妆品个性化服务需求；

b) 基于市场需求、生产成本、产品交期等因素传至财务系统确定化妆品个性化服务的售价，并返回营销功能；

c) 将设计完成后的产品展示/推送至需求客户，与客户确认化妆品个性化服务需求和服务内容，如产品剂型、功效、香型、收货地址、交付周期等；

d) 将收集的客户化妆品个性化服务需求传递至需求识别与评估。

9.3 销售

销售宜符合下列条件：

a) 投放能满足新需求的产品至线上、线下渠道；

b) 提供客户付款接口并形成新产品订单；

c) 创建销售订单并传递至生产排程。

本功能的支持系统可包括：电商平台、客户关系管理（CRM）系统、企业资源计划（ERP）系统等。

10 配制/生产制造

10.1 概述

配制活动指通过设备或人员对两种或两种以上化妆品进行混合以满足个性化服务需求，适用于基于线上/线下检测和门店/工厂配制的化妆品个性化服务模式。

生产制造活动指组织人员、设备、原材料，能源基础设施、场地等资源，协调生产流程，并在销售订单预期交付期内完成化妆品个性化服务产品生产，宜主要包括销售订单处理、生产排程、生产执行、物料管控等。

10.2 销售订单处理

销售订单处理宜符合下列条件：

a) 基于化妆品个性化服务的产品配方、生产工艺、企业生产能力等对销售订单进行拆分、合并等；

b) 化妆品个性化服务产品的销售订单与企业现有库存中原材料、半成品、成品等物料间的匹配；

c) 评估待采购物料需求，并生成采购订单推送至物料采购；

d) 将拆分/合并后的预排程订单推送至生产排程。

本功能的支持系统可包括：企业资源计划（ERP）系统、制造执行系统（MES）、高级计划与排程（APS）系统等。

10.3 生产排程

生产排程宜符合下列条件：

a) 实现处理后的销售订单与生产工艺、物料列表间的匹配，并形成生产工艺物料清单(BOM) 等材料；

b) 基于生产工艺、物料配送时间、产品交期、企业生产能力等因素制定生产计划；

c) 对紧急销售订单进行插单处理；

d) 基于生产计划创建生产订单，并推送至生产执行。

本功能的支持系统可包括：高级计划与排程（APS）系统、企业资源计划划(ERP)系统等。

10.4 生产执行

生产执行应符合下列条件：

a) 生产工艺过程满足化妆品个性化服务从原材料到成品的工艺流程。主要包括：原材料领用、生产制造、包装、成品按订单分拣齐套、良品检验出仓交付；

b) 建立生产质量管理体系，满足生产质量管控需求；

c）实现生产订单与生产物料间的绑定，并记录对应生产物料的编码信息；

生产执行宜符合下列条件：

a）通过条形码、二维码、RFID等方式监控并记录产品在各工位及整体产线中的生产过程等数据，并保存以便进行追溯；

b）反馈销售订单信息、产品信息、生产进度、生产现场等信息至交互平台，进行记录和保存。

本功能的支持系统包括：企业资源计划(ERP)系统、制造执行系统（MES）、仓储管理系统（WMS）、物流运行系统(LES) 等。

10.5 物料管控

物料管控宜基于生产进度配送所需原材料至对应工位。物料管控宜符合下列条件：

a) 追踪并记录生产过程中的物料编码；

b) 基于销售订单中的信息将销售订单所包括的成品储存至对应位置。

10.6 产品检验、留样

产品检验、留样应符合国家相关法律法规、技术规范、标准等文件要求。

具体留样数量和方式可根据不同阶段和不同地区的监管要求实施不同方案。

本功能的支持系统包括：企业资源计划(ERP)系统、制造执行系统（MES）、仓储管理系统（WMS）、电子标签拣货系统(DPS) 等。

11 物流配送

物流配送活动指依据销售订单进行产品的物流配送。

物流配送活动宜符合下列条件：

a）依据客户对按单配送、交付方式和交付期限的需求及产品仓储特点等，建立仓储管理系统对货物进行管理，确保化妆品个性化服务产品物流配送的时效与准确性；可支持终端门店货物自提；

b）在保证产品质量前提下，建立完善的标识体系，实现对产品从客户下单至完全交付物流全过程的追溯；

c）依据化妆品个性化服务产品的特点，明确产品保存和运输要求；

d）依据销售订单中地址、时间要求等信息配送产品至对应客户处；

e）对配送过程中的速度、位置等信息进行监控；对产品签收过程进行监控；反馈产品配送进度、运输位置及异常状况等信息至交互平台；

f）可配合第三方物流进行物流配送；

本功能的支持系统包括：企业资源计划(ERP)系统、制造执行系统（MES）、仓储管理系统（WMS）、供应链关系管理（SCM）系统、运输管理系统（TMS）、第三方物流交互系统等。

12 售后服务

售后服务活动指在客户收到化妆品个性化服务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，宜主要包括售后服务、增值服务等。

售后服务活动宜符合下列条件：

a) 根据销售订单信息完成个性化服务产品交付；

b) 提供必要的个性化服务产品使用方法；

c) 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；

d) 实现对客户反馈信息进行存储、调用、分析和管理；

e) 根据客户体验评价和定期检测，对产品全生命周期的相关环节进行及时反馈和改进；

f) 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。

本功能的支持系统可包括：知识库、客户关系管理（CRM）系统、 交互平台、产品生命周期管理（PLM）系统等。

13 交互平台

化妆品个性化服务可通过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：

a) 提供客户需求反馈与交互接口；

b) 提供产品选装选配界面；

c) 提供样品展示界面；

d) 提供产品下单订购界面；

e) 提供产品设计、生产、物流进度反馈界面；

f) 提供产品使用体验信息反馈界面；

g) 提供产品售后投诉信息反馈界面；

h) 提供产品宣传展示及广告投放界面。

附录A

（资料性附录）

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 |
| 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 |
| 睡眠不足 |
| 饮食不均衡或不规律 |
| 抽烟 |
| 喝酒 |
| 以上都无 |
| 3 | 您近3个月的美容史？ [可多选] | 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 |
| 面部美容手术 |
| 4 | 您认为自己的肤质属于哪种情况 | 干性 |
| 油性 |
| 中性 |
| 混合性 |
| 5 | 有无过敏性疾病史( 例如: 哮喘、过敏性鼻炎、湿疹、荨麻疹等) | 无 |
| 有 |
| 6 | 您是否认为自己为敏感性肌肤 | 是 |
| 否 |
| 7 | 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 |
| 8 | 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 |
| **9** | 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

（资料性附录）

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 | 全脸无明显缺水和油光情况 |
| 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%少于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 |
| 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，且伴随较为明显的面颊下垂 |
| 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 |
| 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

（资料性附录）

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≥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 |
| 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 |
| 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

（资料性附录）

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》（TB/ZGKSL001-2022）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/cm2）） | 正常 | 大于190（根/cm2） |
| 轻度稀疏 | 151-190（根/cm2） |
| 中度稀疏 | 111--170（根/cm2） |
| 重度稀疏 | 110以下（根/cm2） |
| 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 |
| 头发粗细（按照《人体皮肤衰老评价标准》（TB/ZGKSL001-2022）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》（TB/ZGKSL001-2022）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2厘米的速度拉动，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 |