**湖南省地方标准**

**《美容机构星级评价规范》编 制 说 明**

一、任务来源

《美容院服务能力评估规范》(改为《美容机构星级评价规范》)地方标准是经湖南省市场监督管理局批准列入《2019年度第1批地方标准修订项目计划》（湘质监市【2019】59号）中制定的标准之一。该标准由湖南省化妆品经营行业协会承担，湖南省商务厅为行业主管部门及技术归口单位。

二、目的与意义

**（一）目的**

制定统一的标准服务规范，推行标准化服务，全面提升美容化妆品行业服务形象，用优质的美容产品和美容服务赢得市场。发挥标准化助推我省美容化妆品行业提质增效的支撑和引领作用。

**（二）意义**

推进湖南省美容化妆品行业标准化建设工作，以促进湖南省美容化妆品行业的良性有序发展有着重要意义。

三、编制原则和依据

（一）编制原则

1、合规性：该标中涉及的评价原则与依据、规则、流程、结果管理，均以相关法律法规、政策性文件作为主要参考依据，且根据美容机构的实际现状进行编写。

2、统一性：力求与其它相关行业标准相统一、相协调、相一致。

3、简明性：力求简单明确且无歧义。

4、适用性：在该标准的编制过程中，有针对湖南省省内各类美容机构进行调研，经过参观、访问和座谈会的形式，收集了大量不同层面、不同角度的意见和建议，在对收集的资料和数据进行分析处理的基础上，从总体要求、建设规模、管理、经营、社会责任（诚信）几个方面对美容机构以评分表的方式进行评价，具有广泛的适用性和较好的可操作性。

5、规范性：该标准严格按照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》等标准的要求进行编写，以保证标准文本的规范性。。

（二）编制依据

本标准编制的主要依据有：

GB 3095 《环境空气质量标准》

GB 3096 《声环境质量标准》

GB 5749 《生活饮用水卫生标准》

GB/T 10001.1 《标志用公共信息图形符号》

GB 13495.1 《消防安全标志 第1部分：标志》

GB 37488 《公共场所卫生指标极限值要求》

行业相关的法律法规和政策性文件、收集到的本省美容机构在服务中最佳实践的经验和方法。

四、本标准的编制过程

本标准的主要編制过程包括以下几个阶段:

1、成立标准起草小组

2019年11月11日下午，在湖南省化妆品经营行业协会会议室召开标准制定第一次工作会议，讨论并确定标准编制工作机构、工作委员会组成人选、标准参编单位、写作框架和任务分解，并成立了标准起草小组，制定了标准制定工作推进方案。并于11月14日，在第四届“标准化与治理”国际学术会议暨产业高质量发展主题活动上宣布标准编制工作正式启动。

2、开展前期调研

2019年12月，起草小组开展标准的前期调研工作。首先，收集、整理和分析相关国家、行业、地方标准及有关材料。其次，采用文献查阅法，利用中国知网数据库、互联网等，全面查阅与本标准相关的文献资料。再次，对化妆品行业整体运营、管理、服务情况作了系统的梳理、分类和总结提炼。

3、确定标准框架及主要内容

2020年5月上旬，标准起草小组织标准编制工作会议，讨论确定了标准基框架并明确了各章编写人员，于12月中旬统稿形成标准草案。

4、分阶段召开标准草案研讨会

2021年3月—2021年8月中旬，先后多次召开标准草案研讨会，多方征求意见，然后对标准草案进行修改、调整和完善。参与标准讨论的有企业负责人、行业技术专家和标准化专家等。

5、形成标准征求意见稿及编制说明

经过编写人员的共同努力，2021年7月中旬完成了标准起草小组讨论稿。在此基础上，编写小组又深入到6个有代表性企业开展调研。随后于7月29日在芙蓉中路摩天一号二座（五楼）“绮妆•爱美丽”召开座谈会，邀请了30多名企业负责人、行业专家、技术专家和标准化专家参加，收集了将标准名称“美容院服务能力评估规范”修改为“美容机构星级评价规范”及对美容机构的定义的修改等许多宝贵意见和建议。经过修改，现已形成了标准征求意见稿及编制说明。

五、标准的结构和技术内容

本文件规定了美容机构星级评价的原则与依据、评价规则、评价要求、评价流程、评价结果管理。

本文件适用于湖南省美容机构星级评价工作。

本文件从评价规则（包括总则、评价内容、星级设置）、评价要求（评价机构、评价人员、评审机构、评审专家）、评定流程（包括通知、申请、受理、评价、审查、公示、批准、备案、颁证）、标识管理（包括证书与标志、年审与复审、申诉与投诉、监督）几个方面规范，通过对美容机构进行星级评价，达到促进湖南省美容行业的良性有序发展的目的。

六、与现行法律法规及相关标准的协调性

本标准与法律法规及相关标准相协调，没有与有关现行法律法规、规章和强制性标准、行业标准冲突部分。

七、重大意见分歧的处理依据和结果

无

八、采用国际标准和国外先进标准情况

无

九、作为推荐性标准的建议

本标准的制定和实施将有利于规范行业发展，提升我省美容行业服务质量。

本文件适用于湖南省美容机构星级评价工作。

 《美容机构星级评价规范》起草小组

 2021年8月23日