

# GMPC 体系文件

# 质量手册

本手册应用于：

广州某某化妆品有限公司

编辑：\_\_\_\_\_ 审核：\_\_\_\_\_ 批准：\_\_\_\_\_

---

章节：封面

本章节页数：共 31 页

修订编号：0

2018 年 12 月发行并实施

A . 目录

A. 目录	1
B. 品质政策	2
C. 公司背景	3
D. 品质手册修订控制表	4
E. 品质手册分发记录	5
F. 手册结构及定义	6
G. 公司产品质量目标	8
H. 产品要求宣言	9
I. 管理者代表职责范围	10
J. CMPC 程序清单	11
K. 机构与职责	12
1.0 质量管理体系	15
2.0 管理职责	17
3.0 资源管理	20
4.0 产品实现	22
5.0 测量、分析和改进	26
附录一（各部门的整体工作流程图）	29
附录二（公司组织架构图）	30
附录三（聘任书）	31

章节：A

本章节页数： 1 页

修订编号：0

发行日期： 2018 年 12 月

## B. 品质政策

本公司之品质政策是最有效、迅速及经济之生产方法，提供满足客户要求、满足相关法律法规要求的

产品及相关之协助，成为全球卓越的化工企业。

本公司的品质目标是：

- 1) 零缺点，零缺点的指针通过品质规划逐步推行，分段渐进完成；
- 2) 保持质量体系有效进行并持续改进；
- 3) 完善跟进服务制度；
- 4) 提高顾客满意程度。

本公司全体员工之品质承诺是对本身之工作要百分百完成，每次做好，次次做好。

本公司全体员工对自己工作必须全面承担指派之职责及职权。

本公司实施 GMPC 品质体系标准，并落实上述品质政策/目标/承诺，并持续改进。

本公司本着持续改进之原则，对员工提供培训机会，建立一个勤奋意识，让员工与企业同步发展，提升公司及员工之内聚力，发挥团体互助精神。

本公司之政策/目标/承诺/体系中各项，全体员工必须全心全意支持。

---

章节：B

本章节页数：2 页

修订编号：0

发行日期：2018 年 12 月

## C. 公司背景

本公司是国内专业生产精细化学品的企业。公司主要产品为：眼影、腮红、粉饼、口红、唇彩、睫毛膏、

指甲油、洗甲水、组合化妆品套装等。本着求实创新、开拓进取的精神，公司建立了更加完善的现代企业管理制度，塑造优秀的企业文化，促使企业人员新技术，大大提高职工的业务素质。产品畅销国内市场，出口多个国家和地区。

公司以“提供满意产品，追求客户信赖，提高全员素质，持续高效管理”为质量方针，本着“以人为本，以客为尊”的服务宗旨，坚持长期发展的经营原则，努力营造市场竞争的企业综合优势。

#### ●经营范围

生产经营美容用品(包括：眼影、腮红、粉饼、口红、唇彩、睫毛膏、指甲油、洗甲水、组合化妆品套装等)

#### ●联系方式

地址:广东广州白云区

电话:

---

章 节：C

本章节页数：3 页

修订编号：0

发行日期：2018 年 12 月

## D. 品质手册修订控制表

章 节	修订编号	日 期	修订人	审 批



005	化验室

章节：E

本章节页数：5 页

修订编号：0

发行日期：2018 年 12 月

## F. 手册结构及定义

本手册描述了广州某某化妆品有限公司各部门的品质体系，此系统按照公司品质政策来运作，本手册作为公司采取的品质相关活动之主要参考文件，也将用于品质管理体系运作效果之检察以及公司管理之培训文件。

本手册分若干章节，并满足 GMPC 关于品质管理系统上生产与安装之细则要求。

### 1.1 分发

- 1.1.1. 此品质手册发行前需由总经理或品质管理者代表先行审核。
- 1.1.2. 每本手册之副本分为受控副本和不受控副本，所有控制副本需要编号，手册副本用白色的印刷，加红色“受控”章。
- 1.1.3. 文件管理员负责受控手册副本的发放并登记使用者。

### 1.2 更改控制

- 1.2.1. 使认证机关及时取得经修改的最新发行版本手册。
- 1.2.2. 所有手册之修订和发行前需要经理作最后复核及审阅，并由经理批准。
- 1.2.3. 无需管制的手册副本公司不作保存和更新，但此等副本发行时当为最新发行本。
- 1.2.4. 管理代表在修改审核批准后负责手册修订的再发工作。

- 1.2.5. 曾经修订之页数会被更换，每页需注明更改号码和更改日期，将所有修订版本记录于受控制表，同时应指出修订内容。
- 1.2.6. 修订页数需标上编号(如 1, 2, 3 等) 直到全本手册再发行新版，新版将包括所有以前更改之内容。
- 1.2.7. 所有新发行手册附受控表用来陈述新发行之原因。
- 1.2.8. 每份新版文件发出后将代替旧版和以前所有之修订版本。
- 1.2.9. 手册持有人负责对受控手册更新，销毁旧版和旧页。

---

章 节： F

本章节页数： 6 页

修订编号： 0

发行日期： 2018 年 12 月

### 1. 3 术语及定义

**审 核：**通过客观检查，评估等方式对现有品质保证及相关品质体系的适合性和一致性进行确证的一项书面活动,但它不包括制程管理或产品接收的监督和查验活动。

**批 量：**指客户或供货商根据合同在指定时间内要生产及检试之产品数。

**货品存放处：**经品质检验的，验查后证实质量合格产品的存储地方。

**合 同：**指与客户/供货商根据双方指出的要求及需要而签订之书面协议。

**让 步：**指对限定数量的不合格产品、原料、零件或存仓产品授权发放或使用。

**不 符 合：**指产品特征或品质活动，品质文件或制程运行的缺点，令某项产品或活动不能接受。

**客观证据：**任何基于可确认证实之观察、测量和测试结果，反映质量之事实、资料或记录,是质量反面的书面陈述。

**计 划：**描述具体项目、制程、服务、工程或合同相关之运作步骤安排验证或程序之文件。

**工 作 程 序：**规定或描述如何进行一项活动的文件。

**品 质 手 册：**制定出总的质量政策、程序和执行措施的文件。

**品 质 方 案：**品质计划中引出，针对某个合同或工程,专门规定的品质措施、资源和条文，当某一合同不能使用手册中的程序和工艺说明部分，就应使用品质方案。

**品 质 计 划：**一系列为指导完成一个组织机构中的品质体系活动,资源分配制定的条文。

品质体系：为保证品质满足规定的或潜在的要求，一个组织将机构、职责、活动建成的有机整体而提供的程序及实施方法。

查 证：审核、检查、测试或其它行动，对照特定原要求来确定的工序措施及服务。

章节：F

本章节页数：7 页

修订编号：0

发行日期：2018 年 12 月

## G. 公司产品质量目标

### 一、公司 2011 年度质量目标：

根据上年公司品质状况，经公司研究，由总经理颁布如下指标，作为 2011-2012 年度公司管理的奋斗目标：

#### A、公司质量目标：

1 产品一次性合格率：99%以上

2 产品及时交货率：90%以上

3 客户平均满意程度：90 分以上

4 客户任何信息及时处理率：100%

#### B、公司分目标（如下表）

部门	项目	指标	计算公式	统计部门
人事部	培训	100%	培训完成项目/计划项目	文控中心
销售部	合同订单评审	100%	完善的合同订单处理/总的合同订单	销售部
生产部	制程不良率	≤1%	当月所有制程不良数总送检数	品质部
品质部	客诉率	≤1%	当月客户投诉次数/出货总批数	品质部
	成品批合格率	≥99%	当月成品送检合格批数/送检总批数	品质部
采购部	来料批退率	≤2%	当月来料退货批数总来料批数	品质部
品质部	设备完好率	≥98%	当月使用设备/总设备	生产部

	检测设备校准率	100%	检定校准/总检测设备	品质部
--	---------	------	------------	-----

章节：G

本章节页数：8 页

修订编号：0

发行日期：2018 年 12 月

## H. 产品要求宣言

- ⊙ 本公司应确定：
  1. 顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；
  2. 顾客虽然没有规定，但规定的用途或已知的预期用途必需的要求；
  3. 与产品有关的法律要求；
  4. 公司确定的任何附加要求。
- ⊙ 本公司应确保：
  1. 产品要求得到规定；
  2. 与以前表述不一致的合同或订单的要求已予解决；
  3. 公司有能力满足规定的要求。
- ⊙ 若顾客提供的要求没有形成文件，公司在接收顾客要求前应对顾客要求进行确认。
- ⊙ 若产品要求发生变更，公司就确保相关文件得到修改，并确保相关人员知道已变更的要求。
- ⊙ 本公司将在受控条件下进行生产和提供服务。
- ⊙ 各生产部在合同审查活动，以产品要求建立一份文件，写下“本部门产品的要求”作为审查时依据。

---

章节:H

本章节页数: 9 页

修订编号: 0

发行日期: 2018 年 12 月

## I. 管理者代表的职责范围

- I. 确保品质管理系统有效地运作及维持, 符合 GMPC 的规定.
- II. 担任联络及跟进有关品质计划的执行。
- III. 筹备管理审核的议程, 并包括有关部门审核中发现的问题状况的处理.
- IV. 审查不合格情况及客户投诉, 并确定更正措施的执行。
- V. 控制及管理品质记录。
- VI. 定期向管理阶层汇报品质系统实施情况及实际效果.

章节：I

本章节页数：10 页

修订编号：0

发行日期：2018 年 12 月

## J. GMPC 程序清单

程序编号	程序名称	程序编号	程序名称
0P—01	文件和资料管理	0P—17	过程监察
0P—02	质量记录	0P—18	测量与监控设备管理程序
0P-03	顾客服务	0P—19	仪器校正程序
0P-04	内部质量审核	0P-20	合同评审
0P-05	管理评审	0P—21	不合格品控制程序
0P-06	人力资源管理程序	0P-22	纠正措施
0P-07	召回程序	0P-23	预防措施
0P—08	虫害控制程序		
0P-09	机器设备验证程序		
0P-10	采购管理程序		
0P—11	供方管理程序		
0P—12	生产过程控制程序		
0P-13	检验控制程序		
0P—14	物料管理		
0P—15	物料识别检查状态		
0P-16	生产设备管理程序		

---

章节:J

本章节页数: 11 页

修订编号: 0

发行日期: 2018 年 12 月

## K. 机构职责

1.1 机构设置            公司管理机构图 (见附录二)

### 2.0 职责

#### 2.1 总经理职责

主持公司的全面工作。

制定质量方针和目标, 落实组织机构, 采购有效的措施保证各级人员都能理解质量方针并坚持贯彻执行。

任命管理者代表, 并明确其职责权限。

为质量管理体系的有效运行提供所需要的资源。

确保组织内职责得到确定和沟通, 确保组织内树立以顾客为中心的思想。

定期主持管理评审。

负责质量手册的批准签发。

#### 2.2 厂务经理职责

统筹各部门之工作, 组织互相支持。

协调部门间技术及材料适时提供, 以达到准时出货之目的。

负责掌握各部门之工作进度, 提高工作效率。

签报绩/劣干部之奖励与处罚。

适当给干部之精神教育。

#### 2.3 管理者代表职责

确保质量管理体系的建立、实施和保持, 并全权代表总经理从事品质工作, 对品质事件能独立行使职权及处理。

向总经理报告质量管理体系的成绩和需要改进的情况。

确保公司内提高满足顾客要求的满意度。

就质量管理体系的有关事宜与外部各方面进行联络。

负责主管 GMPC 推行小组的管理工作。

---

章节：K

本章节页数：12 页

修订编号：0

发行日期：2018 年 12 月

## 2.4 GMPC 推行组

协作管理者代表在公司内建立及维持 GMPC 质量管理体系。

负责质量管理体系文件的控制。

负责质量管理体系的维护，并持续改进质量体系。

## 2.5 生产部

负责编制生产计划并组织实施生产及人员的安排与调动。

负责各生产工序的生产及质量控制。

监督各生产车间生产及质量控制。

配合执行模具的验收工作。

执行实施工作程序和作业指导书，以便生产顺利进行。

负责监督维护生产设备及工具。

负责协调相关部门解决品质问题。

监督各生产车间的纠正与预防措施的执行。

## 2.6 品质部

负责进厂物料的检验工作。

负责所有成品的入库及出库前检验工作，保证出厂的产品质量。

负责各部门生产中的检查。

依据检验报表组织统计、分析、评定产品的质量水平，报告存在的缺陷，提供有关部门采取改进措施。

负责监视、测量仪器和量具的管理工作和各种纠正和预防措施的跟进监督。

## 2.7 采购部

负责全厂的原料设备零件及工具的购买。

负责了解供货商的产品质量，价格及交货期。

负责跟踪所采购的物品质量，并把所购物品的质量问题反映给供货商，把不合格的物品退回供货商。

章节：K

本章节页数：13 页

修订编号：0

发行日期：2009 年 1 月

## 2.8 销售课

了解客户的要求与客户订货, 售后了解客户的反馈.

建立顾客档案, 将顾客的有关资料予以收集保管。

负责对顾客的满意度的调查与评价.

## 2.9 人事课

负责人事管理, 安全保卫, 员工考勤等工作。

负责环境卫生及生活设施管理.

负责宿舍管理, 食堂等后勤工作。

负责员工培训、管理工作。

## 2.9 物控部经理工作职责

负责采购课和仓库课工作按排;

负责物控单的审核工作, 对生产所需物料的全面有效控制管理;

负责采购单的数量审核工作;

处理采购课和仓库课突发事件, 重大事件上报厂务经理;

负责召开本部门会议;

负责生产所需物料的控制;

负责执行厂务经理的交付的其它事项。

督导各课室之工作;

物料的分析计算及采购计划的制定;

物料采购要求的制定;

物料存量的控制;

物料进度的控制;

呆废料的预防、控制及处理;

物料盘点的监管;

与相关部门的沟通与处理。

# 1.0 质量管理体系

## 1.1 总则

本公司将按照 GMPC 标准的要求建立质量管理体系，形成文件实施，维持并不断改进质量管理体系。

- a. 识别质量管理体系所需要的过程。
- b. 确定这些过程的顺利进行和相互作用。
- c. 确定所要求的标准和方法，以确保有效运作和对过程的控制。
- d. 确保取得必须的资料以支持运作并监控过程。
- e. 测量监视和分析这些过程，并实施必须的措施以获得计划的结果，并持续改进。
- f. 本公司按 GMPC 标准的要求管理这些过程。

## 1.2 文件要求

1 质量管理体系文件包括：

- a. 质量手册，其中包括质量方针和质量目标。
- b. 程序文件。
- c. 作业指导书及检验标准。
- d. 质量管理活动的相关记录。

### 1.2.2 质量手册

公司编制并保持质量手册，其内容包括：

- a. 质量管理体系的范围包括任何删减的细节与合理性。
- b. 程序文件及其引用。
- c. 质量管理体系过程之间的相互作用的表述。

---

章节：1.0 质量管理体系

本章节页数：15 页

修订编号：0

发行日期：2018 年 12 月

### 1.2.3 文件控制

公司制定并实施文件控制程序，按文件管理职责，实施对文件的编号、批准、修订、分发、回收、保存、处理的控制。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/025320231241012010>