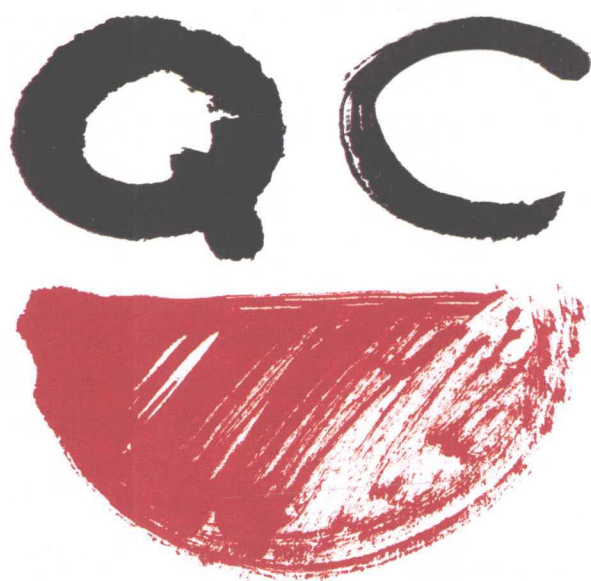


快乐商学院系列丛书



快乐购 商品QC手册

高阳紫格 编著



快乐购 商品QC手册

高阳紫格 编著

图书在版编目 (CIP) 数据

快乐购商品QC手册/高阳紫格编著.
-北京: 中国经济出版社, 2009.4

ISBN 978-7-5017-8858-3

I.快… II.高… III.商品—质量管理—手册 IV.F760.6-62
中国版本图书馆CIP数据核字 (2008) 第170532号

快乐购 商品QC手册

出版发行: 中国经济出版社 (100037 · 北京市西城区百万庄北街3号)

网址: www.economyph.com

责任编辑: 李煜萍

责任印制: 张江虹

封面设计: 龚万达

版式设计: 龚万达

经销: 各地新华书店

承印: 长沙长大成彩印有限公司

开本: 230mm × 290mm 1/12 印张: 10 字数: 280千字

版次: 2009年4月第1版 印次: 2009年4月第1次印刷

出品机构: 快乐购物有限责任公司

书号: ISBN 978-7-5017-8858-3/F · 7826 定价: 138.00元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 由我社发行部门负责调换,
电话: 68330607

版权所有 盗版必究

举报电话: 68359418 68319282

国家版权局反盗版举报中心电话:12390

服务热线: 68344225 68341878

序言一

千万别跟质量过不去

随着市场经济不断成熟，质量已经成为企业进入市场的“通行证”。作为一家直接面对消费者和供应商的媒体零售企业，快乐购必须对上游供应商把好产品质量关，这样才能保障下游消费者的权益。但是，面对形形色色的商品、方方面面的供应商，快乐购必须首先练好“内功”，才能应对自如，俗话说“打铁还须自身硬！”这就逼着我们不得不做好自我约束，把质量管理当成具有战略意义的、全员参与的大事来对待。在现行体制下，也有很多企业纯粹把质量管理作为一种应付检查的手段，这种“掩耳盗铃”的做法，看起来是跟质量过不去，实际上是跟消费者过不去、跟自己过不去，快乐购绝不搞这一套。我们坚信“你卖什么决定你是什么！”在质量面前，快乐购无条件地站在了客户期望的前端，斩断了一切退路，自觉自愿地追求市场的逻辑和商业的伦理，努力做一个健康、永续的企业。

摆在我们眼前这本《快乐购商品QC手册》，应该说它的诞生经历了三个阶段：首先，它不是拍脑袋拍出来的，而是建立在QC工作室两年多来对海量商品的检测实践基础上，并且还参考了上百本国家、行业标准，吸取了大量外部专家的经验；其次，尽管有这些做基础和支撑，但是毕竟电视购物行业还不成熟，快乐购也只是个新企业，这又逼着我们不得不去总结、提炼和提升；最后，作为整个行业中的先行者与探索者，我们也毫不讳言地说一句，这本册子里面也多多少少融入了快乐购人自己的创造，并且还彰显了快乐购人对质量的认识与价值观。

一本《快乐购商品QC手册》到底能带给我们什么呢？简单地说，它为快乐购建立一套完整的质量标准体系，这也意味着快乐购正在走向成熟、变得越来越聪明；它还指向了我们梦寐以求的“快乐购认证”，这个认证包含两个层面的含义：一是快乐购获得第三方权威机构的认证，另一个则是建立快乐购对供应商的认证体系；最终，它也将为新经济、新业态、新模式下的快乐购品牌建设奠定牢固的基石。

总的来说，《快乐购商品QC手册》的出台是个好事情，但是怎么把它完善和运用好也很关键，所以，在质量管理的道路上，我们还有大量的工作要做！

陈刚

快乐购物有限责任公司

董事长/总经理

2009年3月

序言二

做质量的坚守者

陳立新

读完高阳紫格女士送我《快乐购商品QC手册》一书，感触颇深。倒不是《快乐购商品QC手册》一书写得有多好，从严格意义上讲，《快乐购商品QC手册》并不是完整的质量管理体系手册，真正从内心触动我的只有一条：就是在我国诚信体系不很健全、政府调控尚不可及、部门监管难以到位的现实情况下，我们的商业企业，能够率先按照生产制造环节的模式，按照国际标准体系的要求，自我加压，自主探索并形成这样一套商业流通领域的质量管理体系，既有标准要求，也有专业基础，还考虑到了消费者的主观质量要求，很难得！在我的印象中，没有哪个商业企业能像快乐购一样，以这样一种自觉追求、自我约束的方式，在自身技术、设备力量不强的情况下，通过请教诸多专家而做出这样的《快乐购商品QC手册》，并“说到做到”。应该说，这是开了全国电视购物的先河，也必将为全国电视购物质量体系认证工作做出前期的铺垫和摸索。

广义的质量是文化的一个内涵，广义的质量概念是文化的概念。高阳女士告诉我，快乐购的成长一直秉承着质量文化的理念，但这种理念落实起来难度很大，有成立之初的不理解，也有发展过程的执行难。但毋庸置疑的是：不管有多难，质量文化的理念在快乐购得到了实践，也支撑和推动了快乐购的健康、快速发展。从服装、食品、日用生活品等18大类商品的采购质量把关，到商品入库前的全项目、全过程检验，快乐购一边在用最短的时间、最快的速度、最佳的平台推介、销售自己的商品，同时也把质量当作一种商业行为的文化在坚守、在诠释，并极力通过这种对质量的坚守和诠释，来融和消费群体，建立诚信体系，拓展激烈市场。无疑，这种坚守与诠释，是商业企业在市场经济体系逐步走向成熟过程中的必然过渡，也是商业企业在发展壮大过程中巧借外力、为我所用的聪明折中。

“誉雪不见雪，咏梅不言梅。”《快乐购商品QC手册》尽管还有点生涩，尽管还不很全面，但是，其意义已不止是单纯的《快乐购商品QC手册》，更不仅仅涉及电视购物，它将成为商业企业自主迈向全面质量管理的第一步，成为转换新的消费理念的一个关键。质量文化将逐步成为商业企业灵魂之一。

希望快乐购做“质量的坚守者”！

陈立新

湖南省质量技术监督局

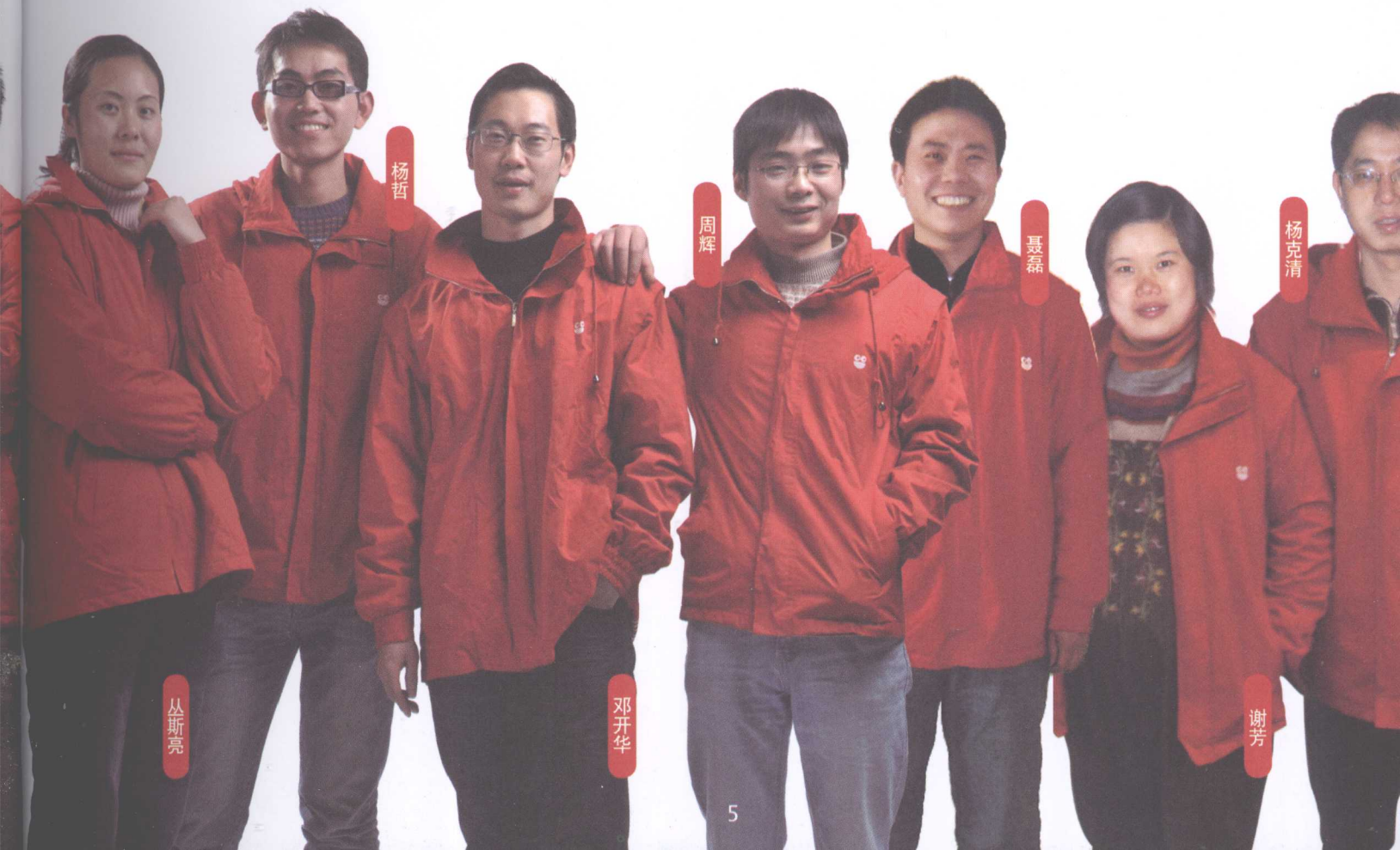
2009年3月

守着 快乐购的“国门”

他们是陈坚、宋涛涛、张静、张平、杨克清、邓开华……有的是刚毕业的应届生，有的是在快乐购总部培训完外派的员工。圣诞节“圣舞之夜”的狂欢，尾牙现场（年末聚会）的微醺，这些对其他同事而言平常得不能再平常的参与，他们每一年都要失之交臂，别人最放松的时候，恰恰是他们最警惕的时候，一刻不得闲。快乐购的责任QC室是质量的坚守者，是快乐购的“看门狗”。南京仓的谢Q现在是大肚子，马上就要生了；上海分公司刚成立，缺人；天津仓的QC师也是从长沙抽调的，月月无休；甚至长沙总部大本营，各个QC都Q着N个类别商品，大家都在超负荷运转。但是这个团队用坚强的毅力和坚定的QC信念在工作中相互帮助、默默鼓励、苦中作乐。



快乐购每一天都跟打仗一样，保证销售！保证业绩！但是QC是干什么的？看起来，他们是在设栏设卡，阻碍交通，供应商抱怨、节目逼迫、商品开发人员发脾气，而他们就在快乐购负一楼的一隅，日复一日，质量监控。质量对一个企业来说，是什么？是文化、是信誉、是品牌、是利润、是生命！他们沉默，不代表他们没话说，他们不反驳，不代表他们认同。其他人对他们有误会、有牢骚的过程中，以为会吵吵嚷嚷，却一直风平浪静。大家工作量大，担子重，却个个都是那么阳光，那么纯粹。



丛斯亮

杨哲

邓开华

周辉

聂磊

谢芳

杨克清

第一章 快乐购商品QC体系	03
1 快乐购商品QC体系概况	04
2 快乐购责任QC室概况	05
2.1 组织架构	
2.2 机构负责人及通信地址	
2.3 手册专家顾问团	
	06
	07
5 管理职责	09
5.1 管理承诺	
5.2 以顾客为关注焦点	
5.3 质量方针	
5.4 策划	
5.5 职责、权限与沟通	10
5.6 管理评审	

3 引用标准体系
4 质量管理体系
4.1 总要求
4.2 文件要求

Contents 目录

	11	6 资源管理
		6.1 资源提供
		6.2 人力资源
		6.3 基础设施
	12	6.4 工作环境
	13	7 产品实现
		7.1 产品实现的策划
		7.2 与顾客有关的过程
	14	7.3 设计和开发
		7.4 采购
		7.5 生产和服务提供
	15	7.6 监视和测量装置的控制
8 测量、分析和改进	16	
8.1 总则		
8.2 监视和测量		
8.3 不合格品控制	17	
8.4 数据分析		
8.5 改进		

第二章 样品QC检验标准	19	
1 目的	20	
2 适用范围		
	21	3 职责
5 所有商品检验通用要求	22	4 检验程序
6 分类商品检验通用要求	28	
		6.1 信息设备类QC进行程序
		6.1.1信息设备类构成及标准
		6.1.2资质审核
		6.1.3引用标准
		6.1.4包装标识基本要求
		6.1.5国产信息设备要求
		6.1.6进口信息设备
		6.1.7国产电话、传真机
		6.1.8进口电话、传真机
	30	6.2 健康用品类QC进行程序
		6.2.1健康用品类构成及标准
		6.2.2资质审核
		6.2.4检验报告中检验项目
		6.2.5图示
6.3 服装类产品QC进行程序	31	
6.3.1服装类产品构成及标准		
6.3.2资质审核		
6.3.3引用标准		
6.3.4标识标注		
6.3.5服装类上衣号型规范		
6.3.6服装类裤子号型规范		
6.3.7服装类童装号型规范		
6.3.8图示		
6.4 内衣类	35	
6.4.1商品构成		
6.4.2引用标准		
6.4.3内衣号型规范		
6.4.4文胸号型规范		
6.4.5必须具备的商品中文标签标识内容		
6.4.6图示		
	37	6.5 床上用品类
		6.5.1床上用品类商品构成
		6.5.2引用标准
		6.5.3必须索取的法规文件
		6.5.4必须具备的商品中文标签标识内容
		6.5.5注意事项
		6.5.6图示
	38	6.6 化妆品、洗护用品类QC进行程序
		6.6.1化妆品、日化用品类构成
		6.6.2资质审核
		6.6.3检验报告中的检测项目
		6.6.4引用标准
		6.6.5化妆品类商品检验基本要求
		6.6.6化妆品检验注意事项
		6.6.7图示
6.7 厨房用品类QC进行程序	45	
6.7.1厨房用品类构成及标准		
6.7.2资质审核		
6.7.3引用标准		
6.7.4检验报告中检验项目		
6.7.5包装标识标注		
6.7.6厨房类		
6.7.7 燃气器具		
6.7.8餐具检验		

6.8 家具类QC进行程序	48
6.8.1家具类构成及标准	
6.8.2资质审核	
6.8.3引用标准	
6.8.4家具类检验报告中的检验项目	

48

49

6.9 家用电器类QC进行程序	49
6.9.1家用电器类构成及标准	
6.9.2资质审核	
6.9.3引用标准	
6.9.4检验报告中通用检验项目	
6.9.5标识标注	
6.9.6国产电器	
6.9.7进口电器	
6.9.8图示	

52

6.10 幼儿用品类QC进行程序	52
6.10.1幼儿用品类构成及标准	
6.10.2资质审核	
6.10.3引用标准	
6.10.4检验报告中检验项目	
6.10.5国产玩具	
6.10.6进口玩具	
6.10.7注意事项	
6.10.8图示	

55

6.11 CCC、数码类QC进行程序	55
6.11.1 CCC、数码类构成及标准	
6.11.2资质审核	
6.11.3引用标准	
6.11.4检验报告中检验项目	
6.11.5标识标注	
6.11.6国产数码类商品	
6.11.7进口数码类商品	
6.11.8图示	

60

6.12 文化用品类QC进行程序	60
6.12.1文化用品类构成及标准	
6.12.2资质审核	
6.12.3引用标准	
6.12.4检验报告中检验项目	
6.12.5外包装标识标注	
6.12.6进口出版印刷类商品	

61

6.13 时尚用品类QC进行程序	61
6.13.1时尚用品类构成及标准	
6.13.2资质审核	
6.13.3引用标准	
6.13.4检验报告中检验项目	
6.13.5国产皮具时尚商品	
6.13.6进口皮具时尚商品	
6.13.7国产皮鞋	
6.13.8进口皮鞋	
6.13.9国产胶鞋	
6.13.10进口胶鞋	
6.13.11国产布鞋	
6.13.12进口布鞋	
6.13.13鞋类号型标准	
6.13.14图示	

65

6.14 机动车类QC进行程序	65
6.14.1机动车类构成及标准	
6.14.2资质审核	
6.14.3 引用标准	
6.14.4标识标注	
6.14.5国产机动车类商品	
6.14.6进口机动车类	

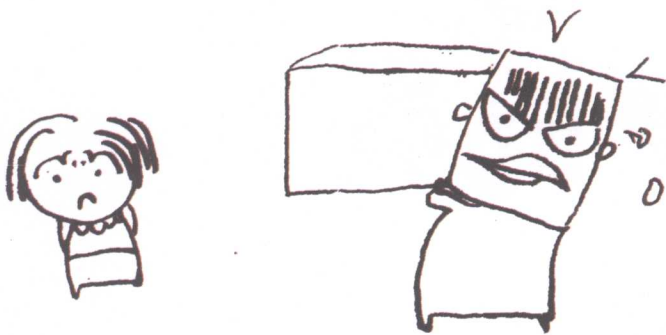
6.15 珠宝类QC进行程序	67		
6.15.1 珠宝类构成及标准			
6.15.2 资质审核			
6.15.3 引用标准			
6.15.4 检验报告中检验项目			
6.15.5 标识标注			
6.15.6 证书			
6.15.7 备注			
6.15.8 珠宝标识标注示例			
6.15.9 珠宝产品质量及QC规范			
6.15.10 进口钟表			
6.15.11 图示			
6.16 生活用品类QC进行程序	78		
6.16.1 生活用品类构成及标准			
6.16.2 资质审核			
6.16.3 引用标准			
6.16.4 检验报告中检验项目			
6.16.5 国产商品			
	79	6.17 运动休闲类QC进行程序	
		6.17.1 运动休闲类构成及标准	
		6.17.2 资质审核	
		6.17.3 引用标准	
		6.17.4 检验报告中检验项目	
		6.17.5 国产商品	
		6.17.6 进口商品	
	82	6.18 食品、保健食品类QC进行程序	
		6.18.1 食品、保健食品类构成	
		6.18.2 资质审核	
		6.18.3 引用标准	
		6.18.4 检验报告中检验项目	
		6.18.5 食品营养标签和成分测验项目	
		6.18.6 标识标注基本要求	
		6.18.7 标识标注中必须标注内容	
		6.18.8 允许免除标注内容	
		6.18.9 国产食品	
		6.18.10 进口食品	
		6.18.11 日期标注	
		6.18.12 国产保健食品	
		6.18.13 进口保健食品	
		6.18.14 新资源食品	
		6.18.15 国产酒类	
		6.18.16 进口酒类	
		6.18.17 有关送货验收日期的规定 (畅销商品例外) 食品日期要求	
		6.18.18 保健食品类商品应注意事项	
		6.18.19 图示	
7 样品QC相关表单	92		
7.1 样品QC申请表			
	93	7.2 样品QC结论单	
	94	7.3 珠宝转仓通知	
7.4 样品出/入库确认表			
7.5 商品资料调整单	95		
7.6 样品QC检验流程	96		
第三章 入库QC检验标准	97		
1 目的	99		
2 适用范围			
3 职责			
4 检验程序			
5 相关文件			
	100	6 仓库入库检验流程	
	101	7 商品入库抽样检验标准	
	102	8 商品入库不合格处理	
	103	9 客退QC流程	

快乐购 QC 总动员

世界知名品牌手机免费试用，
剃须刀、钻戒珠宝随手拈来，
上班的时候吃吃东西、化化妆、上上网，
手里有pass和fail的权力，
这么好的美差，几乎每天都在快乐购QC室上演，
只是手机24小时以后就要还了，
珠宝钻戒一随手就不能少于200套的拿，
吃的东西可能是自己最不喜欢的婴儿奶粉，
在网上查合格证书一查就是一整天，
手里的权力再大，也不能滥用，
因为他们是公正的天平、严谨的QC。
这本书再现QC总动员。

火眼金睛

长期的QC工作，QC师们一个个都拥有了一双火眼金睛，任何的小动作都瞒不过他们的眼睛：



有理讲不清 (QC自述)

某日，小雨，下午5点左右，突然一物流工作人员大喊要验货收货，很纳闷，不见投单，也未见进货车（我坐的位置可以看到库里车辆来往）。出门一看，一个湿淋淋的箱子摆在月台上，一个酒气熏熏的司机操一口南京话正在骂骂咧咧地嘟囔着。一问，此人仅带一件货过来让我们先验货，说如果合格了他再把剩下的货拉过来。顿时无语，遂解释仓库的验收货流程，无奈此司机喝得有个八分，红着脸嚷嚷，他放货的仓库就在隔壁，下雨上下货麻烦，一定要收云云，再三解释，不通，且越来越无理取闹，甚至威胁说今天要不收他的货谁也出不了仓库门。乖乖，人身安全被威胁了。。。顶住威胁压住火气继续解释，耗费10分钟，终于把人劝走。。待人走后再一想，刚要是发酒疯打人咋办。。。怕怕。





(第一章)
快乐购商品QC体系

(第一章)

快乐购商品QC体系

1 快乐购商品QC体系概况

快乐购有限责任公司以“专业创造价值，责任决定成就”为质量管理理念，严格按照国家质量管理行业标准、专业水准组建QC精英团队，确保快乐购客户、会员享用到货真价实的商品，同时为供应商提供专业的商品质量改进建议。为了保证快乐购消费者的利益，我们建立了严谨的商品入库QC流程和制度，对于一般商品，运用了逐批计数抽样检验标准；对于特殊商品，则实施全检入库，确保每批商品都符合质量检验标准要求。

快乐购实行动态更新QC团队质量检验知识和技能的策略，以保证公司能始终站在行业质量管理最前沿。快乐购建立了完整的QC人员入职培训、定期进修培训制度。通过质量管理人才团队建设，实现了商品QC差错率控制在1.27%以内。

快乐购推行系统化质量管理模式。从创建伊始，就开始建立行业质量标准体系，18大类商品检验标准，得到了国家、湖南省内知名专家及职能主管部门的认同和肯定。开台三年来，无质量事故发生。

快乐购推行标准化质量管理模式。2009年，快乐购率先在行业内推出《快乐购商品QC手册》计划，推行公开、公平、公正的标准化质量管理，为保证《快乐购商品QC手册》的精确性、标准性，快乐购咨询、走访专业检测实验室数十家，参考了上百本国家、行业标准，邀请了质量体系认证中心权威人士进行审核和认可。在质量控制工作中，得到了相关业务职能部门的支持和指导！本手册自公布日实施，同时将参照最新标准及时更新、修改。

附：快乐购QC近期工作表现

2007年6月

快乐购赢得湖南省化妆品卫生学会专家的一致认可，获得了“省化妆品卫生质量信得过单位”。

2008年3月

湖南省质量技术监督局总工程师江涛，国家级质量专家郑长征教授对我司的QC体系进行了论证、评估，给予了高度评价和赞许。

2008年4月

快乐购质量管理相继被《中国质量报》、《中国质量网》——国家检验检疫总局的权威媒体重点报道。

2008年5月

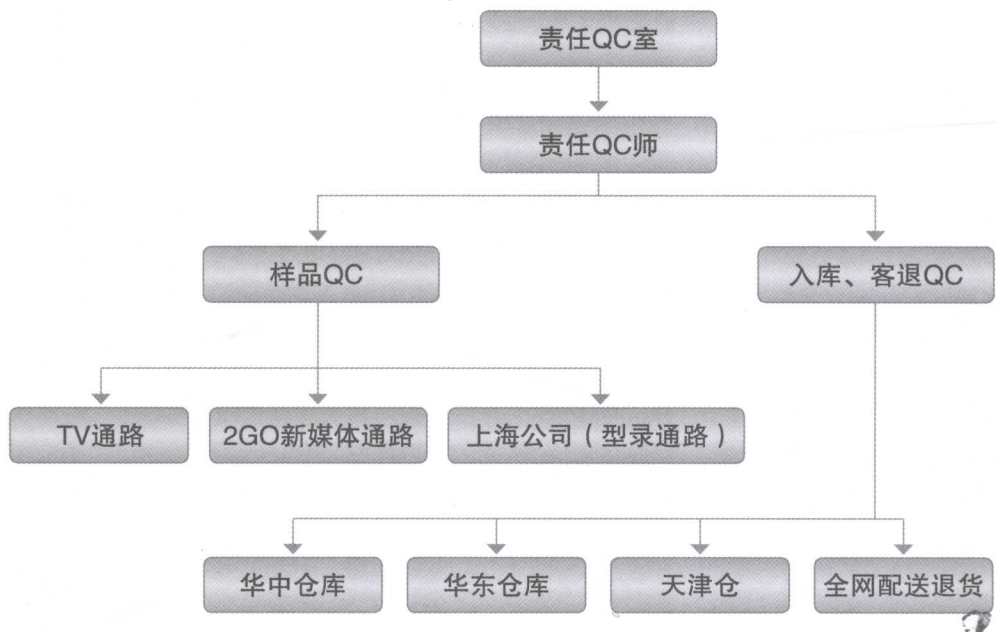
快乐购获得“湖南省化妆品卫生学会常务委员会单位”称誉。

2 快乐购责任QC室概况

2.1 组织架构

快乐购有限责任公司责任QC室，是快乐购有限责任公司所属的一个专业的商品质量管理机构，负责商品样品检验、入库检验、客退商品检验，并对所销售商品实行质量分析。责任QC室的质量及技术管理结构是在营业本部的领导下，责任QC师全面负责其质量和技术管理工作。下设样品QC组和三个入库QC组。样品QC组由样品QC组长负责，入库QC由入库QC组长负责，QC结论由样品组长和入库组长报责任QC师，再由责任QC师审核后上报。

QC组织结构图



2.2 机构负责人及通信地址

责任QC师：高阳紫格
 通讯地址：湖南省长沙市金鹰影视文化城快乐购
 物有限责任公司大溪地
 邮 编：410003
 电 话：0731-2168778 / 2168774

2.3 手册专家顾问团

专家成员团成员：江涛、齐剑斌、潘长华、成益民、
 郑长征、郭海燕、文胜力、曹朝晖、傅亦山、邓芝香、李艳
 玲、刘惠言、张维新、张明、刘凌志、齐蓉

他们为本手册提供了标准材料，并在技术标准的建设上
 作了把关和审核。在此，对他们为本手册作出的贡献表示由
 衷的感谢！

3 引用标准

GB/T19001-2008idtISO9001:2008《质量管理体系：要求》。

GB/T19000-2008idtISO9000:2005《质量管理体系：基础和术语》。

4 质量管理体系

4.1 总要求

4.1.1 快乐购有限责任公司按GB/T19001-2008标准的要求建立管理体系，形成文件，加以实施和保持，并持续改进其有效性

a.识别管理体系的适用的法律法规、所需的过程及其在组织中的应用；

b.确定这些过程的顺序和相互作用；

c.确定为确保这些过程的有效运行和控制所需的准则和方法；

d.确保可以获得必要的资源和信息，以支持这些过程的运行和对这些过程的监视；

e.监视、测量和分析这些过程；

f.实施必要的措施，以实现对这些过程策划的结果和对这些过程的持续改进。

4.1.2 本《快乐购商品QC手册》适用于快乐购有限责任公司（电视购物新型百货销售行业）对所售卖商品的样品检验、商品资质审核、入库验收、退货检验等过程

4.1.3 本手册的标准、流程、规定等会根据实际业务要求进行更新和调整，相关解释权归属快乐购所有

小·贴士



责任QC师：负责组织建立公司商品质量管理体系，通过检验流程优化以及检验标准建立，保证公司销售的商品符合公司经营目的。

样品QC：对快乐购所开发的商品的样品做资质审核、样品检验，并对样品相关工艺流程、使用功能提出改善建议等一系列的质量控制程序。