**化**

**妆**

**品**

**经**

**营**

**管**

**理**

**制**

**度**

**目 录**

一、化妆品进货查验记录制度

二、化妆品经营储存销售管理制度

三、化妆品经营人员管理制度

四、不合格产品管理制度

五、化妆品不良反应报告制度

六、化妆品售后服务与投诉处理制度

化妆品进货查验记录制度

一、收货部专人负责化妆品进货查验工作，做好验收记录，以确保化妆品渠道来源合法、质量安全，相关人员应当经过培训。

购进化妆品时应认真查验供货者合法资质及化妆品质量合格证明材料，留存相关票证（原件、加盖公章复印件或电子件均可）备查。应至少包括：①供货者的营业执照；②如供货者是生产企业，需同时提供生产许可证；③有效的特殊化妆品注册证、普通化妆品备案凭证；④化妆品出厂检验合格报告或合格标记等合格证明材料；⑤进口化妆品同批次的检验检疫合格证明。

二、购进化妆品时应向供货者索取购进凭证并留存备查，凭证上应注明名称、规格、数量、生产日期/批号、保质期/限用日期、注册号/备案号、生产企业、单价、金额、销货日期以及供货者的名称、住所和联系方式。

三、验收化妆品时应包括外观性状检查和内外包装标识标签的检查。验收抽取的样品应具有代表性。

化妆品最小销售单元应当有标签并且标注：①产品名称、特殊化妆品注册证编号；②注册人、备案人、受托生产企业的名称、地址；③化妆品生产许可证编号；④产品执行的标准编号；⑤全成分；⑥净含量；⑦使用期限、使用方法以及必要的安全警示；⑧法律行政法规和强制性国家标准规定应当标注的其他内容。

不得标注：①明示或者暗示具有医疗作用的内容；②虚假或引人误解的内容；③违反社会公序良俗的内容；④法律、行政法禁止标注的其他内容。

进口化妆品应当有中文标签，也可以加贴中文标签；加贴中文标签的，内容应当与原标签一致。

四、对售出后退回、配送后退回的化妆品，验收人员应按进货验收程序的规定逐批验收。

五、验收人员应严把进货查验关，如实填写进货查验记录（书面记录或电子记录均可），验收后在记录台账上署验收结论并签名。记录内容至少包括：①产品名称；②特殊化妆品注册证编号或普通化妆品备案号；③生产日期/批号；④保质期/限用日期；⑤净含量；⑥购进数量；⑦供货者名称；⑧供货者地址；⑨供货者联系方式；⑩购进日期。

应当查验儿童化妆品标志，并对所经营儿童化妆品标签信息与国家药品监督管理局官方网站上公布的相应产品信息进行核对。

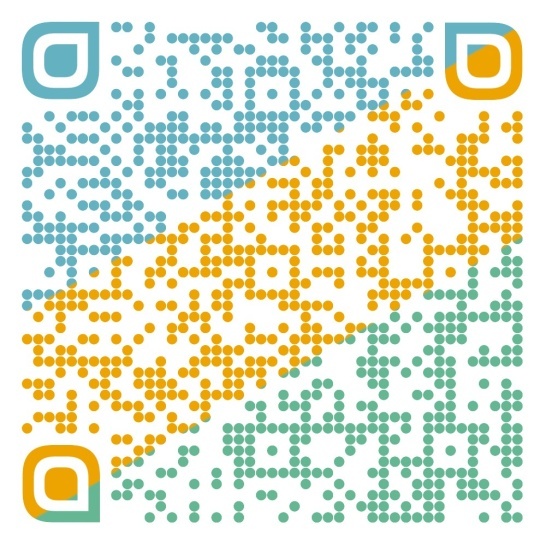
六、化妆品验收合格后方可销售使用。验收中对不符合验收规定的产品，应拒收或退货。

七、化妆品进货查验相关凭证和记录按供应商名称或者化妆品种类建档。保存期限不得少于产品使用期限届满后1年，产品使用期限不足1年的，记录保存期限不得少于2年。

特殊化妆品注册信息及普通化妆品备案信息

查询方式

1.国家药品监督管理局网站化妆品数据查询网址：[https：//www.nmpa.gov.cn/datasearch/home-index.html#category=hzp](https://www.nmpa.gov.cn/datasearch/home-index.html" \l "category=hzp)或直接扫码识别查询：



2.“化妆品监管”APP查询（扫码下载或在应用商店搜索下载）：



[](http://app.mi.com/details?id=com.nmpaic.hzp)[](https://apps.apple.com/cn/app/åå¦åçç®¡/id1463177676)

化妆品进货查验记录台账

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 购进日期 | 产品名称 | 特殊化妆品注册证号 | 普通化妆品备案号 | 净含量 | 购进数量 | 合格证明 | 生产日期/批号 | 保质期/限用日期 | 供货者 | | | 验收结论 | 验收人 | 验收时间 |
| 名称 | 地址 | 联系方式 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

化妆品经营储存销售管理制度

一、在经营场所的显著位置悬挂营业执照，经营者名称、法定代表人（负责人）、经营范围、经营场所等与登记事项一致，经营范围涵盖化妆品。

二、经营场所和仓库保持内外整洁，配置通风、防尘、防潮、防虫、防鼠等设施。

三、按照有关法律、法规的规定和化妆品标签标示的要求贮存、运输化妆品，定期检查库存化妆品并盘点库存，落实先进先出原则，及时发现并处理变质或者超过使用期限的化妆品，严禁经营有质量风险的化妆品。

四、供消费者试用的化妆品应当有防污染设施；已开封使用的化妆品应当加盖加罩，无污染、感官异常等现象。供消费者试用或者开封使用的化妆品必须加贴试用装标签，并且标识启用日期及限用日期。

五、不得自行配制、填充、灌装化妆品。

六、不得更改化妆品使用期限。

七、经营场所应分区陈列儿童化妆品与成人化妆品，在销售区域公示儿童化妆品标志。

八、经营场所内的化妆品广告严格执行国家有关广告管理的规定。确保广告内容真实、合法；不明示或者暗示产品具有医疗作用；不存在含有虚假或者引人误解的内容，不得欺骗、误导消费者。

普通化妆品不得宣称特殊化妆品相关功效。

九、销售化妆品时向消费者出具销售凭证，销售近期化妆品时应当向消费者告知有效期。

十、采取建立产品销售记录、追溯码等有效措施确保产品可追溯。

十一、发现销售的化妆品是不合格产品时，应立即下架并单独存放，做好登记和标识后，按照《不合格产品管理制度》处理。

化妆品经营人员管理制度

一、化妆品质量安全岗位职责

（一）负责人岗位职责：对化妆品质量安全管理工作负直接责任；负责建立、健全化妆品质量安全管理体系，加强对经营人员的化妆品质量安全教育，定期开展教育培训工作；对不符合化妆品质量安全管理的事项，有最高处决权。

（二）采购验收人员岗位职责：把好化妆品验收关，保证所经营的化妆品渠道来源合法、质量安全；严格遵守化妆品经营进货查验制度，认真查验供货者合法资质及化妆品质量合格证明材料，向供货者索取购进凭证，检查化妆品外观性状和内外包装标签标识，如实填写进货查验记录并建档保存进货查验相关票证；确保上柜销售的化妆品均经过验收合格。

（三）购销人员岗位职责：按时做好营业场所和仓库的清洁卫生，确保化妆品的存放设施和条件符合要求；定期检查库存化妆品并盘点库存，落实先进先出原则，及时发现并处理变质或者超过使用期限的化妆品，严禁经营有质量风险的化妆品；获知或发现化妆品不良反应后，按照化妆品不良反应报告制度上报；发现不合格产品立即停止经营，按照不合格产品制度做好登记及处置；依据法律法规要求介绍化妆品，不得虚假宣传、夸大或误导消费者；做好售后服务及消费者投诉处理工作。

二、培训管理

（一）各岗位化妆品从业人员均应严格按照《化妆品监督管理条例》《化妆品生产经营监督管理办法》《化妆品标签管理办法》《儿童化妆品监督管理规定》《化妆品不良反应监测管理办法》等的规定，根据各自的岗位职责接受培训教育。

（二）按年度制定培训计划，明确培训目的、内容和考核要求专人负责培训工作。任何人无正当理由，均不得缺席培训，并自觉完成学习计划。

（三）加强人员培训。新录用人员、转岗人员上岗前须进行化妆品质量安全教育与培训，对在岗人员开展定期、不定期培训考核每年不少于2次。主要培训内容包括《化妆品监督管理条例》《化妆品生产经营监督管理办法》《化妆品标签管理办法》《儿童化妆品监督管理规定》《化妆品不良反应监测管理办法》等相关法律法规、本单位制定的各项制度规范、化妆品质量安全知识、岗位职责、各类台账记录的登记方法等。可通过笔试、提问等方式保证培训效果，新录用人员考核合格方可上岗。

（四）建立人员教育培训档案。记录培训时间、内容和考核结果。确保各岗位人员熟悉岗位职责，具备履行岗位职责的专业知识和法律常识。参加外部培训及在职接受继续学历教育的人员，应将考核结果或相应的培训教育证书留复印件存档；内部培训教育的核，根据培训内容的不同可选择笔试、口试、现场操作等方式考核，并将考核结果存档。

化妆品从业人员培训记录

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 培训时间 | |  | | 培训地点 |  | |
| 主讲人 | |  | | 主讲人单位  及职务 |  | |
| 主要内容 | |  | | | | |
| 考核方式 | |  | | | | |
| 培训人员签到 | | | | | | |
| 序号 | 姓名 | | 岗位 | 联系方式 | | 考核情况 |
|  |  | |  |  | |  |
|  |  | |  |  | |  |
|  |  | |  |  | |  |
|  |  | |  |  | |  |
|  |  | |  |  | |  |
|  |  | |  |  | |  |
|  |  | |  |  | |  |
|  |  | |  |  | |  |
|  |  | |  |  | |  |
|  |  | |  |  | |  |
|  |  | |  |  | |  |
|  |  | |  |  | |  |
|  |  | |  |  | |  |
|  |  | |  |  | |  |

不合格产品管理制度

一、质量负责人对不合格产品实行有效控制管理。

二、不得采购、上架和销售不合格化妆品。

三、工作人员在进货查验或经营过程中发现不合格产品（化妆品存在质量缺陷或其他问题，可能危害人体健康），或者接到有关监管部门关于不合格化妆品退市通知的，应及时通知质量负责人，并采取下列措施：

（一）立即清点不合格产品数量，对生产企业名称、产品名称、生产日期/批号、规格、数量进行登记；

（二）停止经营，将不合格产品进行下架处理并单独存放，通知化妆品注册人、备案人或供货者，配合召回已售出产品，并将有关情况报告所在地县级市场监督管理部门；

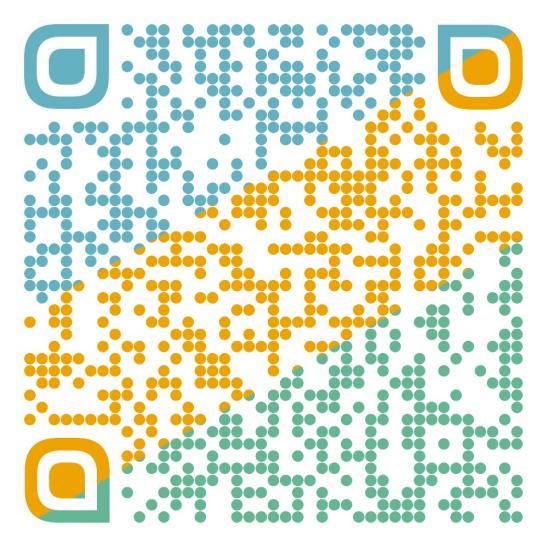
（三）对已经售出的不合格产品，选择能够覆盖销售区域范围的新闻媒体予以公告，或在营业场所内公示，通知消费者退货，将不合格产品追回，做好登记工作；

（四）对本单位内未售出的不合格产品和召回的不合格产品统一存放，采取退回生产企业（供货者）或销毁的方式处理；

四、对贮存、销售的化妆品应当定期进行检查，查验产品的生产日期和保质期，及时清理变质、超过使用期限及其他不符合化妆品质量安全要求的产品。

不合格化妆品查询方式

1.国家药品监督管理局网站“化妆品抽检通告”栏目网址：[https：//www.nmpa.gov.cn/hzhp/hzhpcjgg/index.html](https://www.nmpa.gov.cn/hzhp/hzhpcjgg/index.html)



2.“化妆品监管”APP的“抽检不合格化妆品”栏目查询：

不合格化妆品记录

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 产品名称 | 数量 | 规格 | 生产日期/批号 | 注册人/备案人名称 | 生产企业名称 | 不合格原因 | 处理方式 | 处理日期 | 处理人 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

化妆品不良反应报告制度

一、化妆品不良反应是指正常使用化妆品所引起的皮肤及其照属器的病变，以及人体局部或者全身性的损害。

二、指定专人负责收集、分析、监测和上报本单位所经营的化妆品不良反应信息。

三、获知或发现可能与使用化妆品有关的不良反应后，按照可疑即报的原则，及时填写《化妆品不良反应个例报告表》（见附件），并通过国家化妆品不良反应监测信息系统在线报告，对不具备在线报告条件的，应当将纸质报表报所在地市县级监测机构，由所在地化妆品不良反应监测机构代为在线报告，并积极配合化妆品不良反应监测机构、药品监督管理部门开展化妆品不良反应调查。

四、属于一般化妆品不良反应的，应当自发现或者获知化妆品不良反应之日起30日内报告，属于严重化妆品不良反应的，应当自发现或者获知之日起15日内报告，属于可能引发较大社会影响的化妆品不良反应应当自发现或者获知之日起3日内报告。对于不良反应情况和分析评价结果等有新的发现或者认知的，应当及时补充报告。

五、化妆品不良反应报告填报的信息应当真实、完整、准确。

六、对于发生不良反应频次高、不良反应损害严重的化妆品要停止经营，并及时向供货者或化妆品备案人、注册人反馈。

化妆品不良反应个例报告表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 报告表编号 | 系统默认 | | | **报告类型** | □一般 □严重 | | | | | | |
| 严重选项 | □导致暂时性或者永久性功能丧失，影响正常人体和社会功能的，如皮损持久不愈合、瘢痕形成、永久性脱发、明显损容性改变等；  □导致人体全身性损害的，如肝肾功能异常、过敏性休克等；  □导致住院治疗或者医疗机构认为有必要住院治疗的；  □导致人体其他严重损害、危及生命或者造成死亡的。 | | | | | | | | | | |
| **报告来源** | ○医疗卫生机构 ○化妆品注册人/备案人○境内责任人○受托生产企业  ○化妆品经营者 ○个人 ○其他 | | | | | | | | | | |
| **患者/消费者姓名** |  | | **性别** |  | 民族 |  | | 年龄 | | （岁/月/天） | |
| 联系电话 |  | | | 通讯地址 |  | | | | | | |
| 化妆品不良反应史 | ○有 ○无 ○不详 | | | 疾病史（如皮肤病史） | ○有 ○无 ○不详 | | | | | | |
| 其他过敏史 | ○有 ○无 ○不详 | | |  |  | | | | | | |
| **开始使用日期** | 年月日 | **不良反应发生日期** | | 年月日 | 停用日期 | | | 年月日 | | | |
| 不良反应过程描述（包括症状体征等）及处理情况：（可多选）  **1自觉症状**□瘙痒 □灼热感 □疼痛 □干燥 □紧绷感 □其他 | | | | | | | | | | | |
| **2 皮损部位** ○有 □面部（□额部 □颊部 □眼周 □鼻部 □口唇 □口周 □颏部）  □头皮 □外耳廓 □颈部 □全身 □胸部 □腹部 □背部 □腋窝 □腹股沟  □上肢 □下肢 □手部 □甲周 □甲板  □其他  ○无 | | | | | | | | | | | |
| **3皮损形态** ○有 □红斑 □丘疹 □斑块 □丘疱疹 □水肿 □水疱  □粉刺 □风团 □毛囊炎样 □毛细血管扩张 □色素沉着 □色素减退 □色素脱失  □毛发脱色 □毛发变脆 □毛发分叉 □毛发断裂 □毛发脱落  □甲板变形 □甲板软化 □甲板剥离 □甲板脆裂 □甲周皮炎  □伴糜烂 □渗出 □痂 □鳞屑 □苔藓样变 □萎缩 □抓痕  □其他  ○无 | | | | | | | | | | | |
| **4其他损害** ○有 □神经系统 □全身性 □肾损害 □精神障碍  □其他  ○无 | | | | | | | | | | | |
| **过程描述补充说明**（既往身体（如皮肤）状态、化妆品使用频次及方法、不良反应发生情况及进展、不良反应表现、采取过何种处理措施及其他内容）：不超过1000字；报告类型勾选严重的，建议不少于50字。 | | | | | | | | | | | |
| **初步判断**  □化妆品接触性皮炎 □化妆品光感性皮炎 □化妆品皮肤色素异常 □化妆品痤疮 □化妆品唇炎  □化妆品毛发损害 □化妆品甲损害 □化妆品荨麻疹 □激素依赖性皮炎 □其他 | | | | | | | | | | | |
| **不良反应结果**○痊愈 ○好转 ○未好转 ○后遗症○其他 | | | | | | | | | | | |
| **化妆品1**  ○怀疑 ○并用 | | | | | | | | | | | |
| 特殊化妆品注册证书编号/普通化妆品备案编号 | | | |  | | | | | | | |
| **化妆品名称** |  | | | **商标名** |  | | | | | | |
| 儿童化妆品 | □是 | | | 生产批号 |  | | | | | | |
| **类 别：** | **□特殊** | | | **□普通** |  | | | | | | **□牙膏** |
| □染发类  □烫发类  □祛斑美白类  □防晒类  □宣称新功效类  □防脱发类  □育发类  □脱毛类  □美乳类  □健美类  □除臭类  □祛斑类  提示：化妆品类别应与国家药监局化妆品注册、备案数据库中产品类别信息一致。特殊类化妆品二级类别涉及2021年1月1日前注册的产品，按照原九个类别填报，2021年1月1日后注册的应按照《化妆品监督管理条例》中所述特殊化妆品类别填报。 | | | □发用类 | □洗发 □护发 □养发 □固发 □美发 | | | | | |  |
| □洁肤类 | □面部清洁类 □身体清洁类 □卸妆类 | | | | | |
| □护肤类 | □膏 □霜 □乳液 □化妆用油 □化妆水类 □面膜 □爽身粉 | | | | | |
| □美容修饰类 | □面部用彩妆  □唇部用彩妆  □眼部用彩妆  □指（趾）甲用化妆品 | | | | | |
| □香水类 | □香水类 | | | | | |
| **受托生产企业名称** |  | | |  | | | | | | | |
| **化妆品注册人/备案人** |  | | | 境内责任人 | | | | |  | | |
| 是否在使用期限内 | ○是 ○否 | | | | | | | | | | |
| 产品来源 | ○商场（超市、专柜） ○网购 ○美容美发机构 ○其他 | | | | | | | | | | |
| 购买地点/平台 |  | | | | | | | | | | |
| 原物斑贴试验 | ○未做 ○已做 □试验结果 ○阳性 ○阴性 | | | | | | | | | | |
| 成分斑贴试验 | ○未做 ○已做 □试验结果 ○有呈阳性受试 ○无呈阳性受试物质 | | | | | | | | | | |
| 其他辅助检查 | ○有（名称，结果） ○无 ○不详 | | | | | | | | | | |
| **关联性评价**  1、化妆品使用与不良反应出现是否有合理的时间关系？  2、不良反应变化与可疑化妆品的停用是否相符合？  3、再次使用可疑化妆品是否再次出现同样反应？  4、是否排除患者/消费者其他疾病、其他接触物等可能因素作用？  5、实验室检查结果表明不良反应与化妆品使用有相关性？ | | | | | | | ○是 ○否  ○是 ○否 ○不明  ○是 ○否 ○未再使用 ○不明  ○是 ○否 ○不明  ○是 ○否 ○不明 ○未做 | | | | |
| **评价结果** | ○肯定 ○很可能 ○可能 ○可能无关 ○无法评价 | | | | | | | | | | |
| 评价补充 |  | | | | | | | | | | |
| **报告人** |  | **报告人电话** | |  | 不良反应发现或者获知时间 | | | | | | 年月日 |
| **报告人职业** | ○医护人员 ○美容美发师 ○销售人员 ○其他 | | | | | | | | | | |
| **报告单位名称** | 系统默认不可修改 | | | **报告日期** | 系统默认不可修改 | | | | | | |
| 被代报单位 |  | | | | | | | | | | |
| 备注：内容不超过1000汉字 | | | | | | | | | | | |
| 附件（上传） | | | | | | | | | | | |

注：红色为必填项

化妆品售后服务与投诉处理制度

一、售后服务与投诉处理工作人员要本着负责的态度开展工作，积极热情，礼貌接待。不得与顾客发生口角和争执。

二、认真听取并记录消费者反馈的信息。不管消费者是通过电话还是亲自上门，都应该认真听取反馈的信息，并做好记录。信息的记录要客观准确、真实，并且要记录消费者的姓名和联系电话。

三、分析、核实问题：

（一）对于咨询类问题，如产品使用过程中关于使用方法、使用次数、注意事项等，应该认真及时回答，不能及时回答的要查询相关资料后及时予以答复。

（二）对于投诉类问题，如产品使用过程中出现的不良反应，发生过敏反应等；产品质量存在问题，发生产品超过保质期、包装破损、气味异常等，应具体问题具体分析，属于本单位责任的要及时退换货；属于消费者自身原因的，做出解释说明；处理不了的及时向上级反应。

（三）对于消费者对本单位的人员、服务、经营环境、产品质量、销售模式等各方面提出的意见和建议，认真听取，积极改进，同时表示感谢。

四、对于售后出现的各类问题，要及时响应，及时落实，不得拖沓敷衍了事。

五、公布12315投诉举报电话。

化妆品质量安全事故报告制度

一、报告范围

（一）已经造成消费者身体健康和人身财产安全损害的产品质量安全事件（如接到的投诉）；

（二）在进货查验中发现的不合格品的情况；

（三）对被媒体、消费者、社会团体、监管部门等披露的问题产品进行自查时发现问题的情况。

二、报告内容

报告内容视初步掌握的情况而定。包括：事故发生的时间、地点、产品名称、数量、批次、检测结果、初步掌握的流向、已经产生的危害程度或社会影响、事故发生原因的初步判读、事故发生后的紧急措施、控制情况、可能的发展与变化以及事故报告单位、报告时间、联系人员和方式等。

三、报告程序

重大产品质量安全事件发生（发现）后，经营单位工作人员应当立即报告本经营单位负责人，负责人接到报告后，应当立即向所在地县级市场监督管理部门报告。

四、报告要求

应尽可能报告事件发生的时间、地点、单位、危害程度、伤亡人数，事件报告单位及报告时间、报告单位联系人员及联系方式、事件发生原因的初步判断、事件发生后采取的措施及事件控制情况，事件的简要经过和处置意见、建议。