



质量管理手册目录表.....	1
质量管理手册阐明.....	2
质量管理手册批准命.....	3
质量方针和目的.....	4
组织架构图.....	5
任命令.....	6
重要部门职责.....	7
重要管理人员职责.....	8
文献控制程序.....	10
人力资源管理程序.....	11
基本设备、设施管理程序.....	12
采购质量控制程序.....	14
生产过程管理程序.....	15
检查仪器、计量设备控制程序.....	16
不合格控制程序.....	16
不合格品召回制度.....	17
产品标记和可追溯程序.....	19
纠正与防止办法程序.....	20
产品防护程序.....	21
产品检查程序.....	21
糕点质量检查项目及带*项目检查筹划.....	23
饼干质量检查项目及带*项目检查筹划.....	24
<b>考核办法</b> .....	25
卫生制度.....	26
技术档案管理制度.....	26
生产部岗位责任制.....	27
产品质量档案制度.....	27
化验室管理制度.....	27

留样观测制度 .....	28
细菌检查室使用与管理规程 .....	28
仓库管理制度 .....	29
原料采购与验收 .....	29
饼干作业指引书.....	29
核心工序质量控制管理及考核办法.....	30
蛋黄派作业指引书.....	31
核心工序质量控制管理及考核办法.....	32
面包作业指引书.....	... 32
核心工序质量控制管理及考核办法.....	34
设备及工器具清洗消毒管理办法.....	.....
不合格管理程序.....	35
关于质量检查人员独立行使职权告知.....	35

## 质量管理手册阐明

- 1、 依照《食品安全市场准入制度》关于公司生产必备条件审查内容规定和参照 ISO9001；原则编制术语定义，依照公司实际状况而制定了本手册。目的是拟定我司质量方针、质量目的。阐述了我司为实现质量目的、而制定各种有关管理制度和各部门职责规定。
- 2、 本手册经批准后生效，各部门都应保证遵守本手册规定。
- 3、 本手册属我公司受控文献，由质检部负责编制和控制。
- 4、 本手册合用于我司生产糕点及饼干类食品产品。

## 质量管理手册批准令

为保证产品质量和安全卫生，为科学管理是咱们必走之路。按 ISO9001；关于规定和按《食品安全市场准入制度》、《饼干食品生产允许证明行细则》关于规定特编制出适合我公司质量管理质量文献——《质量管理手册》。

规定各车间和部门必要认真学习《质量管理手册》有关内容，理解我司质量方针，并将《质量管理手册》所规定各项程序规定贯彻到实际工作中，以实现我司质量目的和提高经济效益。

本手册为我司大纲性、法定性文献，批准生效后各车间和部门必要严格遵循执行，以致力于提高公司管理水平。

批准人：

日期：09月01日

## 质量方针和质量目的

质量方针：

质量第一，信誉至上，服务优质，为顾客提供满意产品和服务。

质量目的：(可测量)

原辅材料验收合格率 100%

产品出公司合格率 100%

上级执法部门抽检合格率 100%，

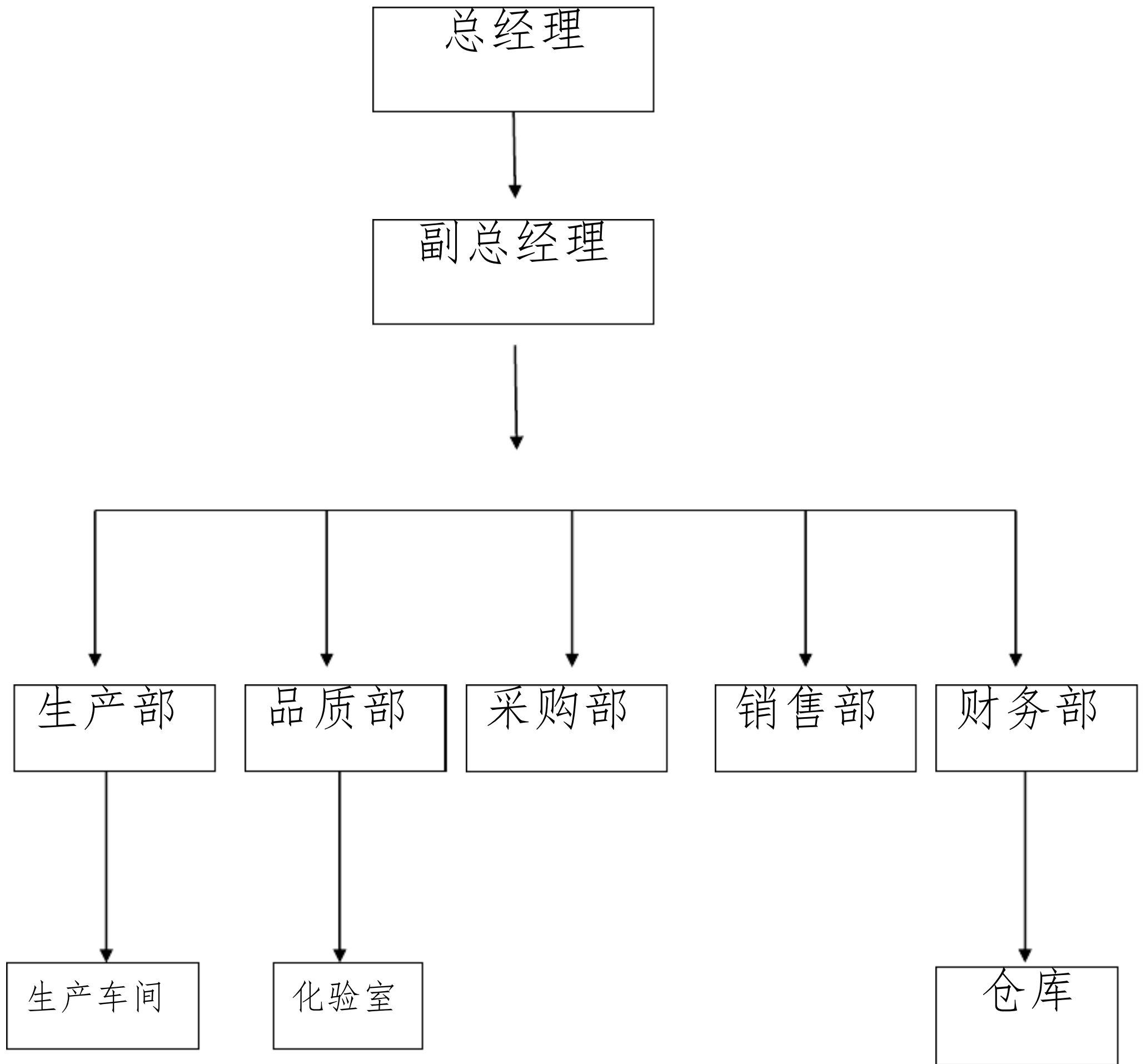
产品退货率 $\leq$ 1%

产品投诉解决率 100%

顾客满意率 $\geq$ 90%。

为实现上述方针目的，我司一方面着重人力资源开发，要大力宣传公司质量方针和目的，让每个职工都知晓，并发挥她们内在潜力，为公司繁华而拼搏，牢固树立以质量求生存，以品种求发展，以技术求进步，以管理求效益观点，让咱们产品牢牢地占领市场。

## 组 织 架 构



## 任命书

公司各部门，各车间：

为进一步推动我司质量管理，明确职责，贯彻质量责任，调动员工

积极性，达到全员全过程控制质量原则，使产品质量稳步提高，经研究决定，任命：

同志为行政厂长负责\_\_\_\_\_公司质量管理及生产工作；

同志为 **XXXX** 公司总经理负责公司全面管理工作；

XXXX 同志为销售部经理负责货品发放工作；

XXXX 同志为采购部经理负责整个原材料供应工作；

XXXX 为糕点车间主任,负责车间全面生产管理工作；

和 \_\_\_\_\_ 同志为化验员负责公司各种产品出厂检查工作；

XXXX 同志为品管员负责产品质量监督及控制；

XXXX 同志为会计经理负责公司财务管理及运营工作；

XXXX 同志为机修主管负责公司设备维修及设备保养工作。

各部门职权和权限，按质量手册中规定执行，XXXX 同志全面负责质量工作，并由品质部负责全公司质量管理工作。

本任命自即日起生效。

总经理：

二〇一一年九月〇一日

### 重要部门职责

#### 一. 综合办公室

1. 贯彻国家关于质量管理工作法律、法规和方针,如:《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国食品卫生法》、《中华人民共和国计量法》等。
2. 审查本公司质量工作中各种制度、操作规程、新产品研制筹划。



3. 负责监督、检查公司内各车间、部门生产质量管理工作。
4. 负责收集本公司内工作中各种资料和数据，为经营决策提供各种可靠根据。
5. 对在生产质量管理工作中有成绩人予以表扬奖励，对违背质量制度和违反操作规程工作而导致重大质量事故者进行惩罚。
6. 提出供给必要资源，保证质量管理体系持续运营。
7. 负责外来人员(涉及上级领导)接待。
8. 负责公司各种有效证件申领和换证。
9. 负责人员招聘和培训工作。
10. 负责人事调动工作。
11. 负责各类人员档案归档工作。
12. 负责员工考勤工作。
13. 负责公司内一切行政工作。

## 二. 质检部

1. 是专职质量管理机构，负责质量管理体系建立，实行和保持工作，对公司质量工作进行监督、管理，并是执法职能机构。
2. 监督检查生产过程中工作质量发现违背操作规程行为坚决制止。
3. 抓好产品内在、外在质量，做好有关记录。
4. 生产过程中发现本部门不能解决质量问题，应立即向公司总经理及有关部门通报，开会共同研究解决办法。
5. 负责收集质量管理工作中各种资料和数据。
6. 负责制定产品内控原则并实行。
7. 负责编制质量管理关于文献。是质量管理体系文献归口管理部门。
8. 负责从原材料进公司到产品出公司整过程检查工作。
14. 是检查设备归口管理部门。
15. 负责不合格产品解决工作。
16. 负责退货产品质量鉴定。
17. 协助销售科搞好售后服务工作。

## 三、生产部

2. 掌握生产进度、减少生产成本，提高效率。
3. 负责各工序间接口管理工作，保证生产出优质产品。
4. 负责制定由于生产因素而导致不合格品解决办法和纠正防止办法工作。
5. 负责制定设备维修筹划，并负责监督实行。
6. 负责组织新购买大型设备验收、安装和调试。
7. 负责新进公司员工上岗前技术培训。

#### 四、销售部

1. 负责组织对供应商评价工作。
2. 负责编制原辅材料采购筹划。
3. 负责生产材料采购工作。
4. 负责不合格原辅材料索赔、退货工作。
5. 依照市场状况和公司生产状况制定销售筹划。
6. 负责产品销售和货款回收工作。
7. 负责顾客投诉解决工作，并收集和整顿这些信息,记录顾客满意率。
8. 负责客户产品退货解决。
9. 负责市场调查，并将信息及时反映到公司。
10. 负责对市场检查工作。

#### 五、财务部

1. 遵守国家、地方关于财务，税务法律、法规，认真做好各种帐目。
2. 每月向公司总经理报告本月经营状况，并向公司提出建议。
3. 领导、组织和进行必要财务监督和财务审核，为公司提供必要决策根据。
4. 负责为产品质量改进、各种质量活动、产品开发及市场扩建提供必要经费。
5. 负责公司质量目的核算。

### 公司总经理职责：

1. 贯彻执行国家关于质量方针、政策及上级批示，坚持“质量第一，信誉至上”方针，贯彻和发挥各职能部门和科室质量职能作用，努力增强职工质量意识，不断提高产品质量和工作质量。
2. 主持制定并审批公司质量方针，公司中、长期发展规划，保证质量体系运营。
3. 主持年度质量工作会议，制定公司年度质量目的，质量筹划和工作方针。
4. 主持公司质量方针评审，检查质量目的、质量筹划实行及完毕状况。
5. 对严格按原则组织生产、储运、销售、服务质量全面负责。
6. 组织审定产品升级创优、新产品开发、质量改进。
7. 组织解决重大质量问题，决定重大质量工作奖惩。
8. 领导、组织和决策公司组织管理架构和岗位责任制实行。

### 二. 公司总经理助理职责：

1. 直接领导质检部和生产部，是质量第一负责人。
2. 负责人员招聘和审批培训筹划。
3. 负责审批生产筹划，并检查各部门生产完毕状况。
4. 负责解决重大质量事故，并制定质量奖罚办法。
5. 负责制定福利制度，并执行贯彻福利政策。
6. 负责会议安排、来访人员接待与传达工作。
7. 负责审批全公司员工计时、计件工资核算。
8. 协调公安部门、劳动部门工作。

### 三. 质检部主任职责：

1. 负责起草质量管理体系文献，并负责文献解释。
2. 监督检查各部门贯彻执行公司和上级主管部门关于原则、法律、法规状况。
3. 主持公司质量分析会议和质量事故分析会议，负责组织质量事故调查解决和整治工作，协调公司内解决质量争议，解决解决生产过程中质量问题。
4. 负责组织公司内控制原则与公司原则编制、审核以及二级备案工作。
5. 协助采购部解决好各种质量投诉工作。
6. 负责库存过期或退货产品复检把关。

对不合格产品告知仓库和采购部门不准出公司。

8. 定期向公司反映质量状况。对质量进行全面管理，保证产品质量长期稳定、提高。

9. 负责对产品开发设计、产品更新换代、产品技术更新质量把关。

#### 四 生产部经理职责

1. 哺育、训练一支过硬、有责任心和质量意识职工队伍，努力完成公司下达生产筹划。

2. 负责公司生产并保证产品质量。

3. 负责新进公司员工上岗前技术培训。

4. 编制好月度生产筹划，做到均衡生产，合理安排生产。

5. 制定设备维护保养筹划，并监督关于部门或人员执行，定期对设备进行检查，保证所有生产设备都处在良好状态。

6. 严格按工艺规程和安全生产规范进行生产，保证各工序质量。

7. 抓好生产环境管理、安全文明生产管理，使现场达到卫生管理规范 and 安全生产规范。

#### 五. 销售部经理职责：

1. 负责全公司各产品销售工作。

2. 负责对外开拓市场，产品销售跟踪服务。

3. 协调生产部门筹划生产。

4. 及时反馈市场信息。

5. 负责对已销售产品资金回笼。

#### 六. 采购部职责：

1. 负责公司生产原、辅材料及外协件、外购件供应工作，在保证质量前提下，组织和协调好重要生产原材料及时供应。

2. 对进公司原、辅材料及外协件、外购件质量负责，对不合格材料投入生产导致质量事故和经济损失负责。

3. 负责对原、辅材料供应方质量保证体系评价、合同评审和合同维持质量跟踪。保证原、辅材料质量水平不断提高。

4. 参加制定关于原、辅材料原则及供应方关于技术资料索取、收集与归档工作。

#### 七. 财务部经理职责：

执行国家财经政策，编制公司成本、利润筹划。

2. 统筹安排运用资金，保证生产维持与新产品开发资金到位。
3. 监督、审批财务支出。
4. 收交关于报表、分析公司经济活动状况，为财务正常运转提供必要条件。
5. 负责公司质量目的核算。
6. 领导、组织和进行必要财务监督和财务审核，为公司提供必要决策根据。
7. 领导、组织和保证为产品质量改进和各种质量活动提供必要经费。
8. 领导、组织和制定产品开发、资本扩张等财务决策、财务开发、财务配备方案。
9. 领导、组织和负责质量奖惩、产品开发、产能扩张、市场扩张资金保证工作。
10. 对科学地找出财务、会计融资、扩资最佳途径全面负责。

#### 八. 车间主管职责：

1. 负责全车间管理工作，贯彻公司下达生产筹划指标，抓好安全生产，质量管理以及工艺卫生等工作，负责生产工人考勤、奖罚汇总，月终上报。
2. 坚决执行公司下达生产指令，合理组织指挥生产，抓好生产现场管理工作，带领全车间员工努力完毕和超额完毕生产任务。
3. 模范带头遵守规章制度并督促、监督和教诲车间员工遵守规章制度、遵守生产工艺规程和设备操作规程，保证生产安全和产品质量。
4. 带班期间不得擅自离开岗位并应及时解决生产、工艺、设备运营中浮现问题，重大问题应及时向上级领导请示、报告。
5. 负责生产排产记录，生产线生产实绩记录和人员工资设定与记录工作。
6. 负责做好当班生产状况记录，认真做好交接班工作。
7. 负责生产线定位管理设定，生产排产与人员定岗核定工作。
8. 负责组织与保证产品质量，保证安全、均衡生产。
9. 负责生产体系目的管理责任制设定与考核工作。

#### 九. 计量管理人员职责：

1. 全面负责全公司计量工作，履行原则计量。
2. 定期对公司内各种计量器具运营状况进行检查。
3. 负责全公司能源计量工作。

协调上级主管部门开展计量工作。

5. 定期对公司内计量器具进行送检。

#### 十. 化验员职责：

1. 负责编制产品检查开发、研究和质量信息报告。

2. 负责进公司原、辅材料质量检查。

3. 负责产品出公司前质量检查与产品保质期质量监控。

4. 负责对产品质量问题检测。

5. 负责对新产品开发过程中质量检测。

6. 负责参加工艺研究、关于检查办法研究、留样分析。

7. 负责参加原料供应方合同评审质量检测工作。

8. 参加产品原则制定与评审工作。

#### 十一. 仓库管理员职责：

1. 监督原、辅材料及外协件、外购件入仓质量保证，不合格原、辅材料、外协件、外购件不入仓，对各种材料入仓质量把关负责。

2. 对原、辅材料库存管理、发放质量负责，保证不多发料、不发错料。对库存管理质量维持负责。

3. 对成品入库、库存、发运质量保证负责。

4. 对仓储质量信息收集、汇总与迅速传递负责。

5. 负责编制进、销、存报表。

#### 十二. 车间品管员职责：

1. 监督操作人员按工艺规程和操作规程进行操作。

2. 认真检查各工序后半成品质量，发现问题及时解决。

3. 认真作好工艺中核心点生产记录。

4. 定期向质检科报告车间生产质量状况。

5. 认真地学习专业知识，不断提高自己专业水平。

文献控制程序

目

以保证各个使用文献场合均得

到文献最新版本,防止使用失效或作废文献。

## 2. 合用范畴

本文献合用于公司内与质量管理关于所有文献及恰当范畴外来文献。

## 3. 职责

3.1 品质部负责文献编制、发放、回收、作废及存档。

3.2 文献审核、审批权限：质量管理手册由质检部负责人编制，由公司总经理审批；工艺流程、作业指引书由各有关人员制定，由生产部审批；上述记录由有关人员填写。

## 4. 内容

### 4.1 文献分类及标记

4.1.1 公司质量管理体系文献分为如下几类：

- a、质量手册
- b、作业指引书（涉及技术规范、管理规章、工艺）
- c、记录（表格）
- d、质量筹划
- e、外来文献

### 4.2 文献编写：

4.2.1 质量管理手册由品质部参照 ISO9001:原则和本公司实际状况进行编写。

4.2.2 作业指引书和各部门岗位职责由生产部或品质部依照实际操作和规定进行编写。

4.2.3 登记表格由各部门主管编制。

### 4.3 文献审核、审批：

4.3.1 质量管理手册由品质部编制,公司总经理审批,发放对象普通为各部门主管。

4.3.2 作业指引书和岗位责任制经公司生产部审批后,由品质部发放给有关部门和岗位,并由她们将这些文献张贴在各自岗位。

4.4 文献管理：品质部负责公司质量管理文献管理和控制，负责制定质量管理文献关于管理制度及各有关管理表格，各部门须按制度和使用的有关表格对本部门管理文献进行管理。

4.5 文献发放：由品质部负责，使用“文献发放登记表”进行签领登记，非初次发布文献在新版本发放同步将旧版本收回，并予以记录。

- 4.6文献修改：文献修改须填写“文献更改建议表”，更改时必要按原程序办理审批手续，品质部负责文献修改。
- 4.7文献标记：所有质量管理体系文献均为受控版本，按本《文献控制程序》进行控制，并予以“受控”标记，不得随意翻印。提供顾客或其他外界组织使用质量手册为非受控版本，不予编号，不负责修改和更新。作废文献由品质部负责销毁。
- 4.8原则管理：品质部负责公司产品原则管理，编制国家、行业、公司及内控原则总览表，负责新版原则发放，旧版原则回收以及对原则使用有疑问时查询。
- 4.9外来文献管理：顾客及上级部门提供关于质量方面文献（涉及关于法律、法规文献），由各对口采购部门自行管理，发放与记录均须按文献管理制度进行控制。

## 人力资源管理程序

### 1. 目

本程序为保证公司对人力资源进行有效开发,合理使用和科学管理。

### 2. 合用范畴

本程序合用于各岗位及管理体系规定职责所有人员,涉及暂时工。

### 3. 职责

3.1 生产部负责人员招聘、建立培训档案及收集整理有关信息。

3.2 生产部负责制定培训筹划。

3.3 公司总经理助理负责人力资源各项工作统筹和管理。

3.4 公司总经理助理审批年度培训筹划。

### 4. 内容

#### 4.1 人员招聘

4.1.1 生产部依照公司需要和发展负责各类人员招聘，择优录取。

4.1.2 应聘者在被聘任之前,须到我司指定卫生防疫站或医院作入职前健康检查，检查合格者持<健康证>办理入职手续。

4.1.3 应聘合格后,由办公室办理聘任手续,并将其个人资料登记存档。

#### 4.2 人员培训

4.2.1 应依照从事影响质量活动人员能力需求，分别对新员工、在岗员工、各类专业人员、特殊



工种人员等，依照她们岗位责任实行培训，提高生长技能和业务素质。

#### 4.2.2新员工培训内容：

- a. 公司基本教诲，涉及公司简介、员工纪律、质量方针和质量目的、质量、安全、消防、食品生产和环保意识、有关法律法规、质量管理体系原则基本知识等培训。进入公司一周内，由行政部组织进行。
- b. 车间基本教诲，由各部门依照本单位实际进行，并实行岗位技能实习，学习生产工艺、操作环节、设备性能、安全事项及紧急状况应变办法等，实习完进行考核，合格者方可上岗。

#### 4.2.3在岗人员培训

按培训筹划，每年应对在岗员工按干什么、提高什么，缺什么、补什么原则进行岗位应知应会及适应性培训和考核。

#### 4.2.4特殊工作人员培训

- a. 特殊工种和核心工序人员培训，如仓库管理人员、计量员、记录员、质检员、化验员、电脑操作人员，采用送外培或内培办法，进行各种方式培训，培训合格后持证上岗。
- b. 电工、焊工、、等，按规定每1—2年对这些岗位人员年审考核工作进行监督贯彻，并需获得市主管部门承认相应培训合格证明方可上岗作业。

#### 4.2.5各类专业技术人员培训

通过内、外培训等途径继续教诲，组织她们学习和掌握与本职工作关于专业技术方面新理论、新技术、新办法、新信息知识。

#### 4.2.6通过教诲和培训，使员工意识到：

- a.满足顾客和法律法规规定重要性；
- b. 违背这些规定给公司带来严重后果；
- c. 自己从事活动与公司发展有关性，从而积极参加质量管理，为实现质量目的作出贡献。

#### 4.2.7培训有效评估：

- a. 通过理论考试、操作考核、业绩评估、观测、座谈理解等办法，评价培训有效性，评价员工受培训后能力提高状况；
- b. 每年由公司总经理室组织各部门负责人召开年度培训工作总结会议，评价培训有效性，征求意见和建议，并研讨下年度培训筹划。

#### 4.2.8办公室负责建立和保存员工培训档案。

#### 4.3 培训筹划及实行

4.3.1 每年 12 月由办公室依照各部门培训建议和公司实际规定制定下年度公司培训筹划，报主管领导审批后下发到各关于部门并监督实行。

4.3.2 办公室定期向主管领导报告培训工作完毕状况。

4.3.3 每次培训受培人员应填写《员工培训登记表》，组织培训单位负责记录培训人员时间、地点、学时、教师、内容等，培训后，将关于记录及时整顿存档。

### 基本设备、设施管理程序

#### 1. 目

提供为实现产品符合性所需要设备和设施，保证生产设备得到恰当维护保养，保持可靠制造能力，延长使用寿命。

#### 2. 合用范畴

合用于公司内与产品关于基本设备、设施控制。

#### 3. 职责

3.1 生产部是设备和设施归口管理部门，负责建立设备台帐。

3.2 生产部负责对实现产品符合性所需设备和工作环境进行控制。

3.3 设备使用部门负责设备寻常维护保养工作。

3.4 机修人员负责生产设备故障维修和定期保养。

#### 4. 内容

##### 4.1. 设备提供

选购设备前，由生产部提供设备技术资料，公司组织关于技术人员审查，公司总经理签字后方可选购，选购时应严格遵守国家及关于部门规定，坚持技术先进，经济合理，生产合用原则，保证公司生产正常运作，提高经济效益。

##### 4.2 设备验收、安装

4.2.1 车间按照设备各项技术参数规定，检查设备状况，符合规定设备才干进公司安装调试；

4.2.2 采购或自制完毕普通设施，生产科组织使用部门进行安装调试，确认满足规定。

4.2.3 采购或自制完毕大型、贵重设施，公司部组织关于技术人员进行安装调试，确认满足规定后，由生产部和使用部门在《设施验收收单》上签字验收。

- 4.2.4量具等由使用部门自行验收，执行《监视和测量设备管理程序》。
- 4.2.5验收不合格设备，采购单位与供方协商解决，直至合格或退换。
- 4.2.6生产部依照合格设备验收单对设施进行编号、办理登记建档手续，并在《生产设备台帐》登记，低值易耗工、卡、量具等由仓库办理入库手续。
- 4.3 生产设备、设施管理
- 4.3.1生产部对所有生产设备进行编号，编制<生产设备总览表>,并依照设备性能和本公司实际状况每年制定<设备维修保养筹划>，并监督关于部门实行。
- 4.3.2各部门或车间申购生产设备须由公司审批。
- 4.3.3设备使用人员负责对设备寻常维护工作，如加机油或润滑油，对设备清洗消毒等；遇到设备浮现故障时，应立即反馈至生产部，及时组织机修人员进行维修，并要做好记录，使用部门主管负责监督实行。
- 4.3.4机修人员每天对全公司设备、设施进行巡回检查，检查设备运营状况，供电、供水及其他设施与否完好。
- 4.3.5 设备操作人员工作岗位规定：对的使用设备，严格遵守操作规程,维护好设备，认真填写运营记录，严格执行交接班制度,与维修人员配合，积极做好设备安全性、筹划性检修。
- 4.3.6 设备管理人员应进一步理解设备运营环境，不断改进设备管理工作。
- 4.3.7 设备维修坚持为生产服务原则，以防止为主，维护保养和筹划检修并重，有筹划地组织好设备维修工作，以保证设备经常处在良好状态。
- 4.3.8 对因生产因素不能经常使用设备、工装，应采用一定办法进行恰当防护。
- 4.3.9 为保证生产持续性，在检修时更换下来但可修复设备、工装，设备人员应进行维修保养。
- 4.4设施报废
- 4.4.1对无法修复或无使用价值大型贵重设施，由使用部门填写《设施报废单》，经生产部审查，公司总经理批准后报废，使用部门在《生产设施台帐》中注明状况。
- 4.4.2报废设施应挂黑色报废牌或进行清理。

## 采购质量控制程序

### 1. 目

对采购过程及供方进行控制，保证所采购原辅材料符合规定规定。

## 2. 合用范畴

合用于对生产所需原辅材料采购控制；对供应商及服务商进行选取、评估和控制。

## 3. 职责

3.1 采购部负责编制采购筹划和采购单，并执行采购作业。

3.2 公司总经理负责审批采购筹划、采购清单和采购合同。

3.3 质检部负责提供采购物资技术原则，负责对采购物资进货验证。

3.4 检查员对采购物质按检查规范进行检查，采购员要索取对方关于证明质量资料。

3.5 仓库依照对采购物资检查成果，负责对采购物资进货数量验证。

3.6 采购部对我司所须重要原辅材料及包装材料供应商进行评价，并编制《合格供方名录表》。

## 4. 内容

### 4.1 供应商资料收集

对既有供应商或服务商,采购部负责尽量收集供应商有关资料,以验证供应商供应能力或服务能力与否能满足我司规定。纳入工业产品生产允许证原料必要采购有认证公司产品。

### 4.2 对供应商评估和选取

4.2.1 采购人员依照采购物质技术原则和生产需要进行采购时，必要对供方质量严格把关，并且要建立供方档案，通过对质量、价格、供货期限、售后服务等进行比较，填写《供方评价表》。

4.2.2 对于长期供方或大户供方，如果两年以上都评为优质供方应当优先考虑。

4.2.3 对于第一次供方，必要严格把关，有必要时取样回来检查，并且立即建立她档案资料。

4.2.4 如果供方浮现严重质量问题，应取消供货资格。

4.2.5 对供方评价采用百分制，质量评分按 50 分，价格按 20 分，交货期按 15 分，售后服务 15 分，评估总分高于 85 分评为优质供方，采购优先考虑，评估总分低于 60 分（质量评分低于 40 分）为不合格供方，应取消供方资格。

### 4.3 采购

4.3.1 由采购部负责人依照生产筹划和库存数，编制采购筹划，由公司总经理批准后交采购员进行采购。

4.3.2 采购员依照批准《采购筹划》和《采购单》按照采购物质技术指标在合格供方进行采购。

4.3.3 对批量进货，需与供方签定合同，合同中要注明品种、数量、价格、技术指标、交货期、付款方式、违约责任、盖上单位印章等，经公司总经理批准后生效。

#### 4.4 验收

- 4.4.1 采购部采购原辅材料后，应及时告知仓库，原辅材料入公司时，仓管员必要认真核对数量和规格与否符合规定，外表与否被损坏，并立即告知品管员抽样检查。
- 4.4.2 品管员依照检查规范对原辅材料进行检查，认真做好记录，并填写《原材料检查报告单》，送交仓库。
- 4.4.3 仓管员依照验收状况及《原材料检查报告单》，认真填写《原辅材料进公司记录》，送交质检部签出意见与否批准入仓，再依照意见办理手续。
- 4.4.4 质检部负责人必要对每批进公司原辅材料与否批准入仓都要签出意见。
- 4.4.5 对不符合规定原辅材料不能入仓，由采购部解决。

### 生产过程管理程序

#### 1. 目

对生产过程进行控制,保证产品质量满足规定规定.

#### 2. 合用范畴

合用于所有生产活动.

#### 3. 职责

- 3.1 生产部负责制定生产筹划，编制工艺规程和作业指引书.
- 3.2 各生产车间按筹划进行生产。
- 3.3 操作员按作业指引书进行操作，作好生产记录。
- 3.4 品质部对生产过程质量实行控制。

#### 4. 内容

- 4.1 生产部按订单和库存状况及生产能力制定生产筹划并安排车间生产，并对质量控制点进行控制，负责编制工艺规程和作业指引书（操作规程）,保证产品质量。
- 4.2 生产部依照生产日报表掌握生产进度，每月汇总记录生产状况，分析生产中存在问题，当生产过程浮现异常现象时，应及时分析因素，必要时按“纠正防止办法控制程序”，采用纠正防止办法。
- 4.3 化验室要按规定抽检生产过程中半成品、成品，检查成果及时告知车间；发现不合格时，立即报告车间负责人并及时停止生产;如发现重大质量事故时，质检部组织召开质量事故会议，

分析因素，找出问题，采用纠正和防止办法。

4.4 工序控制:依照过程产品质量特性对生产质量影响限度,工序控制可分为普通工序控制和重要工序控制。

4.4.1投入工序加工材料、辅料或半成品,都必要检查合格。

4.4.2每道工序加工完毕后必要检查合格后方可转入下道工序加工.。

4.4.3普通工序过程检查规定及项目:

a. 严格按照工艺规定上规定办法进行生产,生产完毕后,必要进行检查。

b. 检查后应在相应产品标记或做好有关过程检查记录。

4.4.4重要工序过程检查规定及项目:

a. 重要工序投入使用前应对过程产品进行分析,以确认过程能力,并保存好确认记录。

b. 重要工序应编制有关指引文献,作为加工和检查根据。

c. 严格按照质量控制有关指引文献进行加工,加工完后按有关指引文献规定进行检查,并做好相应记录。

d. 重要工序所用到各类仪器、设备必要满足精度规定,详细按

“基本设备、设施管理程序”“检查、测量设备管理限度”规定执行。

4.5 化验室负责按照产品质量规定,在核心工序设立质量控制点,并对过程参数、产品特性、生产过程进行监控。

4.6 所有不合格品由生产部按“不合格品管理程序”进行解决,必要时应将信息反馈到有关部门。

4.7 因设备或其他因素中断生产时,必要严格检查该批产品,如不符合原则按不合格品解决。

### 检查仪器、计量设备管理程序

#### 1. 目

规定检查仪器、计量设备控制、校准、维护职责和内容,以保证所有设备测量不拟定度已知,测量能力能满足规定规定。

#### 2. 合用范畴

合用于本公司检查仪器、计量设备控制。

#### 3. 职责

- 3.1 质检部负责全公司检查仪器、计量设备送检或联系计量部门下公司检定，负责此类设备关于资料归档，负责制定本公司此类设备周检筹划，保证量质传递精确。
- 3.2 各部门、车间应做到对检查仪器、计量设备对的使用，做好寻常保养、维护工作，并配合质检部进行校准。
4. 内容
- 4.1 各部门、车间需要购检查仪器、计量设备，应填写《采购单》，报公司总经理批准，然后采购。
- 4.2 新购买检查仪器、计量设备进公司时，仓管员要告知质检部查验，质检部要登记，并送检合格后，交付给申请部门使用。
- 4.3 质检部应建立本公司检查仪器、计量设备台帐，按国家关于规定制定和执行《检查仪器、计量设备周期检定筹划表》。
- 4.4 检定、校准检查仪器、计量设备，应贴上合格标记，重要仪器、仪表在合格期内，发现损坏或怀疑不合格，使用部门要告知质检部找有能力部门进行维修，通过维修必须通过检定、校准合格后方可使用。
- 4.5 检查仪器、计量设备要按规定环境条件规定放置，保证测量和实验有适当环境条件。使用人员应按规程操作，保证对的使用。
- 4.6 对检查仪器、计量设备可调部位，任何人不能改动。
- 4.7 对存储一年以上检查仪器、计量设备，使用前必须重新检定、校准合格后方可使用。
- 4.8 所有用于产品质量检查、测量设备均应计量合格，并在有效期内。
- 4.9 检定、校验不合格或过了有效期检查仪器、计量设备不得继续使用，并要贴上标示。

## 不合格品管理程序

### 1. 目

本程序规定了对不合格品应以标记、记录、评审、解决职责和办法，以防止由于疏忽而混淆和使用或交付。

### 2. 合用范畴

合用于对原材料、半成品、成品、库存品及客户退货品之各阶段不合格品控制。

### 3. 职责

3.1 品质部负责不合格品检查、判断及跟踪解决成果。

3.2 各部门负责职能范畴内不合格品标记、隔离和解决。

3.3 公司总经理负责审批不合格而需报废原材料、半成品、成品及库存品、客户退货品。

4. 内容

4.1 不合格品判断规则：

原材料、半成品、成品各检测指标中，一项或一项以上指标不合格，则定为不合格品。

4.2 不合格解决流程图：

不合格品 → 标记 → 评审意见(退货、返工、报废) → 记录 → 审批 → 解决成果记录  
→ 纠正和防止办法 → 验证纠正成果和办法之符合性。

4.3 不合格品解决原则：

4.3.1 进货原辅材料不合格品由化验员签出不合格报告单，仓管员填写《原材料入公司登记表》交品质部，品质部负责人在上批示作退货解决，由采购部与供方联系退货。

4.3.2 客户退货品：由质检部进行调查分析后给出解决意见，交公司总经理审批后执行。

4.3.3 半成品、成品及库存品之不合格品

a. 由检查员按有关检查原则、规范或作业指引书等判断出不合格品，若能决定返工后能达到规定规定，需记录其不合格品状况，并告知有关部门进行返工，不须经公司总经理。

b. 有关部门接到返工告知后，应及时安排有关人员进行返工。

c. 检查员检出不合格品，若不能决定解决办法，应及时作好标记，报告主管，由主管上报公司总经理解决。

4.3.4 公司总经理收到有关不合格品报告后，应及时组织关于部门进行评审后作出如下解决

a. 进行返工，以达到规定规定，交由原车间解决。

b. 降级或改作其他用，由公司总经理批准，交由生产部解决。

c. 让步接受、拒收须质检部负责人批准，交由采购部解决。

d. 其他状况由公司总经理睬同有关部门研究酌情解决。

4.3.5 对交付后发现不合格品，应按重大质量问题对待，品质部必要召开分析会议并采用相应纠正或防止办法，供应科应及时与顾客协商解决办法，以满足顾客规定。

4.3.6 对性质严重和多发性不合格品应查明不合格因素，采用相应纠正或防止办法。



# 不合格产品召回制度

## 1、目

为了防止因操作体系不健全，给食品带来不安全隐患，时刻本着对产品完全负责精神，保证我司信誉，让有我司标记产品在任何时候从市场召回时，均能有效迅速和全面进入调查程序，使损失减少到最低点，巩固自身品牌和拓展市场，为消费者提供安全、健康食品，达到顾客满意，特制定如下产品召回制度。

## 2、合用范畴

合用于我司所有交付后，也许发生食品危害产品告知和召回控制与管理。

## 3、职责

3.1 销售部经理任产品召回小组组长，负责产品召回全面工作。

3.2 物流部经理任产品召回小组副组长，协助组长做好产品召回全面工作及详细工作实行安排。

3.3 产品召回小构成员职责详见《产品召回小构成员》中职责。

## 4、工作程序

### 4.1 启动产品召回程序

4.1.1 在未经总经理批准并授权状况下，任何部门均不得启动产品召回筹划。如果产品召回是由政府部门或顾客启动，则需要及时将该状况报告给总经理。

4.2 成立了由销售部经理为组长产品召回小组，并明确了各成员职责。

4.3 由产品召回小组组长制定了一份产品召回联系表中涉及：姓名、职务、联系电话、职责。

## 5、召回及不安全产品

5.1 召回，是指食品按照规定程序，对由其生产因素导致某一批次或类别不安全食品，通过换货、退货、补充或修正消费阐明等方式，及时消除或减少食品安全危害活动。

不安全食品，是指有证据证明对人体健康已经或也许导致危害食品，涉及：

（一）已经诱发食品污染、食源性疾病或对人体健康导致危害甚至死亡食品；

（二）也许引起食品污染、食源性疾病或对人体健康导致危害食品；

（三）具有对特定人群也许引起健康危害成分而在食品标签和阐明书上未予以标记，或标记不全、不明确食品；

5.1.1 如果顾客反映某一类产品具备以上食品安全危害，公司则将该批次所有产品定为可疑产品。

5.1.2 对于顾客退货产品由召回小组组长召集召回小组成员会议，分析召回因素，拟定召回产品类别（名称、编号、生产日期等）及召回数量。

5.1.3 可疑产品到公司后，由负责接受召回小组成员依照发货记录确认产品与之与否相符。

5.2 对于自查出不合格且已发到客户手中产品

5.2.1 在发现不合格品第一时间由负责销售业务召回小组成员依照产品召回联系表告知客户，以防止不合格品进一步扩散。

5.2.2 向客户解释清晰召回因素，并与客户协商召回数量。

5.2.3 同 5.1.2.

5.3 可疑产品到公司后，由质检部监督，成品仓库接受。接受后产品用库存商品保管卡标明“不合格”，“待检”，“待解决”标记后放置在成品仓库不合格品（可疑产品）存储区，在未经公司及质检部批准下不可出库放行。

6、解决召回产品规程

6.1 对产品进行重新分类，降级或废弃解决。

6.2 查明退货因素，进行解决。

6.2.1 由于原辅料、添加剂所导致不合格品：由物流部告知供方，并在清除问题前停止其供应原料。

6.2.2 由于包装物料导致不合格品：由物流部告知供方，并限期整治，整治未确认前，停止其供应包装。

6.2.3 在生产加工过程中所导致不合格品，告知车间负责人，限期作出纠正办法，追查负责人。

7、必要时浮现如下状况时应及时告知有关政府管理部门。

7.1 必要时产品浮现如下状况时应及时告知质量监督部门。

7.1.1 消费者投诉、食源性疾病事故、食品污染事故。

7.2 告知内容如下：

7.2.1 召回因素

7.2.2 召回类别：名称、编号和生产日期等。

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/686224202143010045>