

滕州市天水生物科技有限公司

质量管理文件汇编

文件编号：TSSW-01

版本号： B

发布日期:2014 年 12 月 31 日

实施日期:2015 年 1 月 1 日

滕州市天水生物科技有限公司 发布

颁 布 令

为了实现本公司质量方针和质量目标，确保满足顾客的需求和期望，提高全体员工的质量意识,依据 ISO 9001:2008《质量管理体系---要求》我们编制了本《质量手册》第二版。

本手册充分阐述了本公司的质量方针和质量管理体系，该体系覆盖了本公司产品质量形成全过程中的各个环节。它是我们建立质量管理体系和进行质量活动必须遵循的纲领性文件，经评审符合标准要求，现予以正式发布。要求公司各部门及全体员工严格遵照执行，确保本公司质量管理体系的有效运行和产品质量的先进水平。

本手册第二版第一次修改稿自 2015 年 1 月 1 日起实施

总经理：张士金

2014 年 12 月 31 日

目 录

序号	文件名称	页码
1	质量方针及质量目标	2
2	质量管理机构图	3
3	任命书	4
4	质量管理制度概述	5
5	各部门、人员的质量职责	8
6	各部门人员权限关系	17
7	质量管理考核办法	18
8	生产过程控制程序及考核办法	20
9	生产设备、设施管理程序	23
10	检验、检测设备管理制度	25
11	人员培训管理制度	27
12	原、辅材料采购控制程序	29
13	采购验收管理制度	31
14	供方评价准则	32
15	检验管理制度	33
16	质量检验制度	35
17	取样和样品保存管理规定	38
18	不合格品管理制度	40
19	销售管理制度	41
20	不合格产品召回制度	42
21	生产车间、场区环境卫生管理制度	46
22	仓贮、储运管理制度	48
23	标识管理制度	50
24	从业人员健康检查制度	51
25	质量文件控制制度	52

质量方针及质量目标

1、质量方针

为加强内部质量管理,做到内抓质量,外树形象,提高产品质量水平,使企业逐步发展壮大。制定以下质量方针:

科研创新 争创行业一流

严格控制 确保产品质量

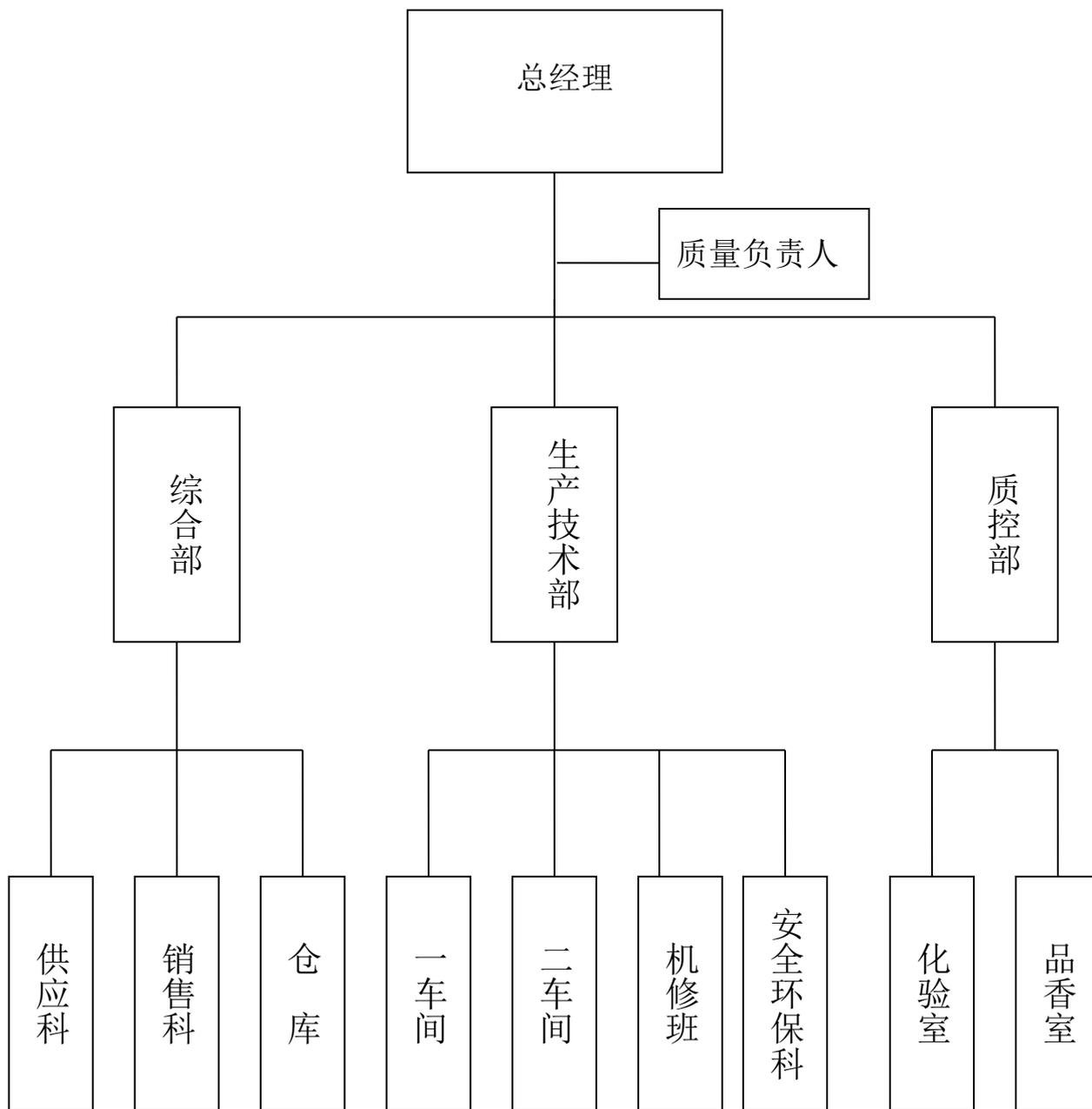
科学管理 不断让您满意

2、质量目标

1)产品出厂合格率 100% 。

2)顾客满意率 95%以上;

质量管理机构图



任 命 书

为加强企业内部质量管理,保证产品质量,完善质量体系,经研究决定,设质量管理部负责本公司的质量管理工作。

任命:刘敦胜为质量安全管理负责人,负责质量管理工作

蒋敏、蒋燕为质量检验员

主要职责:

- 1.认真贯彻《产品质量法》《食品卫生法》等与食品相关的国家法律法规。负责本公司质量管理体系的建立、实施、保存、改进和产品检验,把好质量关。
- 2.负责组织质量管理人员学习有关业务,合理安排、督促、检查质量管理的各项工作落实情况。
- 3.协助总经理认真贯彻执行管理制度,及时掌握产品生产过程中的质量问题。发现产品质量有问题时,及时通知各有关部门及人员立即采取补救措施,杜绝重大质量安全事故的发生,定期向总经理报告质量状况。
- 4.负责组织开展各项质量活动。
- 5.保持质量体系的有效运行,提高质量体系的整体效能。
- 6.负责收集、整理、完善质量管理文件资料,并做好归档工作。

总经理:

日 期:

质量管理制度概述

为企业的生存与发展,努力提高和稳定产品质量水平,不断满足市场的需要,特制订本公司质量管理制度。

(一)、原材料的质量管理

1、生产使用的各种原材物料必须符合技术标准的要求。

2、供应科必须按照质量标准认购原材物料,并审核供应单位的质量保证能力,若急需超标采购时,须经质控部同意,总经理批准。

3、采购进公司的原材物料必须有生产厂商提供的检验报告及生产合格证。入库时,必须按生产厂批号,分批存放保管,并及时通知化验室取样化验。

4、原材料经过化验后,符合质量标准要求,方可入库使用。无标准的原材物料,若确属急用,由供应科填写申请报告,质控部提出处理意见,生产技术部经理批准,由质控部下达处理使用证明,然后发往车间使用。

5、质控部门下达的原料合格证明有效期一般为一年(不变换产地),超过保管期的原材料,应由化验室重新取样化验,化验合格后方可使用,否则禁用。

6、原材料要妥善保管,仓库发料应按先进先出的顺序发放,并建立帐表。

(二)、生产过程的质量管理

1、生产工艺及半成品质量是成品质量的重要因素,生产技术部应根据产品的结构特点,制定完整具体的工艺规程,操作规程,质量控制点,以保证产品质量。没有生产工艺规程,不得生产。

2、车间要加强工艺管理,教育员工自觉遵守工艺纪律;认真执行工艺文件,质检员按检验规程进行监管,并定量、定点、定项目进行检验和抽查。

3、操作生产人员使用不合格的半成品及违犯工艺进行生产,检查人员要进行劝阻,检查人员有权禁止使用不合格半成品,直至车间对问题作出适当处理为止,因此所造成的停产及损失由当事人负责。

4、工艺生产中造成的不合格品,要与生产的合格品加以区别。

5、根据市场需要和满足用户的要求,不断革新品种,在新产品投产前必须具备产品配方,技术标准等技术文件,否则车间拒绝试产,质控部拒绝检验。

(三)、产成品的质量管理

1、凡出售产品由化验员按技术标准进行检验,经检验合格,签发合格证书后,方可入库、出售。未经检验或检验不合格的产品一律不准出售。

2、经检验不合格的产品,不可出售。

3、当日生产的不合格品,经检查证明,确属不是违反工艺所造成,可直接入不合格品库。若是违章造成不合格品,经车间查清责任,提出申请,经领导批准,再入不合格品库。

4、产品包装要区分合格品与不合格品,严禁不合适品混入合格品中包装入库。如检查混入不合格品,应及时清查挑出不合格品,未挑选前不得入库。已混入不合格品出售,用户有反馈时,对责任者按弄虚作假处理。

5、出售产品必须按照技术标准规定进行包装,包装上要有明显的商标、产品名称、规格数量、批号、生产日期,制造商家等字样。包

装袋内应有合格证。

6、销售科必须建立销售产品台帐，要登记产品名称、批号、数量、销售日期、生产班次、年、月、日，以便出现质量问题时追查。

7、已售出的产品，经用户反映，确属我公司的质量问题，应实事求是的进行“三包”(包修、包换、包退)。

(四)、质量事故的处理

1、凡违犯工艺技术规程及岗位责任制进行生产，造成经济损失100元以下为违犯工艺，原则不作质量事故处理。但对违章者进行教育时，本人未能很好认识，态度恶劣，虽未造成百元以下损失，亦应按质量事故处理。

2、凡出现质量事故，应提出处理意见，报质控部会同生产技术部进行审查，并呈报总经理作出处理决定。较大质量事故应在当日口头汇报给质控部及主管经理。

3、对质量事故的处理，本着以思想教育为主，对其处理分应视事故情节，历来工作态度，认识如何而定。

(五) 质量汇报与分析

1、质量指标由质控部根据生产情况，质量状况，提出质量考核指标，经有关部门讨论通过，呈报总经理批准，贯彻实施。

2、质控部负责产品质量月度、年度统计分析，统计方法。

3、车间每半月向职工进行一次质量情况分析，每月召开一次质量分析会，研究质量情况，不断提高产品质量。

4、全公司的质量状况，每季召开一次质量分析会，向公司领导进行汇报存在质量问题，由有关部门及车间研究提出改进措施。

各部门、人员质量职责

把质量放在首位是我公司的办企方针之一，产品质量涉及到各个部门。为了加强和提高本公司员工的质量意识，根据公司质量管理制度，特制订本职责。

质量职责就是把每个质量组织和人员所担负的质量职能，用书面的形式加以明确的制度。本制度明确了各级领导、各部门、各类人员的质量职责，对促进和提高本企业质量管理工作将起很大作用。

(一)总经理质量职责

1、认真贯彻国家有关质量工作的法规方针、政策和上级有关指示，以身作则，提高质量，增加经济效益。

2、带头学习质量管理知识，亲自组织和领导本公司的全面质量管理工作，确保产品质量。

3、在制订企业方针中，应将质量，品种放在突出的位置，并亲自审定产品创优质名牌、新产品开发。

4、总经理每年至少亲自主持召开一次质量工作会议并定期主持质量分析会，分析质量情况。亲自处理重大质量问题。

5、表彰和奖励对产品质量作出显著成绩的集体和个人。

6、组织人员对本公司的质量管理或对各部门的质量职能进行诊断。

(二)质量负责人质量职责

1、在领导和组织完成生产任务中，以身作则，不断教育负责生产的管理人员和生产工人，在保证质量的前提下完成生产等各项任务。

2、领导和组织生产车间,按公司有关的工作标准规定,搞好工序管理,以便减少不良品,确保产品质量。

3、组织好均衡生产和文明生产,为提高产品质量创造条件。

4、在掌握产量动态的同时,要掌握质量动态,在检查生产任务完成情况时,同样要检查质量指标的完成情况,以保证本公司全面完成生产任务。

5、对于质量管理工作行使否决权。

(三)质控部经理质量职责

1、组织贯彻国家有关法律、法规、标准,对施工技术、质量工作进行监督、指导。

2、负责全公司产品质量控制的归口管理。

3、定期组织开展质量检查评定工作,评审与处置不合格品。

4、负责产品标识情况进行定期检查,并监控其追溯性。参加关键质量控制点控制工作,并定期抽查控制质量情况。

5、参与对原材料供方进行评价,并监督其产品质量。

6、参与事故调查处理工作,解决各项技术问题。

7、根据公司目标,组织制定本部门目标、指标和实施措施。

8、负责应急准备与响应的有关技术工作,对环境因素进行调查。

9、参与应急准备与响应方案的编制与实施,及时组织召回已售出的不合格产品,并妥善处置。

10、主管化验室、品香室,承办公司领导交办的其他工作。

(四)生产技术部经理质量职责

1、生产技术部在总经理的直接领导下,全面负责公司的生产管理工作。负责制定各种生产工艺流程图、工艺操作规程等技术文件;

2、根据**公司要求**，合理组织人员及物料的调度安排，按时完成公司下达的各项生产任务。

3、充分调动生产人员的积极性和创造性，做好公司生产计划的执行工作。

4、对生产过程中的重大生产技术问题、质量问题进行分析与解决。

5、负责生产车间的各类报表的汇总分析工作。

6、负责生产车间设备的购置申请、设备验收以及日常的维护与保养等。

7、积极做好生产岗位员工的工作技能培训工作。

5、建立班组(工段)的质量考核制度，及时进行评比表扬和奖励。

6、主管车间、机修班和安全环境科，承办公司领导交办的其他工作。

(五)综合部经理质量职责

1、负责质量手册、程序文件的控制和管理；

2、负责编写管理评审计划、报告和管理评审过程中的记录，并对决定事项进行督促、检查和跟踪验证；

3、负责内部质量审核计划的制定，并组织内审员进行内审；

4、负责人力资源管理，制定员工培训计划，并组织培训。

5、主管供应科、销售科和仓库，承办公司领导交办的其他工作。

(六)销售科科长质量职责

1、贯彻执行质量方针、目标和质量管理体系文件；

2、负责与产品有关要求的确定、评审和与顾客的沟通；

- 3、负责销售合同的签订、修改和管理, 并建立顾客的档案;
- 4、负责成品的外包装、销售、运输、交付及售后服务工作;
- 5、负责顾客满意度的调查, 记录、处理顾客意见。

(七) 供应科科长质量职责

- 1、贯彻执行质量方针、目标和质量管理体系文件;
- 2、负责建立供方档案, 并负责对供方的调查、评价, 制定、组织实施采购计划;
- 3、负责组织原材料的运输和对原材料不合格品的处置。

(八) 机修班班长质量职责

- 1、贯彻执行质量方针、目标和质量体系文件;
- 2、负责设备的购置申请, 建立设备台帐、档案;
- 3、负责设备检修计划的制定, 并组织实施;
- 4、负责组织设备的安装、调试和日常检修;
- 5、负责新购设备和零部件的验收;
- 6、负责组织对设备事故的分析、调查, 并提出处理意见。

(九) 车间主任质量职责

- 1、贯彻执行质量方针、目标和质量体系文件;
- 2、负责生产计划的实施, 对具体生产过程进行监视和测量, 并保持有关记录;
- 3、负责对半成品的标识和记录; 负责不合格半成品和不合格成品的标识、记录、隔离和处置;
- 4、负责生产过程中原材料、半成品和成品的防护;
- 5、配合相关部门的工作, 对使用的设备进行维护和保养。

(十) 仓库主任质量职责

- 1、贯彻执行质量方针、目标和质量体系文件；
- 2、负责原材料、成品入库验收、标识、防护和管理发放；并建立台帐，做到帐、卡、物相符；
- 3、负责仓库的安全管理，做好库区的标识、清洁卫生、消防器材管理；
- 4、配合相关部门工作。

(十一) 质检员质量职责

- 1、根据总经理的授权，质检员独立行使职权。
- 2、严格执行质量检测制度，防止不合格品的入库使用。
- 3、负责原材料的进货检验，依据检验文件和实验技术文件进行抽样化验，把好物料进货质量关，以满足产品所需。
- 4、认真执行质量检验制度，按照产品质量要求，对生产加工的全过程进行严格检验和控制。
- 5、负责对分管范围内的产品进行及时准确的产品标识，确保产品在车间内部或车间之间的工序流转中得到有效控制。
- 6、负责对不合格产品及时进行标识，按不合格产品控制程序执行。
- 7、必须对检验过程和结果做好详细记录并保存，同时做好相应的数据分析，为质量管理体系的持续改进创造条件。
- 8、负责收集原材料的材质证明以及合格证并存档等工作。
- 9、负责产品发货前的合格证填写等准备工作。

- 10、认真检验、检测, 严把质量关, 并作好记录存档。
- 11、根据产品存在的质量问题, 分析原因, 提出预防和改进意见, 供主管领导和有关部门参考。
- 12、按工艺文件、技术标准要求做好每个项目的检查记录, 防止错检、漏检, 及时发现生产中出现的不良品并打上标识, 要求并督促制造单位采取有效措施认真管理, 防止不良品混入不合格品中而埋下质量隐患。

(十二)生产工人质量职责

- 1、熟悉质量标准, 工艺文件和设备操作规程。
- 2、严格遵守工艺纪律和操作规程, 确保产品质量。
- 3、搞好自检, 互检和自打标记工作, 并认真做好原始记录。
- 4、努力完成质量考核指标。

(十三)质控部质量职责

- 1、组织贯彻国家有关法律、法规、标准, 对施工技术、质量工作进行监督、指导。
- 2、负责产品实现过程所需技术和质量文件的审核工作。
- 3、定期组织开展质量检查评定工作, 评审与处置不合格品。
- 4、负责产品标识情况进行定期检查, 并监控其追溯性。
- 参加关键质量控制点控制工作, 并定期抽查控制质量情况。
- 5、参与对原材料供方进行评价, 并监督其产品质量。
- 6、参与事故调查处理工作, 解决各项技术问题。
- 7、根据公司目标, 组织制定本部门目标、指标和实施措施。
- 8、负责应急准备与响应的有关技术工作, 对环境因素进行调查。
- 9、参与应急准备与响应方案的编制与实施, 及时组织召回已售

出的不合格产品,并妥善处置。

10、承办公司领导交办的其他工作。

(十四)生产技术部质量职责

1、生产技术部在总经理的直接领导下,全面负责公司的生产管理工作。

2、根据公司要求,合理组织人员及物料的调度安排,按时完成公司下达的各项生产任务。

3、充分调动生产人员的积极性和创造性,做好公司生产计划的执行工作。

4、对生产过程中的重大生产技术问题、质量问题进行分析与解决。

5、负责生产车间的各类报表的汇总分析工作。

6、负责生产车间设备的购置申请、设备验收以及日常的维护与保养等。

7、积极做好生产岗位员工的工作技能培训工作。

8、做好生产现场的安全生产工作,努力提升员工的生产安全意识,定期检查各项安全生产设施,确保安全生产工作落到实处。

9、完成公司领导布置的其它各项工作。

(十五)综合部质量职责

1、负责质量手册、程序文件的控制和管理;

2、负责编写管理评审计划、报告和管理评审过程中的记录,并对决定事项进行督促、检查和跟踪验证;

3、负责内部质量审核计划的制定,并组织内审员进行内审;

- 4、负责人力资源管理, 制定员工培训计划, 并组织培训。
- 5、主管供应科、销售科和仓库, 承办公司领导交办的其他工作。

(十六) 化验室质量职责

1、认真贯彻执行党和国家的**质量政策**, 搞好**质量检验工作**, 充分发挥**质量检验**对**产品质量**的**保证**, **预防和报告作用**, 以保证**出售产品**能达到**质量标准**的要求。

2、负责**质量检验**的**计划工作**, 在**产品投产前**应**搞好流程图设计**, 进行**质量特性缺陷严重性分级**, 编排**检验指导书**, 为**搞好质量检验**做好**准备工作**。

3、按照**标准和订货合同**, 负责从**原料入厂到成品出售全过程**的**进出货检验**, **工序检验**、**成品检验工作**, 签发**合格证**, 严把**质量关**。

4、负责**质量检验**, **原始数据的记录和分析工作**, 并编写**质量动态报告**, 作为**正常质量信息**向**经理和有关部门**反馈, 对于**生产中发现的质量问题**, 则按**异常质量信息管理办法**, 及时向**有关部门人员**反馈。

5、认真**做好不合格品**的**标识**, **隔离和保管工作**, 防止与**合格品**混淆。

6、负责**培训检验人员**, **不断采用新的检验手段**, 努力**提高质量检验工作水平**。

7、**建立并管理好质量档案**。

(十七) 供应科质量职责

- 1、**保证采购、原材料的质量符合标准**。

- 2、审核供应单位的质量保证能力。
- 3、严格贯彻原材料的保管和发放制度，保证不变质、不损坏，严防发生质量事故。
- 4、严格执行原材料代作制度和检验制度。
- 5、保存原材料的质量凭证。

(十八)销售科质量职责

- 6、做好用户的技术服务工作，保证使用效果。
- 7、做好市场调查、分析、预测和质量信息的收集工作。
- 8、做好用户产品的接收、保管和发运工作，防止损坏。
- 9、以推销和召开订货会等形式增加产品销售量，并使用了解产品质量。
- 10、认真处理出厂产品的质量问题的，对用户的函、电、来人等应进行妥善处理，做好“三包”和“三保”工作，树立高质量的信誉。

(十九)机修班质量职责

- 1、贯彻执行质量方针、目标和质量体系文件；
- 2、负责设备的购置申请，建立设备台帐、档案；
- 3、负责设备检修计划的制定，并组织实施；
- 4、负责组织设备的安装、调试和日常检修；
- 5、负责新购设备和零部件的验收；
- 6、负责组织对设备事故的分析、调查，并提出处理意见。

(二十)生产车间质量职责

- 1、贯彻执行质量方针、目标和质量体系文件；
- 2、负责生产计划的实施，对具体生产过程进行监视和测量，并保持有关记录；

3、负责对**半成品的标识和记录**；负责**不合格半成品和不合格成品的标识、记录、隔离和处置**；

4、负责**生产过程中原材料、半成品和成品的防护**；

5、**配合相关部门的工作，对使用的设备进行维护和保养。**

(二十一) 仓库质量职责

1、**贯彻执行质量方针、目标和质量体系文件**；

2、**负责原材料、成品入库验收、标识、防护和管理发放**；**并建立台帐，做到帐、卡、物相符**；

3、**负责仓库的安全管理，做好库区的标识、清洁卫生、消防器材管理**；

4、**配合相关部门工作。**

各部门人员的权限关系

1、**总经理对产品质量负全面责任，质量负责人主持公司的技术质量工作，并负责全面的质量管理。质控部负责具体的日常质量管理工作。**

2、**生产技术部、质控部、综合部是在总经理领导下，负责质量管理的职能部门。生产技术部负责技术文件的制订、执行和质量管理工作，质控部负责工艺过程、半成品、产成品的质量监督检验。综合部负责综合管理。**

3、**建立严格的质量责任制。从总经理、部门经理、到每个生产工**

人都要把质量责任制作岗位责任制的一项主要内容,在整个生产过程中,每种产品、半成品、每道工序,要明确分工,各负其责,作出标记,防止无人负责现象。

4、专职检验机构产品质量与车间或其他职能部门发生争执时,由总经理裁决。

5、专职质量检验人员,要认真负责,一丝不苟,敢于支持原则,不合格的半成品,不经处理不能流入下道工序,不合格的产品坚持不能出售的原则,各级领导和广大员工都要支持他们的工作。

质量管理考核办法

1 范围

为了完善质量管理,使之有章可循,促进质量管理制度的有效落实,并通过考核,改进工作质量,提高产品质量保证的综合能力,确保产品质量满足要求。

本办法适用于本公司质量管理制度考核。

2 职责

2.1 质控部负责公司质量管理工作,制定、修订各项质量管理制度。质控部经理为质量考核组长,负责组织质量管理制度的考核和评价,各车间、部门负责人为考核组成员。

2.2 各生产车间、部门负责执行质量管理制度,并按要求进行工序质量控制。

3 内容和要求

3.1 质量管理制度的管理

3.1.1 质量管理制度包括与质量管理体系有关的质量手册、程序文件、第三层文件等。

3.1.2 综合部提供生产车间、部门有效版本的质量管理制度, 确保其完整性、正确性与统一性。

3.1.3 质量管理制度的发放、使用、管理应执行《文件控制程序》。

3.1.4 生产车间、部门应有质量管理制度的有效版本。

3.1.5 生产车间、部门在用的质量管理制度不得擅自更改, 当发现错误时应及时向综合部报告, 由综合部负责对原质量管理制度进行更改。

3.2 质量管理制度检查与考核

3.2.1 质量管理制度检查的内容见《质量管理考核记录表》。

3.2.2 质量管理制度考核的组织和实施

3.2.2.1 全公司性的质量管理制度检查由质控部负责, 每三个月组织有关部门负责人对本办法 3.1 条规定的全部要求执行情况进行检查考核, 考核得分 80 分以下为不合格, 80 分以上为合格, 90-95 分为优良, 96 分以上为优秀。

检查结束后应写出考核总结并对存在的问题提出整改意见和处理措施, 责成有关部门整改。

生产过程控制程序及考核办法

1 目的

为了对产品生产过程进行有效的控制,保证生产作业按规定的方法和程序在受控状态下进行,确保产品质量满足规定的要求。特制定本程序规定。

2 范围

本程序适用于产品生产过程各种影响因素的控制。

3 职责

见各部门岗位职责。

4 工作程序

4.1 生产计划的控制

4.1.1 生产技术部根据销售科提供的年度销售计划制定下年度生产计划,报总经理批准后,下发到各有关部门。

4.1.2 车间根据《生产计划》合理安排每日生产,做到均衡生产。

4.1.3 生产计划根据市场要求和销售情况可由销售科进行调查,车间配合做好调查工作。

4.2 生产准备

4.2.1 生产技术部负责制定《香料产品合成工艺》等文件,经批准后下发到生产技术部门执行。

4.2.2 生产技术部经理根据计划安排工艺要求向车间发通知单,车间根据通知单向仓库领取生产原料。

4.2.3 生产技术部确认原料数量、质量无误后投入生产。

4.3 生产过程控制

4.3.1 生产过程分一般工序和关键工序

4.3.2 本公司的关键工序为:滴加。除此以外的其他工序为一般工序。

4.3.3 一般工序

4.3.3.1 人员控制

a) 操作人员必须过岗前培训,掌握本岗位的操作规程、技术要求和安全知识。

b) 生产技术部根据公司要求和工作需要对生产操作人员进行相应培训。

4.3.3.2 设备控制

a) 机修班负责对生产设备进行巡回检查。生产技术部负责设备、设施日常使用、清理、维护保养的管理。

b) 操作人员负责正确使用本岗位的设备设施,并对设备和环境进行卫生清理。

c) 生产操作人员每年进行一次健康查体。

4.3.3.3 原材料控制

原料进入车间前操作人员核对是否符合要求,及时检验原料,发现问题及时报质控部进行处理,并根据检验结果及时采取相应措施。

4.3.3.4 工艺过程控制

a) 生产技术部经理根据操作规程组织生产,对生产过程实施监督控制。

b) 质控部对过程产品的质量进行处理,对关键工序控制点的参数进行监督检查。

4.3.3.5 环境条件控制

生产技术部负责按食品卫生规范和卫生实施细则要求控制生产现场,确保生产现场的环境满足要求。并协调水、电的供应,确保满足生产的要求。

4.3.4 关键工序

4.3.4.1 操作人员的控制

a) 必须经过培训后方可上岗。

b) 操作人员严格按工艺文件要求操作,对工艺参数和其他影响因素进行监控,确保符合规定要求,出现异常及时反映、处理,做好过程控制记录。

c) 过程出现异常,操作人员可以解决的,应立即现场排除。不能解决的由质控部会同有关部门进行解决。

4.3.4.2 生产技术部对关键工序进行工艺指导,并实施监控,保证产品质量。

4.3.4.3 车间要保持设施和环境卫生。车间禁止存放其他异物。对生产设备要定期清理,不得留有脏物

4.4 过程管理考核规定

- a) 没清理机械设备 10 元/人次
- b) 没对设备进行定期维护、保养 10 元/人次
- c) 环境卫生不合格 10 元/人次
- d) 没按操作指导书进行操作 30 元/人次
- e) 出现异常没及时反映、处理 30 元/人次

4.5 产品出公司检验合格率考核规定

- a) 可以查明不合格项产生原因且属个人操作失误 100 元/

人次

b) 可以查明不合格项产生原因但不属个人原因 100 元/

车间次

c) 产品检验操作失误、错误或不准确、不规范 100 元/人

次

生产设备、设施管理程序

1 目的

为了加强设备、设施的管理,保证正常运转,满足产品的生产过程要求,特制定本程序。

2 范围

本程序适用于本公司生产设备、设施的控制。

3 职责

由机修班负责生产设备、设施的管理工作,生产技术部负责按规定要求操作执行,并负责本车间设备、设施的日常维护和卫生清理。

4 工作程序

4.1 设备的选型、安装、调试及验收

4.1.1 大型或重要设备的选购由机修班根据产品生产计划的安排组织调查研究,进行技术、经济论证,定出最佳配置、采购方案,经生产技术部经理审核、总经理批准后执行。

4.1.2 新进设备进公司后由机修班组织进行检查,组织有关操作人员在设备生产厂家人员的指导下进行安装调试。

4.1.3 安装调试完毕,由机修班及设备生产厂家人员共同进行验

收, 验收合格后办理移交手续, 形成的文件及出厂技术资料交质控部存档。

4.2 设备使用的日常维护、清理

4.2.1 各车间实行严格的设备使用岗前操作培训和设备维护保养制度。

4.2.2 各车间必须贯彻执行设备操作规程和设备维护保养制度。

4.2.3 各车间应加强日常保养和维修工作, 定期对设备进行清洁、润滑、调整和清洗消毒, 并保存记录, 同时建立和保存停产、复产记录及复产时生产设备、设施等安全控制记录。

4.2.4 正常生产期间, 各车间应对在用的生产设备、设施运行情况做好记录, 并负责保存。

4.3 设备、设施的维修

4.3.1 设备、设施的检修应坚持“预防为主”的方针, 推行以状态监测为基础的全员预防维修技术, 提高检修水平, 缩短检修时间, 降低检修成本。

4.3.2 维修计划由车间编制, 报机修班, 机修班根据设备、设施运行及年检修情况, 编制维修计划, 报生产技术部经理审核、总经理批准后实施。

检验、检测设备管理制度

1 目的

通过对检测设备和考核标准的控制, 为确保检验、检测工作符合确定的要求, 提供可靠证据。

2 范围

适用于本公司所有的检验、检测和试验设备的控制。

3 职责

3.1 质控部归口管理检测设备的控制。

3.2 质控部经理负责批准检测设备的采购计划。

3.3 质控部负责批准检测设备的周期检定计划, 并上报总经理。

4 工作程序

4.1 由质控部根据需要提出采购设备要求, 标明技术要求、规格型号、数量等, 经总经理签字后, 由供应科采购。

4.2 所有检测设备、仪器等, 均由质控部负责按使用说明书等有关资料进行验证。所有计量检测设备按《计量法》要求检定, 经检定合格, 取得有效证书, 粘贴合格标记后方可使用。

4.3 由质控部负责对使用的检测设备建立《检测设备、仪器台帐》。

4.4 质控部制定《检测设备、仪器周检计划》, 经质控部经理批准后执行, 按规定的检定周期进行检定, 确保在用设备、仪器满足规定的使用要求。

4.5 标识的管理和控制

4.5.1 确认标记主要是:绿色为合格证,黄色为准用证,红色为停用证。封存和报废仪器集中存放,并挂标识牌,标明设备状态。

4.5.2 标识的有效期应填写检定日期和检定周期,标签的粘贴不得贴在旧标签的旁边,应覆盖或取下旧标签。

4.6 检测设备安放和使用的场所环境,要符合设备特性及工作要求的条件,注意防潮、防震、防腐蚀、防尘等。

4.7 检验、检定等检测设备要设立专人维护和保养,定期清洗、润滑、除尘、防潮,更换损坏元器件,进行调整和必要时的再调整,确保设备正常用,为检验、检定提供可靠的数据。使用中的维护保养,由质检员负责按检测设备的使用与保养有关规定进行维护保养。

4.8 检测设备搬运时,要关机、切断电源,轻拿轻放,必要时,装箱搬运,由专人负责重新安装、调试和检定,正常后,方可交付使用。

4.9 每月末,质控部负责检查检测设备的状况及标识的适用性,如发现标识不正确和检测设备不适用,应及时处理,以保证检测结果的有效性,确保产品符合规定的要求。

人员培训管理制度

1 目的

为满足质量管理体系有效的运行, 对企业与质量有关的人员进行质量意识教育和专业技术培训, 以确保质量方针、质量目标的实现。特制定本制度。

2 范围

本制度适用于本公司与质量有关的各级人员的培训工作。

3 职责

综合部是培训的主管部门, 负责组织确定各岗位人员的能力需求, 编制培训计划, 经总经理批准后组织实施。各部门负责确定本部门的培训要求需求, 并按培训计划安排协助培训的实施。

4 工作程序

4.1 计划的编制

4.1.1 综合部每年年底向各部门征询对培训的需求和意向, 按部门要求编制计划, 报总经理批准。

4.1.2 临时性培训计划由相关部门提出后综合部协助组织。

4.1.3 需要外出学习、培训的人员, 由各部门向综合部提出申请, 综合部协助组织。

4.1.4 培训实施

综合部根据培训计划, 针对不同的培训内容和时间要求, 组织培训。

4.1.5 培训的评价和考核

a)综合部根据计划内容和岗位工作能力需求, 组织对员工的培训

考核和资格确认。

b)对从事特殊行业的工作人员,必须取得应该取得的相应资格证书后,经质控部确认持证上岗。

4.1.6 培训记录

综合部负责建立本公司人力资源档案,保存有关人员的教育、培训记录及培训工作记录。

原、辅材料采购控制程序

1 目的

对原、辅材料采购的控制范围、相关程序作出具体规定，确保采购的原、辅材料符合要求。

2 范围

适用于本公司香料产品生产所需的所有原、辅材料。

3 职责

3.1 生产技术部负责原、辅材料的采购申请。

3.2 供应科负责采购计划的制定，并实施采购。

3.3 化验室负责原、辅材料的检验；仓库负责原、辅材料的验收和保管。

4 工作程序

4.1 采购申请

4.1.1 生产技术部根据月生产计划，向供应科提出采购申请，供应科去仓库查询库存情况，核准仓库缺额后执行。

4.1.2 在生产过程中，顾客需求发生变更或香料产品的库存数量、质量不能满足顾客要求时，销售科要以《信息联络单》的形式，与生产技术部沟通，生产技术部重新调整生产计划，必要时提出原、辅材料采购申请。

4.2 采购计划

4.2.1 供应科对原、辅材料市场行情进行了解，初步确定采购方案，同时检查供方是否在合格供方名录之列，如果供方不在合格供方之列，需按《供方评价准则》要求对其进行评价，经评价合格后将列入《合

格供方名录》中。

4.2.2 供应科根据采购申请、原、辅材料市场行情编制《采购计划》，作为采购的依据，《采购计划》内容应包括：

- a) 原、辅材料名称；
- b) 规格及质量要求、数量；
- c) 供方名称；采购时间。

4.2.3 采购计划由综合部经理签字审批后实施。

4.3 采购实施

4.3.1 供应科依据采购计划，以书面的采购文件如采购合同等方式实施采购，采购文件应清楚地规定采购要求：

- a) 采购原、辅材料的名称、规格、质量要求、验收标准；
- b) 双方应遵守的程序或协议；
- c) 交货期限、价格、交付方式；
- d) 供方需要提供的产品合格证或分析报告单。

4.4 采购原、辅材料的入库：

4.4.1 原、辅材料进厂后，停放在待检区。

4.4.2 由仓库保管员索取原、辅材料出厂合格证后，通知化验室，化验室按要求取样检验，检验合格后，出具《原材料检验报告》。

4.4.3 仓库审查《检验报告单》后开始验收原、辅材料，数量多的原、辅材料抽查检斤，按 5%—10%抽查检斤并作记录。

4.4.4 原、辅材料入库后，仓库出具入库手续，并对采购原、辅材料进行登记、标识。

4.4.5 供应科对每一次采购入库的原、辅材料也要登记，注明质量情

况、实际到货时间等。

原辅材料、包装材料采购管理制度

- 1.供应部门人员**必须按照生产技术部门提供的采购原件(采购计划、技术标准等)**进行采购,不得擅自改变。
- 2.供应部门人员按照合同的条款与供方签订订货合同(包括处理质量争端的规定、质量保证协议、验收方法等)
- 3.及时了解、掌握供方工厂动态,供货能力、质量控制和保障体系情况,对供方名称、供货记录等均需记录存档。
- 4.要求供方提供发运货物的检验资料和合格证件,交检验部门存档备查。

采购验收管理制度

1. 所有采购的原辅材料**必须经过验收。**
2. 进货验收时**必须向供货者索取许可证复印件(按照相关法律、法规规定,应当取得许可的)如:营业执照、生产许可证等。同时索取购进批次产品相应的合格证明,如:检验报告、合格证。**
3. 化验室依照产品检验标准自行检验或委托检验,并保存检验记录。
4. 采购进口需法定检验的产品,由供应科负责向供货者索取有效的检验检疫证明。
5. 承担采购和使用的部门和个人均不得采购或使用不符合食品安全标准的产品。
6. 仓库负责所采购产品的验收记录。内容包括:产品名称、规

格、数量、供货者名称及联系方式、进货日期、验证或自检日期、验收结果、验收人等内容。验收记录保存期不得少于两年。

7.所有采购产品的品种必须与进货验收记录一致。

8.采购产品入库

8.1 采购原料经验收合格后方可入库。

8.2 采购原料按规定入库并做好记录，做到账、卡、物相符。

8.3 采购原料入库后，按品种分别堆放整齐，并做好标识。

供方评价准则

1 目的

对供方按本公司采购要求提供采购原、辅材料的能力进行评价，确保采购原、辅材料合格。

2 范围

适用于本公司合成香料产品生产所需的原、辅材料。

3 供方评价准则

3.1 评价内容包括：

- 1)企业提供营业执照复印件；
- 2)企业产品卫生许可复印件；
- 3)企业税务登记复印件；
- 4)企业生产许可复印件；
- 5)企业组织机构代码证复印件；
- 6)企业产品执行标准；
- 7)技术监督近期的产品检验报告；
- 8)是否通过质量管理体系认证；

9) 涉及危险化学品的产品提供安全生产许可证;

3.2 评价方法

供方主要通过追溯以往的供货质量记录、交付和服务、使用情况, 由供应科组织生产技术部、质控部等部门对供方进行评价。

3.3 合格供方的标准

供方具备按我公司的采购要求提供产品的能力, 即为合格供方, 能力一般包括:

供方产品质量、价格及交货情况良好;

售后服务质量好;

供方遵守法律法规;

3.4 重新评价的规定

3.4.1 一般情况下, 供应科每年年底对供方进行一次评价考核。

3.4.2 以下特殊情况应重新评价供方:

供方的认证证书被注销(通过认证的供方);

供方生产能力、技术状况或内部组织机构作重大调整时;

出现重大质量事故;

供方产品质量被技术监督部门通报时;

发现有其他可能影响我公司使用的重大问题。

检验管理制度

1 目的

为确保产品在生产及生产过程中目标产品符合要求, 特制定本规定。

2 范围

适用于本公司的化学品原材料、半成品及成品的检验。

3 职责

质控部负责本规定的制定修改和监督管理, 化验室负责对原材料、半成品和成品的检验。

4 工作程序和要求

4.1 取样

对即将出厂的产品, 质检员应及时进行取样检测。

4.1.1 质检员安排对取来的样品进行理化指标检验。对照相应的执行标准进行检验和判定。

4.2 成品入库检验。

4.2.1 成品的检验结果由检验人及时填入相应的记录中, 理化指标的检验结果及时填入《成品检验记录》。

4.3 出厂产品检验

4.3.1 抽样

质检员负责出公司产品抽样。取样地点为成品库。

4.3.2 检验

4.3.2.1 理化指标检验: 化验员对抽取的样品进行检验, 检验项目以执行标准的规定为准, 检验的结果记录在《产品检验报告》上。

4.4 检验结果判定

4.4.1 化验指标: 含量、香气、色泽

对照有关产品执行标准判定, 分为合格和不合格两类。

出公司产品合格由质检员出具《产品质量合格证》。

入库产品不合格和出公司产品检验判定不合格, 由化验员出具《不合

格品通知单》，按《不合格品控制管理程序》处理。

4.4.2 质控点

对出现异常情况检验人员立即通知生产技术部或相应的操作工，以便调整生产。

4.4.3 计量

检验到以下情况，判定该批次产品计量不合格：抽样产品单件出现负偏差。

发现不合格后，出具《不合格品通知单》交车间负责人，由车间按《不合格品管理制度》处理。

4.5 产品出厂应当出具《产品检验报告》后方可出厂。

4.6 检验记录

4.6.1 建立和保存出厂产品的原始检验数据和检验报告记录，内容包括产品的名称、规格、数量、生产日期、生产批号、执行标准、检验结论、检验人员、检验合格证号或检验报告编号、检验时间等。

4.6.2 进行实验室测量比对，建立并保存比对记录。原始记录和比对记录保存两年。

4.6.3 成品的样品存放期限不得少于产品的保质期，依产品而定。

质量检验制度

1 目的：

质量检验是质量管理的主要环节，为确保产品在生产过程中目标产品符合要求，对原材料、中间体、成品进行规定的监视和测量，经检验不合格的及未经检验的物料和产品，不投入使用和出厂。

2 适用范围：

适用于原材料、中间体、成品的监视和测量。

3 职责

3.1 质控部负责制度的制定、修改和监督管理。

3.2 化验室负责原材料的验证验收，并负责原材料、中间体和成品的检验。

3.3 车间负责中间体的验收。

3.4 成品库负责成品的验收

4 工作程序

4.1 进货监视和测量

4.1.1 化验室对进货原材料的规格、数量、外观以及合格证书等单据进行核查，验证验收。

4.1.2 化验室按《取样和样品保存规定》及时取样。

4.1.3 化验员按《原材料分类及质量要求表》所提出的质量要求进行检验，并认真填写《原材料检验报告》。

4.1.4 对检验合格的原材料由化验室人员在《原材料检验报告》检验结果栏中加盖“合格”印章，并作好记录，然后，由仓库办理入库手续，并做好标识。

4.1.5 原材料不允许紧急放行，未经检验的原材料不准投入使用。

4.1.7 不合格的原材料由供应科退货。

4.2 过程检验

4.2.1 半成品由车间生产人员按《取样及样品保存规定》进行取样，并送化验室，化验室按《化验室检验规程》的要求进行检验，检验结果由化验室填入《半成品检验报告》，合格品转入下道工序。

4.2.2 精馏过程的瞬间样品, 由操作人员取样送检, 化验室及时检验, 检验后由化验员在标签上注明含量, 并在《精馏跟踪记录》上做好记录。

4.2.3 每批半成品必须检验外观、含量, 才能进入下道工序。

4.2.3 对不合格的中间体按《不合格品控制程序》处理。

4.2.4 半成品不允许例外转序。

4.3 最终监视和测量

4.3.1 交成品库的产品由化验室化验员依据《取样及样品保存规定》及产品标准进行全项目检验。

4.3.2 化验室质检员将结果填入《产品检验报告》, 化验室主任审批, 合格品由车间持《产品检验报告》送成品库。

4.3.3 标准中的出厂项目要批批检验, 型式检验也由公司自检, 不合格不得出厂。型式检验每季度进行一次。化验室检验后发现不合格, 立即通知车间按《不合格品控制程序》处理。

4.3.5 当产品出厂时, 由化验室出具检验报告。出厂产品按《出厂产品留样规定》保存留样。

4.4 化验室制定《化验室管理规定》, 监视和测量人员必须严格执行《化验室管理规定》, 并且持证上岗。

4.5 质控部对原材料、中间体、成品的监视和测量进行监督。检验记录由化验室保存二年。

本制度由质控部负责解释, 于发布之日起施行。

取样和样品保存管理规定

1 目的

对所有进厂原料和产品检验样品的采集、储存、保留期限进行有效控制。

2 范围

适用于本公司生产所需原材料、半成品、成品的取样和样品的保存。

3 职责

3.1 仓库负责原材料的取样。

3.2 车间操作人员负责跟踪检验时的取样。

3.3 半成品在交接时由接收方车间取样。

3.4 化验室负责产品入库及库存成品的取样。

3.5 化验室负责样品的保存。

4 工作程序

4.1 原材料的取样

4.1.1 仓库保管员在原料入库前进行取样送化验室分析。

4.1.2 取样原则:每批的包装单位 1~2 个,全抽;3~100 个抽取 2 个,100 个以上增加的部分再抽取 3%,用取样器从每个包装单位中均匀抽取试样 5ml~10ml,检测并填写原料检测报告,注明:生产厂名、产品名称、生产日期、批号、数量及取样日期。

4.2 跟踪检验时的取样

4.2.1 车间操作人员负责跟踪检验时的取样。

4.2.2 取样原则:瞬间样根据温度变化及工艺进展情况取样;精馏

馏份, 直接送检。

4.2.3 取瞬间样控制取样阀取样, 取样量为 3~5 毫升。

4.3 半成品交接检验时的取样

4.3.1 半成品在生产过程中, 按需转入下道工序而进行交接时, 由接收方车间取样。

4.3.2 取样原则: 半成品量在 500 毫升以下, 直接送检, 500 毫升以上每个包装容器内必须都取样送检。

4.3.3 半成品用取样器取样, 取样量为 3~5 毫升。

4.4 成品入库时的取样

4.4.1 车间生产出成品, 由车间通知化验室进行取样检测。

4.5 库存成品的取样

4.5.1 化验室对成品库每一批产品进行取样。

4.5.2 取样原则每批的包装单位 1~2 个, 全抽; 3~100 个抽取 2 个, 100 个以上增加的部分再抽取 3%, 用取样器从每个包装单位中均匀抽取试样 50ml~100ml, 将所抽取的试样全部置于巢器内充分混匀, 装入容器中避光保存。注明: 生产厂名、产品名称、生产日期、批号、数量及取样日期, 一瓶作检验用, 另一瓶留存备查。

4.6 样品的保存

4.6.1 化验室负责各种样品的保管和贮存。样品保存在不导致样品变质的适宜条件的地方。

4.6.2 将保存的样品做好标识, 注明样品名称、生产单位、产品批号、抽样日期、抽样地点、抽样人姓名。

4.6.3 原料样品、跟踪检验时提供的样品、半成品的样品不进行保存。

4.6.4 成品的样品存放期限不得少于产品的保质期,依产品而定。

4.6.5 超过保存期的成品样品返回相应车间处理。

不合格品管理制度

1 目的

对不符合要求的产品进行识别和控制,以防止其非预期的使用或交付。

2 范围

本制度规定了对不合格品进行识别和控制的职责,权限、程序和要求,适用于对不合格产品的非预期使用。

3 职责

质控部负责对不合格产品进行归口管理。

生产技术部负责对不合格产品实施处理。

4 工作程序和要求

4.1 不合格品的来源有:

- a) 采购过程中经验证或检验发现不合格原料、产品相关产品;
- b) 产品检测中发现的不合格品;
- c) 贮存过程中出现的不合格品;
- d) 顾客发现的不合格品;
- e) 搬运过程中出现的不合格品;
- f) 其它情况出现的不合格品;

4.2 不合格品的标识及隔离

当下列情况产品被判定为不合格后,存放地点的负责人应安排对

其与其他产品分开存放并挂上不合格品标识牌。

对客户返回的不合格品，必须重新处理。生产过程产生的不合格品，各岗位负责人应在《交接班记录》，明确记录其性质，数量和去向。搬运过程中产生的不合格品，由接收部门专人负责做好《不合格品记录》，明确记录其性质、数量和去向。

4.3.1 质控部负责建立和保存采购的不合格原材料及产品在储存、销售过程中出现的不合格产品处理记录。

4.3.2 生产技术部安排不合格品的处理。处理情况应由生产车间专人记录在《不合格品记录》上。

上述处理均作好记录，并将处理记录定期交质控部保存一年。

销售管理制度

目的:为保证食品质量安全，防止对我产品的不合理使用，特制定本制度。

范围:本制度适用于我公司产品推广、销售、质量投诉处理、不合格产品召回、召回品的处置等。

职责:

销售科负责我公司产品销售的管理工作。

销售科科长要定期对销售人员进行业务知识培训。

销售人员在销售前应对采购客户进行调查了解，对于不符合法律法规规定的单位不能销售。

销售做好用户的技术服务工作，以保证使用效果。

销售人员做好市场调查、分析、预测和质量信息的收集工作。

销售人员做好用户产品的接收、保管和发运工作防止损坏。

销售科以推销和召开订货会等形式增加产品销售量, 并使用了解产品质量。

销售科对出厂销售产品的名称、规格、数量、生产日期、生产批号、购货者名称及联系方式、销售日期等内容进行记录, 保证销售的产品可追溯性。

销售科认真处理出厂产品的质量问题的, 对用户的函、电、来人等应进行妥善处理, 做好“三包”和“三保”工作, 树立高质量的信誉。

销售科会同质控部对召回的产品采取补救、无害化处理、销毁等措施。并对召回和处理的产品的名称、规格、数量、生产日期、生产批号、购货者名称、召回原因及召回通知情况进行记录。

对于销售工作情况纳入质量考核, 公司将按《质量考核细则和办法》规定, 进行考核。

不合格产品召回制度

1、目的

对产品生产、检验进行标识, 识别不同类产品、不同规格、不同包装及检测时间的产品, 防止产品在使用过程中错用、误用。为使已确定的不合格产品或存在缺陷的产品能及时、完全的召回, 减少给客户带来的损失, 特制定本召回制度。

2、适用范围

本程序适用于本公司提供的已进入流通领域的不合格产品的处

理。

3、相关文件

《标识管理规定》《与顾客有关的控制程序》《产品防护控制程序》

4、职责

4.1 总经理负责指导组成产品召回工作小组, 并负责产品召回计划的审批。

4.2 销售科科长负责客户投诉的受理及根据产品召回执行召回时的对外事宜的联络工作。

4.3 质控部负责追查客户投诉案发生的原因, 及根据实际情况, 提供处理意见, 并制定产品召回计划。

4.4 生产技术部配合质控部参与投诉案的原因追查, 并提供处理意见。

4.5 供应科负责公司采购物资的客户投诉对外联络事宜。

5、程序

5.1 产品召回小组: 公司应在总经理的指导下成立产品召回工作小组, 作为处理产品客诉和产品召回事宜的常设机构, 工作小组可由生产技术人员、质检员、业务接单员、采购员、仓管员等组成。

5.2 不合格品处置程序:

5.2.1 公司总经理立即下达停产通知书, 责令生产车间立即停产, 查明不合格原因

5.2.2 公司销售部门, 立即通过各种渠道召回已经上市销售产品, 通知相关消费者停止使用。

5.2.3 公司根据实际情况, 立即向技术监督局等相关部门汇报

5.3 索取产品信息: 公司生产加工的成品应有明显的标志, 标有生产

企业名称、生产批号、产品规格、数量等信息，以便召回时易于识别。

5.4 客诉案的受理

5.4.1 销售科收到投诉或产品不合格信息，应对不合格产品的性质、发生状况、影响程度以及投诉人的个人资料和联系方式等仔细询问了解，必要时安排对不合格产品做隔离等措施，以防止危害的扩大，以上过程应如实记录于《客户投诉处理单》中。

5.4.2 根据客诉案的性质，由产品召回小组负责不合格原因分析。涉及产品加工安全卫生的客诉交由质控部和生产技术部负责分析查找原因，涉及外购物资的客诉则由供应科负责处理。销售科应随时跟踪客诉原因的分析进度，以便于用最快速度和方式对不合格品做处理，以尽量减少所造成的危害。

5.5 客诉案的原因追查

5.5.1 质控部和生产技术部接受客诉案后，通过公司内部标识和档案，对不合格品的发生原因，从生产各环节进行调查，并将不合格批次产品的生产数量、进入销售环节的数量、销售区域分布广度和企业现库存等信息，记录于产品召回计划中，作为回收操作的执行依据。

5.5.2 公司生产和检验的记录保存期应超过产品的保质期，以便于不合格产品的原因追查。

5.5.3 对于召回的产品，质控部和生产技术部应提供相应的控制措施，以避免已召回的产品对生产和环境可能造成的危害。

5.5.4 质控部和生产技术部分析不合格产品的产生原因和危害时，还应考虑其危害所影响到其他产品的可能性，必要时扩大产品的召回范围和数量。

5.5.5 对于外购物资的投诉，采购受单后，应及时将案情用传真的

方式通知供应商,督促其采取相应的补救措施;必要时,供应科应先行会同质控部人员制定产品的召回计划,由销售科召回发往销售单位的剩余产品,以避免更大的危害和损失。

5.6 召回作业的展开

5.6.1 制定召回计划:经总经理或其授权人审批后的产品召回计划,由销售科负责着手联系相关部门立即予以实施。

5.6.2 通知

A. 一旦确定产品必须要召回,业务员应立即通过电话或者传真等各种方式迅速通知贸易商、进口商、零售商和其他相涉及机构。

B. 对贸易商和进口商发出的传真和声明中应详细列明产品的名称、订单号、批次号、发货日期、产品包装标识、召回的原因及其涉及的危害和对产品的预处理方法。

C. 销售科应负责确保通过电话、传真通知到所有的收货人,并随后寄发书面召回函件以获得法律上的保证。

D. 公司应当及时将产品召回信息向贸易商、进口商及其他相关机构传达,信息传达的时间以接到产品召回指令到通知全部客户/贸易商为准,在周一至周六,时间不超过4小时,在周日时间不超过6小时。产品召回小组名单应列出个成员直接的通讯方式,以便任何时间可以取得联系。

5.6.3 补货和物流安排:

在客户和销售商处的召回品应尽快被送回公司,为弥补客户的损失,销售科应根据客户回收品库存清单的数量安排补货,通知生产技术部和仓库为客户提供数量相当的货品,同时销售科联系货运公司将召回品送回本公司,并将合格品送到客户处。

5.6.4 召回产品的储存:

召回来的产品应和那些未发货的产品一起存放在专门的不合格品区内,和合格品分开,并有清晰的标识,标识内容包括:召回品原因、处理方案、数量、处理部门等信息。

5.6.5 回收品的重新检查:

质控部应对已召回的产品的数量和品质状况进行检查,确认是否与产品召回计划中的要求相符合,将结果记录于《产品召回报告》中,并提出相应的纠正和预防措施。

5.6.6 召回品处理:

经检验确认后的召回品应及时加以处理,产品召回工作小组应采取措(如报废、降级等)防止其污染其他合格产品和环境。

5.7 产品召回小组应在适当时组织相关人员对产品召回计划的演练,并在事故或紧急情况发生后对召回程序做出评审和修订,以确保程序使用的有效性。演练一般每年一次。

6、相关记录

客户投诉处理单

产品召回计划/记录

生产车间、场区环境卫生管理制度

1 生产车间卫生管理制度

1.1 目的

实施对车间环境的卫生控制,保证车间生产环境的卫生条件符合

产品生产卫生要求。

1.2 适用范围

适用于对车间生产环境的卫生控制。

1.3 职责

1.3.1 车间负责车间生产环境的卫生清理工作。

1.3.2 生产技术部负责车间生产环境的卫生状况的检查。

1.4 管理内容及要求

1.4.1 生产技术部对车间环境按产品卫生规范要求进行规划

1.4.1.1 车间保持清洁, 通风处安装的防鼠、防蝇、防虫等设施完好。

1.4.1.2 车间内墙壁、屋顶或者天花板保持清洁

1.4.1.3 车间内生产线上方的照明设施装有的防护罩完好

1.4.2 生产车间现场作业人员按照设备设施的维护保养作业指导书对车间生产设施和设备进行维护和保养。

2 公司区环境卫生管理制度

2.1 目的

对环境卫生进行控制, 防止环境存在有碍产品卫生的危害

2.2 适用范围

适用于对公司区环境卫生的控制

2.3 职责

2.3.1 生产技术部负责统一组织协调和监督环境卫生工作要求。

2.3.2 各部门做好本部门的环境卫生。

2.4 管理内容及要求

2.4.1 公司区不受有害、有毒物质污染, 公司区周围保持清洁。

2.4.2 公司区内沟道保持清洁、畅通。

2.4.3 公司区卫生间不孳生蚊蝇, 不散发臭气, 保持清洁。

2.4.4 原辅材料的收购、存放和处理应在专用场所和设施, 不得影响环境卫生。

2.4.5 废弃物在远离车间的废料区集中堆放, 当天清理出公司。使用的容器和堆放的场所按规定进行清洗消毒。保持清洁, 防止污染。

仓贮、储运管理制度

1 目的

采取有效保护措施, 防止产品在搬运、贮存、防护和运输交付过程中丢失或损坏。

2 范围

原辅材料、产相关产品、最终产品的搬运、贮存、防护运输交付工作管理。

3 职责和职权

3.1 综合部负责生产原材料、食品添加剂、包装物和最终产品的管理。

3.2 仓管员负责库存产品的储存和防护, 办理产品进出入库手续, 监督产品进库的装卸作业。

3.3 销售科科长审批最终产品的交付。

4 管理规范

4.1 搬运

4.1.1 仓管员应在搬运现场向搬运者明示搬运方式。

4.1.2 搬运时应采用适当的搬运方法防止产品损坏。

4.1.3 搬运者如发现损坏时,应更换后再进行搬运。

4.1.4 因搬运不当而造成产品损坏,应进行挑选。挑出的不合格品按《不合格品管理制度》处理。

4.1.5 仓管员负责监督搬运作业,及时制止野蛮装卸。

4.1.6 运输工具应保持清洁卫生,定期进行清洗、消毒。

4.2 贮存

4.2.1 原材料、半成品和成品必须搬入指定的仓库或区域存放。

4.2.2 仓库应保持清洁、干燥,具有防止昆虫、鼠类及鸟类入侵的措施。

4.2.3 仓库内划分区域,依据产品的不同性质分别储存,避免造成污染。

4.2.4 产品入库后,仓管员及时作产品标识,内容包括:产名称、产品批号数量、含量等在每批产品上。

4.2.5 客户退货时,仓管员应隔离存放,根据销售科科长审批的退货通知单办理入库手续,同时,通知质控部实施检验,经检验合格的移入合格品区,不合格品按《不合格品管理制度》规定处理。

4.2.6 成品仓库每月要进行一次库存品清点,仓库管理做到帐、卡、物相符。

4.2.7 仓管员应按照产品安全的要求储存产品。定期检查库存产品质量,确保产品在储存期间不发生污染、损坏或变质现象。

4.2.8 最终检验和试验后,因故不能在检验有效期内交付的,在交付前仓管员应通知化验员重新检验,经检验合格的才能交付。仓管员按规定核实产品的检验有效期,符合要求的才能放行。

4.3 防护

4.3.1 仓管员应经常清扫库房,保持库内整洁卫生。

4.3.2 产品在库存和搬运期间应分清批次,分开堆放,以防止混淆。

4.4 交付

4.4.1 销售科科长根据合同要求,填写发货单,财务盖章后由仓库办理交付手续。产品出库的有关手续按仓库管理制度的规定执行。

4.4.2 在交付之前,仓管员要核实单证,清点交付产品的数量,查看交付产品的规格、包装是否与单证的要求一致。

4.4.3 原料、生产过程半成品、成品运输过程中,所使用的容器、车辆定期检查,防止在运输过程中被污染、变质。

标识管理制度

为了在生产全过程中区分不同类别、不同规格、不同批次的原材料、半成品、成品,防止混淆,实现产品的可追溯性,特制定本规定,建立我公司的产品及其实现过程、状态的标识系统,以满足产品识别和可追溯性的要求。通过标识追踪某个产品或某批产品的原始状态、生产过程和使用情况。

标识的区域、内容如下:

厂区:仓库、车间、半成品库、化验室、各科室。

仓库:品种、规格、型号、数量、生产企业、采购日期、验收状况。

车间:各工序名称、各工序操作规程、工艺流程图、关键工序质量控制程序、设备标牌、各设备操作规程。

半成品库、成品库:检验状态标识、区域标识、规格型号、数量、生产日期等。

从业人员健康检查制度

1、企业生产人员每年必须进行健康检查,不得超期使用健康证明。

2、新参加工作的从业人员、实习工、实习学生必须取得健康证明后上岗,杜绝先上岗后查体的事情发生。

3、综合部负责组织本单位从业人员的健康检查工作,建立从业人员卫生档案,督促“五病”人员调离岗位,并对从业人健康状况进行日常监督管理。

4、凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病以及患有活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病等有害食品安全疾病的人员,不得参加接触直接入口食品的生产经营。

5、综合部负责建立并保存健康检查情况的记录,内容包括:姓名、岗位、检查时间、健康证等。

质量技术文件管理制度

1、目的

为保证本企业质量管理体系运行有关的文件得到控制,使各使用场所均能得到相应文件的有效版本,特制定本制度。

2、范围

本制度适用于本公司与质量管理体系有关的所有文件的管理。

3、职责

综合部是文件控制的归口管理部门。各部门负责本部门有关文件的编写和控制。外来文件由综合部负责收集、备案、发放及跟踪管理。

4、工作程序

4.1 文件的分类

4.1.1 质量管理文件:如质量管理制度、质量方针、质量目标等。

4.1.2 技术性文件:如生产作业指导书、生产设备操作规程、工艺流程图等。

4.2 文件的编写

编写:各类文件由各分管部门组织人员进行编写,质量方针、质量目标由经理提出。

4.3 文件的审批

本公司制定的各类文件由总经理或质量负责人负责审批,审批人员对文件的适用性和有效性负责,有权将不符合要求的文件注明原因后退回原起草部门重新修订。

4.4 文件的发放

根据文件的使用范围,由文件管理部门确定发放范围和数量。

4.5 文件的更改

4.5.1 更改方法:在原文件上直接划改:将原文件更改换页:将原文件换版。

4.5.2 在使用中发现有不适用的条文时,使用部门可提出更改意见和申请,注明提出部门、文件名称、更改原因、文件原内容、建议更改内容等。由质控部负责将文件送回原编制部门,由其按规定进行修改,重新上报审批。

4.6 文件的销毁

文件作废或失效时,由文件管理部门及时从所有发放或使用的部门或人员收回,并作好记录。

4.7 文件的日常控制

文件的使用部门和人员,不得随意涂改或毁坏文件,不允许丢失。未经许可

不得随意复制、复印,不得外借。

4.8 外来文件的控制

外来文件识别、确认后由主管部门进行文件的发放和管理。