

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 1 页 |
| 标题：目 录 | 章修改状态： | 0 |

管 理 手 册 目 录

| | |
|-------------------------------|--------|
| 0.1 前 言 | 2 |
| 0.2 批 准 令 | - 4 - |
| 0.3 质量和食品安全方针与管理目标 | - 5 - |
| 0.4 陕西 XXXX 有限公司组织机构示意图 | - 6 - |
| 0.5 质量和食品安全职能分配表 | - 7 - |
| 0.6 质量和食品安全职责、权限 | 8 |
| 1 范 围 | - 15 - |
| 2 引用标准 | - 17 - |
| 3 术语和定义 | - 18 - |
| 4 管理体系 | - 20 - |
| 4.1 总要求..... | - 20 - |
| 4.2 文件要求..... | - 20 - |
| 5、管理职责 | - 24 - |
| 5.1 管理承诺..... | - 24 - |
| 5.2 以顾客为关注焦点 | - 24 - |
| 5.3 质量和食品安全方针..... | - 24 - |
| 5.4 策划..... | - 25 - |
| 5.5 职责、权限与沟通..... | - 28 - |
| 5.6 管理评审 | - 30 - |
| 6 资源管理 | - 32 - |
| 6.1 资源提供..... | - 32 - |
| 6.2 人力资源和培训 | - 32 - |
| 6.3 基础设施..... | - 32 - |
| 6.4 工作环境..... | - 33 - |
| 6.5 相关文件 | - 33 - |
| 7 产品实现 | - 34 - |
| 7.1 产品实现的策划 | - 34 - |
| 7.2 与顾客有关的过程 | - 35 - |
| 7.3 设计和开发 | - 36 - |
| 7.4 采购 | - 36 - |
| 7.5 生产和服务提供 | - 37 - |

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 2 页 | 共 1 页 |
| 标题：目 录 | 章修改状态： | 0 |

| | |
|---|---------------|
| 7.6 监视和测量装置的控制 | - 41 - |
| 7.7 应急准备和响应 | - 41 - |
| 8 测量、分析和改进 | - 42 - |
| 8.1 总则 | - 42 - |
| 8.2 监视和测量 | - 42 - |
| 8.3 不合格品控制 | - 45 - |
| 8.4 数据分析 | - 46 - |
| 8.5 改进 | - 47 - |
| 附录 1 手册条款与 GB/T19001、CNAB-S152 条款对照表 | - 49 - |
| 附录 2 质量记录清单 | - 50 - |
| 附录 3 程序文件清单 | - 54 - |
| 附录 4 相关图纸（气流、人流、设备布置、物流等） | - 55 - |

0.1 前 言

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 3 页 | 共 1 页 |
| 标题：目 录 | 章修改状态： | 0 |

公司名称：陕西 XXXX 有限公司

公司地址：陕西

电 话：

传 真：

邮 编：

联系人：

网 址：

电子邮箱：

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 1 页 |
| 标题：批 准 令 | 章修改状态： | 0 |

0.2 批 准 令

本《管理手册》是依据 GB/T19001—2000 和 CNAB-S152: 2004 标准编制的质量和 HACCP 管理体系纲领性文件。手册描述了本公司的质量和食品安全方针以及相关管理体系，是公司开展各项质量活动和 HACCP 活动，管理体系得以持续有效运行的行动准则，现经管理评审确认和批准面向全公司发布，全体员工必须认真学习并贯彻执行。

授权 技术副总经理为管理者代表和 HACCP 小组组长，并赋予以下职权：

1、按照 GB/T19001—2000、CNAB-S152: 2004 标准建立、实施和保持公司的质量和食品安全管理体系；

2、主持公司 HACCP 小组工作，确保产品的食品安全危害分析和关键点控制活动的正常开展；

3、向总经理报告管理体系的运行情况和提出改进建议；

4、将企业管理方针的思想贯穿于采购、生产、销售、服务的各个环节，不断提高公司全体员工的质量意识和食品安全意识；

5、及时处理与管理体系运行有关的事宜，代表公司就管理体系方面的工作与外部联系。

总经理：

2004 年 6 月 25 日

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 1 页 |
| 标题： 质量和食品安全方针与管理目标 | 章修改状态： | 0 |

0.3 质量和食品安全方针与管理目标

质量和食品安全方针：

- 1) 树立精品意识，生产优质面粉，树立奉献精神，竭诚服务顾客；
- 2) 全员参与食品安全控制，人人承担质量责任；
- 3) 遵守食品法规，坚持“卫生、安全、营养、健康”的经营理念。

管理目标：

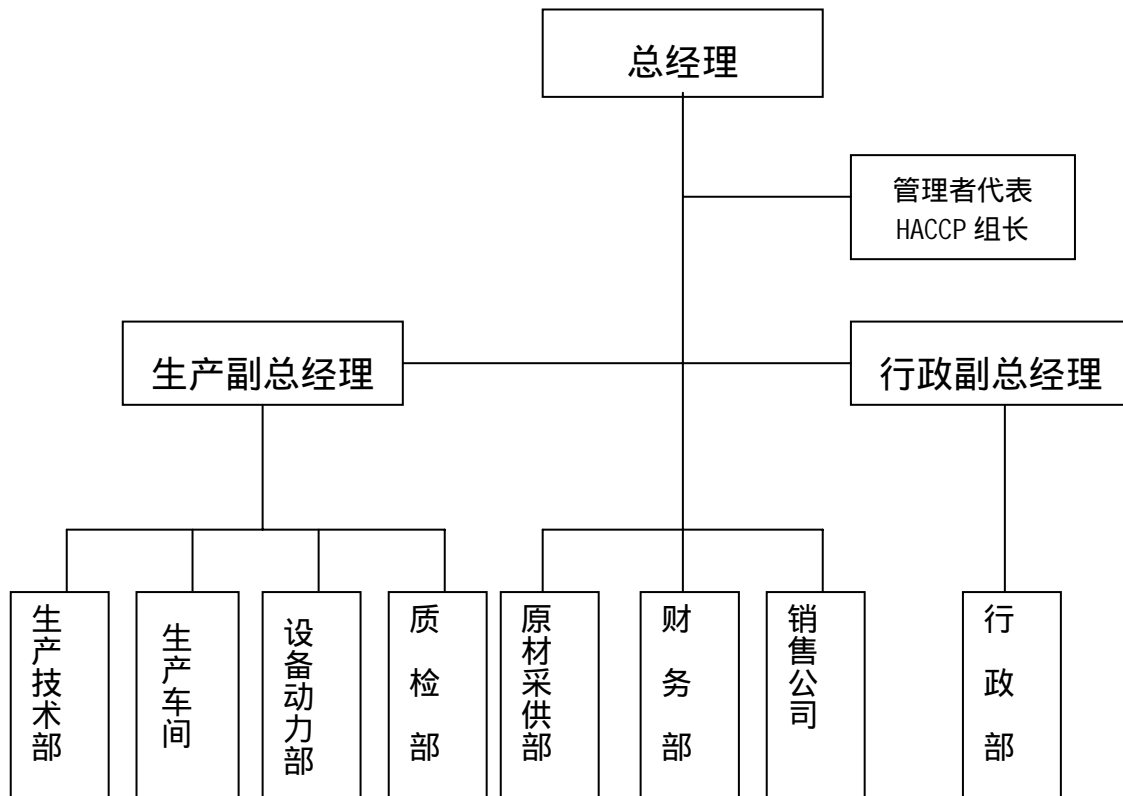
- 1) 产品出厂质量和卫生指标合格率达到 100%；
- 2) 销售服务及时周到，实现无重大投诉事故，确保顾客投诉处理率 100%；
- 3) 顾客满意率达 85%以上；
- 4) 建立、实施、保持和改进质量和食品安全管理体系并确保其有效运行。

总经理：

2004 年 6 月 25 日

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 1 页 |
| 标题： 组织机构示意图 | 章修改状态： | 0 |

0.4 组织机构示意图



| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 1 页 |
| 标题： 质量和食品安全职能分配表 | 章修改状态： | 0 |

0.5 质量和食品安全职能分配表

| 手册 条款号 | 活动或过程 | 岗位/部门职责 | | | | | | | | | | | | |
|-----------|-----------------|-------------|-----------------------|-----------------|------------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|-------------|
| | | 总 经 理 | 管 理 者 代 表 | HACCP 组 长 | 副 总 经 理 | HACCP 小 组 | 质 检 部 | 行 政 部 | 销 售 部 | 生 产 技 术 部 | 原 材 采 购 部 | 设 备 动 力 部 | 生 产 车 间 | 财 务 部 |
| 4.1 | 总要求 | | | | | | | | | | | | | |
| 4.2.1 | 文件要求总则 | | | | | | | | | | | | | |
| 4.2.2 | 管理手册 | | | | | | | | | | | | | |
| 4.2.3 | 文件控制 | | | | | | | | | | | | | |
| 4.2.4 | 记录控制 | | | | | | | | | | | | | |
| 5.1 | 管理承诺 | | | | | | | | | | | | | |
| 5.2 | 以顾客为关注焦点 | | | | | | | | | | | | | |
| 5.3 | 质量和食品安全方针 | | | | | | | | | | | | | |
| 5.4.1 | 管理目标 | | | | | | | | | | | | | |
| 5.4.2 | 管理体系的策划 | | | | | | | | | | | | | |
| 5.4.3 | HACCP 体系基本要素 | | | | | | | | | | | | | |
| 5.4.4 | HACCP 体系设计 | | | | | | | | | | | | | |
| 5.5.1 | 职责和权限 | | | | | | | | | | | | | |
| 5.5.2 | 管理者代表和 HACCP 组长 | | | | | | | | | | | | | |
| 5.5.3 | 沟通 | | | | | | | | | | | | | |
| 5.6 | 管理评审 | | | | | | | | | | | | | |
| 6.1 | 资源提供 | | | | | | | | | | | | | |
| 6.2 | 人力资源和培训 | | | | | | | | | | | | | |
| 6.3 | 基础设施 | | | | | | | | | | | | | |
| 6.4 | 工作环境 | | | | | | | | | | | | | |
| 7.1 | 产品实现的策划 | | | | | | | | | | | | | |
| 7.2 | 与顾客有关的要求 | | | | | | | | | | | | | |
| 7.4 | 采购 | | | | | | | | | | | | | |
| 7.5.1 | 生产和服务提供的控制 | | | | | | | | | | | | | |
| 7.5.2 | 生产和服务提供过程的确认 | | | | | | | | | | | | | |
| 7.5.3 | 标识和可追溯性 | | | | | | | | | | | | | |
| 7.5.5 | 产品防护 | | | | | | | | | | | | | |
| 7.6 | 监视和测量装置的控制 | | | | | | | | | | | | | |
| 7.7 | 应急准备和响应 | | | | | | | | | | | | | |
| 8.1 | 测量分析和改进总则 | | | | | | | | | | | | | |
| 8.2.1 | 顾客满意的测量 | | | | | | | | | | | | | |
| 8.2.2 | 内部审核 | | | | | | | | | | | | | |
| 8.2.3 | 过程的监视和测量 | | | | | | | | | | | | | |
| 8.2.4 | 产品的测量和监视 | | | | | | | | | | | | | |
| 8.3 | 不合格品控制 | | | | | | | | | | | | | |
| 8.3.4 | 通知和召回 | | | | | | | | | | | | | |
| 8.4 | 数据分析 | | | | | | | | | | | | | |
| 8.5.1 | 持续改进 | | | | | | | | | | | | | |
| 8.5.2 | 纠正措施 | | | | | | | | | | | | | |
| 8.5.3 | 预防措施 | | | | | | | | | | | | | |

注： ：主管领导； ：协管领导； ：主管部门； ：协助部门

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 1 页 |
| 标题： 质量和食品安全职能分配表 | 章修改状态： | 0 |

0.6 质量和食品安全职责、权限

各部门、各级人员都必须执行国家和上级有关质量和食品安全方针、政策、法规，实施本公司质量和食品安全方针，认真履行自身职责，实现本公司的管理目标。

0.6.1.总经理：

0.6.1.1 认真贯彻国家和上级的方针、政策，执行国家和上级颁布的质量法规和标准。

0.6.1.2 保证产品质量符合国家有关法律法规、质量标准及合同规定要求，对企业的产品质量负全面责任。

0.6.1.3 创造必要的物质、技术等条件，使之与产品质量要求相适应。

0.6.1.4 制定和颁布食品安全方针和目标，批准 HACCP 手册，并对其贯彻实施负责，按年组织管理评审。

0.6.1.5 对食品安全管理体系进行策划、建立健全食品安全管理体系，并通过审核使其得到有效实施和保持。

0.6.1.6 通过采取纠正措施和预防措施，危害分析 CCP 的监控、纠偏和验证，持续改进食品安全管理体系有效性，并对保持食品安全管理体系的完整性负责。

0.6.1.7 确保企业内的职责、权限得到规定和沟通。

0.6.1.8 负责原材料采购和产品销售及售后服务的管理工作。

0.6.1.9 负责评价、选择合格供方资料，负责合格供方名单审批。

0.6.1.10 负责监督合同或订单的签订。

0.6.2.管理者代表（HACCP 小组组长）

0.6.2.1 建立并组织实施公司食品安全管理体系；

0.6.2.2 批准食品安全体系程序文件并督导执行；

0.6.2.3 向总经理报告体系的运行情况；

0.6.2.4 主持食品安全管理内部审核及体系的确认和验证工作；

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 3 页 | 共 1 页 |
| 标题： 质量和食品安全职能分配表 | 章修改状态： | 0 |

0.6.2.5 组织 HACCP 小组的活动，分配小组人员职能。

0.6.3 副总经理：

0.6.3.1 协助总经理保持和改进食品安全管理体系。

0.6.3.2 提供和保证满足生产合格产品所需工艺、装备，确保生产计划的完成。

0.6.3.3 协调解决生产中出现的食品安全问题，做到均衡生产。

0.6.3.4 负责企业生产过程的管理、工艺装备、计量器具及使用监督。

0.6.3.5 负责新产品开发、新材料、新工艺、新设备研究推广，搞好实验总结。

0.6.3.6 需要时参加合同评审，确保生产周期及生产保证能力。

0.6.3.7 参与企业重大食品安全事故分析处理，主持重大食品安全事故分析调查，处置措施制定及监督验证。

0.6.4. 行政部：

0.6.4.1 在总经理领导下，组织制定企业的食品安全方针、食品安全目标。

0.6.4.2 宣传并执行食品安全方针、政策、法规。

0.6.4.3 负责组织编制培训计划，确定培训需求及人员资格认定。负责组织新进公司职工进行食品安全意识、厂规厂纪等方面的教育，监督特殊工种人员、检验人员、关键工序操作人员等持证上岗，对因未经培训上岗造成的食品安全事故负责。

0.6.4.4 根据工作质量和产品质量要求，负责合理配置相关人员，对因人员配备不当造成的食品安全事故负责。

0.6.4.5 合理规划基础设施，搞好公共卫生和绿化工作，有计划地治理生产环境。

0.6.4.6 负责建筑物及工作场所的管理，确保水质稳定、供电正常。

0.6.4.7 负责全公司原辅材料、包装材料及成品的贮存、搬运和防护，按规定进行标识和填写质量记录，负责成品的公司内交付、运输。

0.6.4.8 负责不合格原辅材料、包装材料的隔离、标识管理。

0.6.5. 质检部：

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 3 页 | 共 1 页 |
| 标题： 质量和食品安全职能分配表 | 章修改状态： | 0 |

- 0.6.5.1 根据产品质量和工作质量要求，组织制定各部门各类人员安全职责。
- 0.6.5.2 负责企业食品安全体系运行的计划、组织、检查、指导。
- 0.6.5.3 负责、编制企业食品安全体系文件和对其管理，确保对食品安全管理体系运行起重要作用场所，都能获得相应食品安全管理体系文件有效版本。
- 0.6.5.4 负责管理评审的具体工作。
- 0.6.5.5 负责质量记录的管理。
- 0.6.5.6 负责生产过程中产品质量信息的收集、分析、反馈。
- 0.6.5.7 负责原辅材料、包装材料、成品的检验和试验，负责编制检验计划，检验规程并组织实施。
- 0.6.5.8 实施内部审核。
- 0.6.5.9 组织制订纠正和预防措施,对实施效果进行检查。
- 0.6.5.10 组织实施不合格品控制。
- 0.6.5.11 组织统计技术的选用、推广、检查、指导。
- 0.6.5.12 正确掌握原料、成品质量情况，定期开展质量分析活动，对产品进行特性趋势分析。
- 0.6.5.13 有权制止不合格品出公司，对违反食品安全管理制度和不按规定要求工作的现象有权制止并提出批评，实施“一票否决制”。
- 0.6.5.14 负责监视和测量装置的归口管理。
- 0.6.6. 生产技术部：**
- 0.6.6.1 贯彻执行科技工作方针、政策，坚持“质量第一，科技兴厂”方针。
- 0.6.6.2 负责编制公司技术标准、操作规程及技术管理制度，并组织实施，对编制文件的质量负责，对因技术文件的原因造成产品质量事故负责。
- 0.6.6.3 负责监督、检查生产过程工艺纪律执行情况。
- 0.6.6.4 负责食品安全计划的编写。
- 0.6.6.5 负责原料、接收检验、定级、搭配等文件的制定、监督检查。
- 0.6.6.6 负责公司相关监视和测量装置技术要求的确定,负责公司加工设备设施的

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 3 页 | 共 1 页 |
| 标题： 质量和食品安全职能分配表 | 章修改状态： | 0 |

管理和预防性维护。

0.6.6.7 组织收集生产过程数据，进行生产过程能力、技术等方面分析。

0.6.7 销售部：

0.6.7.1 在总经理的领导下，负责本企业外包装物等的采购和产品销售及销售服务工作，负责市场信息的收集、分析及反馈。

0.6.7.2 负责在合同或订单评审之前对与产品有关的要求进行确定，参加合同评审，负责与顾客沟通。在产品要求发生变更时，及时与顾客沟通，并对变更内容进行评审，修改有关文件，及时将有关信息反馈给有关部门和人员，并保存合同评审记录。

0.6.7.3 负责相关运输供方质量保证能力的调查，根据调查结果，提出供方候选名单，组织相关单位，进行合格供方的评价与选择，建立合格供方档案，有权提出重新评价，选择合格供方。

0.6.7.4 负责组织对顾客投诉的受理和处置，负责市场不合格品的处理，对本部门工作人员进行职业道德教育和业务培训。

0.6.7.5 对出公司产品储运、包装、防护和交付的食品安全负责。

0.6.7.6 负责产品标签、外包装标识等产品标识的管理及内容和形式设计。

0.6.8 生产车间：

0.6.8.1 对所属员工进行食品安全意识教育，落实车间各级各类人员的职责权限，并进行检查考核。

0.6.8.2 实施过程质量控制，按标准进行生产，按班次检查、记录，对违章操作造成质量事故负责。

0.6.8.3 负责对车间在用生产设备的维护、保养、管理。

0.6.8.4 验证进车间物资、对管理不当造成的丢失或误用负责。

0.6.8.5 负责成品的包装、入库运输管理。

0.6.8.6 管理好车间的成品、不合格品，作好标识和质量记录。

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 3 页 | 共 1 页 |
| 标题： 质量和食品安全职能分配表 | 章修改状态： | 0 |

0.6.8.7 负责现场工艺卫生、环境卫生、个人卫生管理工作。

0.6.8.8 负责过程监视和测量的实施。

0.6.9 设备动力部：

0.6.9.1 负责公司设备采购及设备档案的管理工作

0.6.9.2 负责设备维修计划的制定与落实

0.6.9.3 负责设备备品备件的申报与库管

0.6.9.4 负责设备安装、制作的验收

0.6.9.5 负责设备保养、卫生安全的监督检查

0.6.9.6 负责设备事故的调查处理。

0.6.10 原材采供部：

0.6.10.1 依据公司生产计划，足量采供优质、合宜价原料及其他原辅材料，满足生产需要。

0.6.10.2 负责原料的调动，掌握调动数量、分级分类，按样品把关。

0.6.10.3 负责审批原料调入应付货款。

0.6.10.4 负责原料采购点的验质，应无公害、无毒腐霉变，保证原料品质符合标准。

0.6.10.5 负责原料调动过程中的卫生安全，及时处理各类质量事故，严防事态扩大造成损失。

0.6.11 HACCP 小组：

0.6.11.1 在小组组长的领导下实施 HACCP 体系的开发、建立、保持和评审。

0.6.11.2 负责产品在原料采购、生产、销售和使用全过程中的食品安全危害分析，评价和确定显著危害。

0.6.11.3 负责确定关键控制点，制定 SSM 方案，并指导其正确实施。

0.6.11.4 负责制定本公司的 HACCP 计划，并组织 and 监督计划的落实和实施。

0.6.11.5 负责 HACCP 体系研究，针对出现的问题进行原因分析，采取纠正和纠正与预防措施，持续改进公司的食品安全管理系统。

0.6.12 检验人员：

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 3 页 | 共 1 页 |
| 标题： 质量和食品安全职能分配表 | 章修改状态： | 0 |

0.6.12.1 认真执行检验制度和检验规程，不断加强学习，提高技术水平和业务素质。

0.6.12.2 按照有关标准、技术文件、工艺文件、检验文件和合同要求的抽样标准、对原材料、成品进行抽样、检验和试验，做出合格与否判断，出示检验报告或合格证。

0.6.12.3 认真填写检验试验记录，保证内容完整、正确，按规定保存，必要时向顾客提供。

0.6.12.4 负责不合格品的监督记录，控制不合格品的交付和使用，监督处置前标识和隔离，并向主管领导或有关部门传递信息，直至缺陷或不满足要求的情况得到纠正。

0.6.12.5 正确使用检验设备，会保养、会使用、会维修，保证完好、准确。

0.6.12.6 组织并参加不合格品评审，监督不合格品纠正，验证纠正措施的实施效果。

0.6.13 库管人员：

0.6.13.1 按规定进行产品接受和发放

0.6.13.2 保持阵容整洁、安全卫生、货物分类堆放、有防虫、防鼠设施，保证入库物品不受损、不变质。

0.6.13.3 保护产品标识和进行自己工作范围内产品标识。

0.6.13.4 保证帐、物、卡识相符。

0.6.13.5 每月末进行盘库、清仓、发现变质、损坏、丢失、短缺，及时报告和采取措施并予以记录。

0.6.13.6 保护产品存储环境，对库房安全隐患经常检查，及时处理，确保安全。

0.6.14 操作人员：

0.6.14.1 坚持食品安全方针，认真实施食品安全目标，把“质量第一”思想贯彻于操作全过程。

0.6.14.2 按规定参加各种培训，熟知质量标准、食品安全规范、工艺和作业指导书，做到正确操作。

0.6.14.3 严格执行过程控制，严密监视危害点，做好各类质量记录。

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 3 页 | 共 1 页 |
| 标题： 质量和食品安全职能分配表 | 章修改状态： | 0 |

0.6.14.4 负责保证产品标识，并按规定对标识进行有效管理。

0.6.14.5 采取措施进行产品防护。

0.6.14.6 妥善保管好使用文件。

0.6.14.7 按规定进行生产过程自检和互检，对不合格进行报告，并保护其不合格标识。

0.6.14.8 严格执行不合格品评审处置决定，严格执行不合格报告中的纠正措施。

0.6.14.9 努力学习 HACCP 食品安全规范与规定，努力提高专业知识，积极参加质量改进。

0.6.14.10 爱护保养设备，保持工作场所的环境卫生与个人卫生符合 HACCP 食品安全要求。

0.6.15 技术人员：

0.6.16.1 负责生产工艺的质量管理，提出配料方案，掌握原料的质量变动及仓位情况，确定生产控制质量指标及废次品处理方案。

0.6.16.2 经常深入生产现场巡回检查，检查各过程工艺纪律执行情况和设备运行情况，对工序过程中存在的质量隐患应及时提出改进措施和解决办法，指导正常质量控制工作，保证过程卫生安全质量处于受控状态，保证设备完好运行。

0.6.16.3 认真钻研业务、做好技术资料的整理、分析和总结工作、积极推广应用新工艺、新技术。

0.6.16.4 参与编写工艺标准、操作规程，并对其实施进行监督检查。

0.6.16.5 运用数据统计方法，对过程进行质量分析，对危害点进行监控分析。

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 2 页 |
| 标题： 范 围 | 章修改状态： | 0 |

1 范 围

1.1 目的

为确保公司提供的产品能满足顾客的需求和期望以及法律法规的要求，以适应市场竞争加剧引起的顾客对质量和食品安全越来越高要求的趋势。本公司选择使用适合自己的质量和 HACCP 管理体系，编制本管理手册，依此通过生产满足顾客要求和法律法规规定的产品，达到企业经济效益增值。本手册阐述了公司的质量和食品安全方针和目标，规定了本公司对质量和食品安全有影响的管理、执行、监督和评审人员的职责、权限及相互关系，为这些人员按规定程序工作提供指南，以达到有效地控制质量和食品安全的目的，并通过持续改进和预防不合格的过程，不断提高本公司的顾客、供方、员工及其他相关方的满意程度。

1.2 范围

本管理手册适用于：

——指导和约束本企业质量和食品安全管理工作。

——可用作内部和外部（包括认证机构）评价企业满足顾客和法律法规要求的能力。

——向顾客做出质量和食品安全承诺，证实本企业产品的质量 and 食品安全管理能力，在合同情况下提供给顾客和其他相关方进行认定。

——提供给认证机构接受认证审核。

本手册适用于本公司系列产品的生产和销售全过程的质量和食品安全控制。

1.3 删减的说明

由于本公司生产设备固定，生产工艺成熟，原料品种稳定，公司生产的产品是按照国家标准生产的定型产品，不存在产品设计和开发内容，因此对 GB/T19001—2000 标准中 7.3 设计和开发条款予以删减。

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 2 页 |
| 标题： 范 围 | 章修改状态： | 0 |

本公司所有生产用原辅材料均由公司采购完成，不存在顾客提供产品，因此对 GB/T19001—2000 标准中 7.5.4 顾客财产内容予以删减，如果将来出现此种情况，公司将按 GB/T19001—2000 标准中有关要求制定质量计划，并按质量计划实施控制。

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 2 页 |
| 标题： 范 围 | 章修改状态： | 0 |

2 引用标准

下列文件中的条款通过本文件的引用而成为本文件的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本文件，然而，鼓励根据本文件达成协议的各方研究是否可用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本文件。

GB/T19000—2000 质量和食品安全管理体系 基础和术语

GB/T19001—2000 质量和食品安全管理体系 要求

CNAB-S152: 2004 基于 HACCP 的食品安全管理体系 规范

GB/T19080-2003 食品与饮料行业 GB/T19001-2000 应用指南

CAC/RCP1-1969, Rev. 3(1997) 食品卫生通则

中华人民共和国产品质量法

中华人民共和国食品卫生法

中华人民共和国消费者权益保护法

中华人民共和国传染病防治法

GB14881 食品企业通用卫生规范

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 2 页 |
| 标题：范 围 | 章修改状态： | 0 |

3 术语和定义

本管理手册采用 GB/T19000—2000 和 CNAB-S152: 2004 标准中的术语和定义。并列以下术语和定义，以便于员工准确理解和使用与 HACCP 有关的术语，实现沟通和交流。

3.1 与 HACCP 有关的术语

3.1.1 流程图 (flow diagram): 生产或制造某特定食品所用步骤或操作顺序的系统表述。

3.1.2 食品安全 (food safety): 对食品在按照预期用途被加工和 (或) 食用时不会伤害消费者的保证。(注: “消费者”与 ISO9000: 2000 标准中“顾客”术语的定义相同)

3.1.3 控制 (动词) (Control): 采取一切必要行动, 以保证和保持符合 HACCP 计划所制定的指标。

3.1.4 控制 (名词) (Control): 遵循正确的方法和达到安全指标时的状态。

3.1.5 控制措施 (Control Measure): 用以防止或消除食品安全危害, 或将其降低到可接受水平所采取的任何行动和活动。

3.1.6 纠偏行动 (Corrective Action): 监测结果表明失控时, 在关键控制点 (CCP) 上所采取的行动。

3.1.7 关键控制点 (Critical Control Point (CCP)): 可进行控制, 并能防止或消除食品安全危害, 或将其减低到可接受水平的必需的步骤。

3.1.8 关键限值 (Critical Limit): 区分可接受和不可接受水平的指标。

3.1.9 偏离 (Deviation): 不符合关键限制。

3.1.10 HACCP (危害分析和关键控制点): 对食品安全显著危害加以识别、评估以及控制的体系。

3.1.11 HACCP 计划: 根据 HACCP 原理所制定的, 用以确保所考虑食品链各环节中对食品有显著意义的危害予以控制的文件。

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 2 页 |
| 标题：范 围 | 章修改状态： | 0 |

3.1.12 危害 (Hazard)：食品中产生的、潜在的、有健康危害的生物、化学或物理因子或状态。

3.1.13 危害分析 (Hazard Analysis)：收集信息和评估危害及导致其存在的条件的过程，以便决定哪些对食品安全有显著意义，从而应被列入 HACCP 计划中。

3.1.14 监控 (Monitor)：为了评估 CCP 是否处于控制之中，对被控制参数所作的有计划的、连续的观察或测量活动。

3.1.15 步骤 (Step)：包括原材料，从初级生产到最终消费的食品链中的某个点、程序、操作或阶段。

3.1.16 确认 (Validation)：获得证据，证明 HACCP 的各要素是有效的过程。

3.1.17 验证 (Verification)：除了监控外，用以确定是否符合 HACCP 计划所采用的方法、程序、测试和其他评估方法的应用。

3.1.18 HACCP 体系：HACCP 计划实施的结果。

3.1.19 HACCP 小组：一组负责建立与保持 HACCP 计划的人。

3.1.20 GMP：良好操作规范

3.1.21 SSOP：卫生标准操作程序

3.2 与质量管理有关的术语

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 2 页 |
| 标题： 范 围 | 章修改状态： | 0 |

4 管理体系

4.1 总要求

本公司依据 GB/T19001—2000《质量管理体系 要求》和 CNAB-S152:2004《基于 HACCP 的食品安全管理体系 规范》标准建立质量和食品安全管理体系，并形成文件化的管理体系，经批准后发布实施，并予以保持和持续改进。以确保公司的质量和食品安全管理体系做到：

- 采用管理的系统方法识别管理体系中所需的管理职责、资源提供、产品实现、测量分析和改进的诸过程；
- 确定这些过程的顺序和相互作用；
- 规定所必需的运行准则和方法，以确保这些过程的有效运行和控制；
- 公司的各级管理者应确保建立、实施、保持和改进管理体系所需的资源；
- 通过提供必要的资源和信息，以支持这些过程的运行和对这些过程进行监视、测量和分析；
- 通过对这些过程的监视、测量和分析，以实现公司的管理方针和目标，达到实施、保持和持续改进管理体系的目的。

4.2 文件要求

管理体系文件应符合标准和国家的政策、法律法规要求，适宜于本企业的生产经营管理实际，以便能够指导公司的生产经营工作并且最终结果要达到规定，促进企业动态的增值，并起到评价管理体系、保持管理体系的有效性和实现持续改进的作用。

4.2.1 总则

本公司管理体系文件包括：

- 阐明本公司质量和食品安全管理方针及目标，描述公司管理体系的纲领性文件——《管理手册》；
- 为进行某项活动或过程所规定的途径的文件——程序文件。公司共建立了

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 2 页 |
| 标题：范 围 | 章修改状态： | 0 |

18 个程序文件，包括标准中所要求的必备程序；

c) 作业指导书，如操作规程、管理制度、技术标准、SSM 方案等；

d) 证实管理体系有效运行，产品符合要求，并在需要时能够实现追溯所必需的记录。

4.2.2 管理手册

本公司编制了管理手册并实施，管理手册内容包括：

a) 质量和食品安全方针及管理目标；

b) 管理体系的范围（详见管理手册 1.2），任何删减的细节与合理性（详见管理手册 1.3）；

c) 管理体系程序文件的引用或内容概述；

d) 管理体系过程之间相互作用的表述。

管理手册是表述本公司质量和食品安全管理体系的纲领性文件，由管理者代表负责组织编制，通过管理评审进行符合性和适宜性审定，经公司总经理批准后发布实施。手册的修改须经公司总经理批准，重大修改须通过管理评审进行审查，手册管理依照《文件管理程序》进行。

本管理手册分受控本和非受控本，质检部负责管理手册的管理工作，包括受控手册的编号、发放、登记、修改、换版、使用监督、解释，以及非受控本发放时记录等工作。

本手册受控本发放范围：总经理、副总经理、体系覆盖部门行政领导、有关专业技术人员及管理体系认证机构。当本企业管理手册持有人调离或解聘时应予以收回。

本管理手册修改换版时仅对受控本进行跟踪控制。

4.2.3 文件控制

4.2.3.1 总则

为了使所有与产品质量和食品安全及管理体系运行有关的文件均能得到有效

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 2 页 |
| 标题： 范 围 | 章修改状态： | 0 |

控制，保证在用文件的统一、有效、齐全，本公司编制了《文件管理程序》，该程序文件规定了管理体系文件的审批、更改、标识、分发、收集和管理，包括外来文件（如：国家、行业、地方标准、法律、法规等）。

对记录的控制按照 4.2.4 规定执行。

4.2.3.2 文件的审批和发布

4.2.3.2.1 文件发布前的批准

- a) 管理手册、HACCP 计划由总经理审批；
- b) 程序文件由管理者代表审批；
- c) SSOP、SSM 方案和 GMP 由 HACCP 小组组长审批；
- d) 技术性作业指导书由主管生产的副总经理审批；
- e) 管理性作业指导书由总经理审批。

4.2.3.2.2 文件的发放与有效性控制

- a) 所有管理体系文件由企业发布。文件发布后，管理手册、程序文件、HACCP 计划、SSOP、SSM 方案由质检部负责编制有效文件控制清单；技术性作业文件由生产技术部负责编制文件控制清单；管理性作业文件由行政部负责编制文件控制清单；清单与文件同时受控并随文件的修改而修订，以防止使用过期失效或作废的文件；
- b) 质检部、生产技术部、行政部负责相关文件的发放、回收和控制。所有与管理体系运行有关的部门和区域，均应获得相关的有效文件版本；
- c) 根据产品寿命、法规和相关方的要求规定文件的保存期限，过期作废文件应及时从发放和使用场所收回或以其它方式标记，以与现行有效版本鉴别达到防止误用的目的。

4.2.3.3 文件的更改

文件的更改，一般情况下由原审批部门负责进行审批和更改，若其它部门更

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 8 页 |
| 标题：管 理 职 责 | 章修改状态： | 0 |

改、审批时，必须得到更改和审批所依据的有关背景资料。

可行时，应在文件或适当的附件中对更改予以标识。

4.2.3.4 外来文件的控制

质检部、生产技术部、行政部分别负责相关外来文件的识别和获取，并控制其分发。

4.2.3.5 文件的评审

公司对管理体系文件进行定期评审，在管理评审时对管理手册和程序文件进行评审，其他文件由各主管部门负责定期评审，必要时予以修订、换版并再次得到批准，以确保文件的持续适宜性和充分性。

4.2.3.6 相关文件

《文件管理程序》

4.2.4 记录控制

4.2.4.1 记录既包括与产品质量有关的记录，如各种原材料和成品的检验试验报告，不合格品及其处置记录，用户投诉记录等，也包括管理体系运行记录，如审核报告，管理评审记录，过程控制和纠正措施记录，检验和试验设备的标准记录，人员培训记录及来自供方的有关记录等等；

4.2.4.2 为能提供符合产品质量要求、食品安全要求和管理体系有效运行的证据，保持证实危害分析、关键控制点、关键限值、关键控制点监视和测量、纠正和纠正措施，以及 HACCP 计划建立和改进有效性的证据，本公司编制了《记录管理程序》，程序规定了记录的标识、贮存、保护、检索办法，保存期限和处置权限等方面的内容，保存期限应满足产品寿命、法规和相关方的要求；

4.2.4.3 所有记录要真实、及时，能够完整反映公司管理体系活动的过程和结果；

4.2.4.4 记录清晰完整，标识明显易于查阅，质检部负责建立记录的检索目录；

4.2.4.5 保管环境和条件要适宜，防止其损坏、变质和丢失；

4.2.4.6 当合同要求时，在合同期内，记录经质检部负责人或管理者代表批准后，方可提供给顾客或其代表，供其评价本公司管理水平和证实公司能力用。

4.2.4.7 相关文件

《记录管理程序》

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 8 页 |
| 标题：管 理 职 责 | 章修改状态： | 0 |

5、管理职责

5.1 管理承诺

公司总经理通过以下活动来证实其建立、实施管理体系和持续改进管理体系有效性的承诺。

- a)将质量意识、食品安全意识、满足顾客意识和法律法规意识贯穿于全体员工工作的始终；
- b)制定公司的质量和食品安全方针；
- c)确保公司管理目标的建立和实施；
- d)定期进行管理评审，保持管理体系的持续适宜性、充分性和有效性；
- e)确保人员、信息、供方、基础设施、工作环境及财务资源的提供和改善。

5.2 以顾客为关注焦点

总经理应将满足顾客的需求和期望作为公司展开各项工作追求的根本，通过以下活动确定顾客需求和期望并予以满足。

- a)通过市场调研和预测，或与顾客的沟通，了解和确定顾客的需求和期望；
- b)负责将顾客的需求和期望，国家法规要求转化为本公司的产品要求和工艺要求；
- c)严格执行产品要求、SSOP、SSM 方案和工艺要求，生产产品达到顾客满意；
- d)通过顾客满意率的调查，来不断改进管理体系的有效性，最终达到增强顾客满意的目的。

5.3 质量和食品安全方针

5.3.1 公司总经理负责组织制订质量和食品安全方针，并以正式文件发布。质量和食品安全方针应：

- a) 与本公司的总体经营方针相适应、协调，与管理机关和组织自身对食品安全的要求相关且与之相符；

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 8 页 |
| 标题：管 理 职 责 | 章修改状态： | 0 |

b) 应包括对面粉产品质量要求和食品安全的承诺，对持续改进管理体系有效性的承诺；

c) 应能体现制定和实现管理目标的框架，通过管理目标在相关职能和层次上的建立，使公司的质量和食品安全方针得到落实。

5.3.2 管理者代表负责质量和食品安全方针的宣贯工作，方针应传达到公司的管理、执行、验证和作业等各个层次，通过培训、学习和宣传等方式使各层次都能理解和贯彻。

5.3.3 公司的食品安全方针保持与管理机关、顾客和行业机构等外部组织的沟通过程。

5.3.4 公司通过管理评审对质量和食品安全方针进行评价，确保方针的持续适宜性。

本公司质量和食品安全方针见《管理手册》第 0.3 节。

5.4 策划

5.4.1 管理目标

5.4.1.1 公司总经理负责组织管理目标的制定，并以正式文件发布，管理目标应与质量和食品安全方针保持一致，它包含了产品质量要求和食品安全要求的内容，是可测量、量化的指标；

5.4.1.2 管理目标应在公司中层层分解和展开，直到与管理体系相关的部门、层次及个人，并且通过全体员工的共同努力，最终可以实现。

5.4.1.3 公司定期对管理目标的实现情况进行统计分析，并作为评审输入提交公司管理评审，以便于总结管理体系运行业绩，及时发现问题和薄弱环节，持续改进管理体系的有效性。

本公司的管理目标见《管理手册》第 0.3 节。

5.4.2 管理体系策划

5.4.2.1 公司对质量和食品安全管理体系进行策划时，应满足公司管理方针、目标

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 8 页 |
| 标题：管 理 职 责 | 章修改状态： | 0 |

和质量食品安全管理体系的总要求, 并符合 GB/T19001-2000 和 CNAB-S152: 2004 标准的要求；

5.4.2.2 对管理体系范围内所有已知的食品安全潜在危害进行识别与评估, 并且对所有确定的危害予以控制, 以确保组织的产品不伤害消费者和（或）使用人；

5.4.2.3 在进行任何影响质量和食品安全管理体系的变更策划和实施时, 应考虑管理体系的要求, 保持公司质量和食品安全管理体系的完整性；

5.4.2.4 公司建立和保持《沟通管理程序》, 以适当的渠道保持与供方、顾客和其他与公司产品的食品安全有关的相关方的沟通。

5.4.3 HACCP管理体系基本要素

在公司的 HACCP 管理体系中包括了以下基本要素：

- a) 描述所有对食品安全有影响的因素和状况；
- b) 识别相关危害并有足够的控制措施的危害分析；
- c) 危害控制体系包括：HACCP 计划和 SSM 措施；
- d) 符合本文件的程序和记录。

5.4.4 HACCP 管理体系的设计

5.4.4.1 产品描述

5.4.4.1.1 公司建立和保持文件化的《产品描述》(见 HACCP 计划), 对公司产品生产中原使用的原料和原料种类进行描述。该描述中包括了与危害评估有关的下列信息：

- a) 原料的化学、生物和物理特性；
- b) 原料的产地；
- c) 原料的交付方式, 包装和贮存情况；
- d) 原料使用前的处理。

5.4.4.1.2 在《产品描述》中包括对公司的产品和产品种类的描述, 其中包括与危害评估有关的下列信息：

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 5 页 | 共 8 页 |
| 标题：管 理 职 责 | 章修改状态： | 0 |

- a) 产品生产过程中使用的所有原料；
- b) 产品的化学、生物和物理特性；
- c) 产品的贮存和销售条件。

对产品描述的详细程度，应满足公司 HACCP 小组识别和评估显著危害的需要和要求。

5.4.4.2 预期用途

对公司产品进行识别，以确保：

- a) 确定各种产品和产品种类的潜在使用人和消费者，并应识别出特别容易受到伤害的消费群体（例如婴儿和患有某种疾病的人群）；
- b) 描述产品的预期用途，并考虑贮藏、制备以及供应（适用时）等环节；
- c) 为最大程度地确保食品消费者的安全，在使用说明或产品标签中明确告知产品的不正确的使用方法。

5.4.4.3 流程图及布置图

5.4.4.3.1 公司建立和保持产品和产品种类以及 HACCP 管理体系范围内的工艺流程图，并通过现场确认以确保工艺流程图与生产实际相一致。

公司的流程图包括以下内容：

- a) 生产过程中所有步骤的次序和相互关系；
- b) 原料和中间产品投入点；
- c) 生产过程中的外包过程；
- d) 在制产品的返工和循环点；
- e) 中间产物、副产品、废弃物的去除点和污水的排放点。

5.4.4.3.2 公司通过对产品实现过程的策划，建立和保持规定各工序相关参数的工艺文件，包括明确必要的操作限值。

5.4.4.3.3 公司建立和保持表明原料、中间产品、成品以及人员在组织内的流动情况的布置图，为制定和实施防止交叉污染措施提供条件。

5.4.4.3.4 确保工艺流程图和布置图清楚和详实，并在适当时予以更新，以确保识别和评估潜在危害的准确性和充分性。

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 5 页 | 共 8 页 |
| 标题：管 理 职 责 | 章修改状态： | 0 |

5.4.4.4 危害分析

5.4.4.4.1 对于 HACCP 管理体系范围内所有可能发生的潜在危害,公司按照其对食品安全的严重性以及发生的可能性对其进行识别和评估,建立和保持《危害分析工作单》,并在适当时予以及时更新(见 HACCP 文件)。

5.4.4.4.2 公司根据下列方面对危害进行识别:

- a) 公司的食品安全方针;
- b) 已接受的顾客要求,包括食品安全法律法规的要求;
- c) 公司的资源、生产、经营和管理现状;
- d) 对原料和产品的描述;
- e) 对产品用途的确定;
- f) 流程图和布置图。

5.4.4.4.3 在充分进行危害分析的前提下,通过关键控制点判定树或其他方法确定应向消费者健康安全的显著危害,并通过 HACCP 体系的关键控制点予以控制。

5.4.4.4.4 对其他需要进行控制的潜在危害,公司建立和保持 GMP 良好操作规范、SSOP 卫生标准操作规程和其他的预防控制措施(见 HACCP 计划),通过 SSM 方案对其进行控制。

5.4.4.4.5 在进行危害分析和显著危害判定时,应根据工序顺序和特点,考虑以下因素的影响:

- a) 危害发生的概率和可能性;
- b) 人、机、料交叉污染的风险;
- c) 外来物质的侵入或污染;
- d) 产品内有害物质的残存和(或)繁殖。

5.4.4.5 相关文件

《HACCP 文件》

5.5 职责、权限与沟通

5.5.1 职责和权限

总经理负责对公司内各级各类人员、各部门、各岗位的质量和食品安全职责、

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 5 页 | 共 8 页 |
| 标题：管 理 职 责 | 章修改状态： | 0 |

权限及其相互关系进行规定和进行内部沟通。本公司各级各类人员、各部门、各岗位的质量和食品安全职责、权限及其相互关系，详见《管理手册》第 0.6 节。

5.5.2 管理者代表和 HACCP 小组组长

由总经理负责指定并授权质量和食品安全管理体系的管理者代表以及 HACCP 小组组长，无论其在其他方面的职责如何，负责组织企业各部门按照管理手册要求，实施质量和食品安全控制，确保管理体系持续有效运行和 HACCP 小组活动正常开展。其任命与职责情况详见《管理手册》第 0.2 节和第 0.6 节。

5.5.3 沟通

5.5.3.1 为确保质量和食品安全管理体系的有效运行，本公司建立了《沟通管理程序》。程序规定了不同的职能部门之间、不同层次的人员之间，以及与顾客、管理机关、行业机构等外部组织应建立纵向和横向质量信息的沟通，包括沟通的内容和方法。

5.5.3.2 与质量有关的沟通内容有：

——行政部负责仓储管理、职工培训、资源配置、备品备件采购等方面信息的沟通。

——销售部负责包装物等的采购、产品销售服务、顾客满意程度等方面信息的沟通。

——设备动力部负责设备管理、备品备件、维修计划方面的信息沟通。

——质检部负责质量体系管理方面产品检验、内外审核等方面信息的沟通。

——原料采供部负责原料采购等方面信息的沟通。

——生产技术部负责工艺技术等方面信息的沟通。

——生产车间负责生产过程、设备维护保养等方面信息的沟通。

5.5.3.3 与食品安全信息有关的沟通内容有：

——影响食品安全岗位员工之间的信息沟通；

——HACCP小组的信息输入和输出；

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 5 页 | 共 8 页 |
| 标题：管 理 职 责 | 章修改状态： | 0 |

- 来自供方的信息；
- 消费者反馈的要求得到满足的信息；
- 与外部组织有关的食品安全信息；
- 与其他相关方的沟通。

5.5.3.4 公司通过人力资源管理，确保负责食品安全信息沟通的人员具备必要的知识，以履行其在食品安全链中的相应职责，并确保只有得到授权的人负责与食品安全有关信息的外部沟通。

5.5.3.5 各部门严格执行程序文件规定，及时、准确地传递和处理信息，确保相关部门和 HACCP 小组充分获取可能影响产品质量和食品安全的任何工艺变化。

5.5.3.6 沟通的方式有：各种会议、电话、口头、电子媒体及书面文件和记录等。

5.5.3.7 相关文件

《沟通管理程序》

5.6 管理评审

5.6.1 总则

5.6.1.1 为确保质量和食品安全管理体系持续的适宜性、充分性和有效性，本公司编制了《管理评审程序》。本程序规定了管理评审实施的目的、时机、时间间隔、评审的内容以及最终形成和保持记录等。

5.6.1.2 一般情况下，管理评审由公司总经理负责组织实施，每年至少一次，两次评审的时间间隔不超过 12 个月。重点就质量和食品安全方针是否满足市场要求和质量目标是否达到，对质量和食品安全管理体系的适宜性、充分性和有效性进行正式评价。

5.6.2 评审输入

管理评审输入的内容包括以下方面的信息：

- a) 审核结果：包括内审、外审的结果；
- b) 顾客的反馈：包括顾客满意率的调查结果、顾客投诉及与顾客沟通的结果等；

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 5 页 | 共 8 页 |
| 标题：管 理 职 责 | 章修改状态： | 0 |

c)过程的业绩和产品的符合性 :包括 HACCP 计划、SSM 方案执行的符合性 ,SSOP 的控制情况，采取适宜方法对质量和食品安全管理体系过程及产品的特性进行测量和监视以及规定要求的结果；

d)紧急事件的发生、交付后的不合格品情况，通知和召回事件的处理和分析；

e)相关法律法规的满足程度，包括供方、管理部门、行政监督机构和行业机构等外部评价和信息反馈；

f)预防和纠正措施制订、实施和检查结果；

g)以往管理评审措施的执行情况及其有效性评价；

h)由企业内外部环境变化而影响质量和食品安全管理体系的变更，如法律、法规的变化，新技术、新工艺、新设备的开发等等；

i)各类生产、技术、资源、产品、质量和食品安全管理体系持续改进的建议等。

5.6.3 评审输出

管理评审以会议的形式进行，总经理主持评审会议，管理者代表负责组织评审记录和起草管理评审报告，经总经理批准后组织实施、检查。评审报告应包括以下方面的决定和措施：

a)持续改进质量和食品安全管理体系及其过程有效性的决定。

b)确保产品满足食品卫生要求和顾客不断增长的需求和愿望而进行的产品适宜性的改进方案。

c)提供质量和食品安全管理体系有效运行所需的人力、物力、财力资源的措施。

d)对现有质量和食品安全管理体系（包括方针和目标）的适宜性、充分性、有效性评价结论及对现有产品符合要求的评价。

5.6.4 相关文件

《管理评审程序》

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 2 页 |
| 标题：资源管理 | 章修改状态： | 0 |

6 资源管理

6.1 资源提供

为了实施和改进质量和食品安全管理体系的各过程，满足食品安全和顾客的要求，实现顾客满意，本公司编制了《资源管理程序》。程序对公司所需资源的确认、提供、管理措施都做出了相应的规定。

6.2 人力资源和培训

6.2.1 总则

所有从事影响产品质量和食品安全工作的人员都要接受相应的教育培训，经考核合格后方可上岗。

6.2.2 能力、意识和培训

a) 生产技术部负责各部门从事影响产品质量和食品安全的工作人员所必须能力的确定、分类，并提出能力要求。

b) 行政部负责公司职工的培训教育工作，并依据企业需求编制企业年度培训计划并组织实施。

c) 职工上岗前，须经岗位技能培训，培训结束经考核合格者方可上岗。

d) 对全体职工进行质量意识、食品安全和 HACCP 知识教育，通过教育、培训、考核使员工充分意识到满足顾客和法律法规的重要性，及与自己所从事工作的相关性，具备本岗位的工作能力，并为实现管理目标作出贡献。

e) 行政部应保持各类人员的教育、培训、技能、经历和考核等相关资料的记录。

6.3 基础设施

为使产品满足顾客和食品卫生法规的要求，公司提供和配置以下所需的基础设施，并通过正确地维护、保养和清洁，使其满足功能、性能的要求，符合卫生标准规定：

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 2 页 |
| 标题：资源管理 | 章修改状态： | 0 |

- a) 厂房、车间、库房、办公室及相关设施；
- b) 产品的生产线设备及相关计量器具；
- c) 洗手间、更衣室、厕所、洗手池等消毒和卫生设施；
- d) 运输车辆、电话通讯、计算机等服务设施。

6.4 工作环境

公司在工作环境方面应做好如下工作：

- a) 为使员工正确操作，制定作业指导书，并对员工进行培训；
- b) 为使员工体力充实、身体健康，企业实行生产班组换班工作制，并根据国家《食品卫生法》、《面粉厂卫生规范》规定和行业、岗位需要，定期对员工进行体检，为员工配置劳保用品；
- c) 搞好生产现场环境卫生工作，搞好厂区绿化工作，进行相应的环保工作；
- d) 确保作业环境不受外部污染的侵害。

6.5 相关文件

《资源管理程序》

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 8 页 |
| 标题：产品实现 | 章修改状态： | 0 |

7 产品实现

7.1 产品实现的策划

7.1.1 本公司由工艺技术人员对产品实现所需的过程进行策划,策划时要适当考虑以下内容：

- a) 产品的质量目标和要求；
- b) 确定过程、文件和提供充分的资源；
- c) 确保生产服务过程、验证、检验和试验等活动符合产品规定要求；
- d) 确定和提供计量器具；
- e) 确定验证及其方法；
- f) 规定验收准则及其方法；
- g) 确定和提供实现过程及其产品满足要求形成的记录。

7.1.2 建立和保持工艺流程图及相关的工艺技术文件，规定与操作限值有关的工艺参数和作业要求。

7.1.3 公司 HACCP 小组根据危害分析的结果制定 HACCP 计划，并对以下方面做出说明和规定：

- a) 原材料和产品生产过程中存在的显著危害；
- b) 所判定的显著危害控制点（关键控制点）；
- c) 针对关键参数需监视的关键限值；
- d) 对关键限值的监视方法和监视频次；
- e) 一旦发生食品安全不合格时的纠偏措施；
- f) 各个关键控制点监视和控制的责任人；
- g) 必要的引用文件；
- h) 监视和控制记录点。

7.1.4 本公司现有厂房、设施、人员、设备、质量和食品安全管理体系文件等，就是对现有产品策划的结果。

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 8 页 |
| 标题：产品实现 | 章修改状态： | 0 |

7.1.5 针对特定产品、项目或合同，当本管理手册对其质量和食品安全管理活动不能完全覆盖时，公司编制和实施质量计划，明确其管理体系的过程和资源要求，作为本手册的补充文件。

7.2 与顾客有关的过程

为确保本公司销售合同中顾客的各项要求合理、明确，并形成文件被准确理解，保证本公司有能力满足与产品有关的要求，本公司编制了《与产品有关的要求管理程序》。

7.2.1 与产品有关的要求的确定

在合同签订之前，由销售部确定顾客对本公司产品的要求，包括产品交付过程及售后服务的要求；虽没有明示，但规定的用途或已知的预期用途（包括食品安全所要求的预期用途）所必需的要求；与产品和食品安全有关的法律法规要求及任何附加要求。

7.2.2 与产品有关的要求的评审

经理在合同（特指大批量的销售合同）签订之前应组织有关部门和人员对合同条款进行评审。销售部、生产技术部、质检部、相关副总经理按合同要求的情况适时参加合同评审，评审要确保：

- a) 顾客对产品的要求得到规定，并形成文件；
- b) 与以前表述不一致的合同或定单的要求已经解决；
- c) 本公司有能力满足顾客提出的要求。

销售部保存合同评审有关记录。若顾客提供的要求没有形成文件，销售部负责记录并征得顾客同意转化为本公司文件，再进行评审。若产品要求发生变更时，销售部负责与顾客沟通，并对变更内容进行评审，修改相关文件，及时将变更内容传递给有关部门。

7.2.3 顾客沟通

本公司通过以下方面的工作，达到与顾客沟通：

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 8 页 |
| 标题：产品实现 | 章修改状态： | 0 |

- a)广泛宣传使顾客了解有关产品信息；
- b)通过宣传和产品标签，向顾客传达产品正确的贮存、运输和销售条件；
- c)销售部负责受理顾客对产品有关方面的咨询（包括与原料、产品有关的食物安全咨询），合同或定单的签订、修改等事宜，并随时保持与顾客的联络；
- d)销售部负责收集、记录顾客的反馈信息，并对顾客的投诉予以处理，将处理结果及时通知顾客。

7.2.4 相关文件

《与产品有关的要求管理程序》

7.3 设计和开发

本公司生产的产品是定型产品，不存在设计和开发，列出本节是为与GB/T19001—2000 标准编号一致。

7.4 采购

为确保采购的产品符合规定要求，本公司编制了《采购管理程序》。程序规定了采购过程、采购信息及采购产品验证的管理要求。

7.4.1 采购过程

- a)原料采供部、销售部根据生产所需原辅材料及包装材料的等级要求分别提出供方候选名单；
- b)原料采供部、销售部分别组织对相关候选供方的评价，选择合格供方并编制合格供方名单由总经理审批；
- c)选择、评价和重新评价的准则：质量稳定，供货及时，信誉良好，价格便宜，服务到位并符合食品安全条件；
- d)质检部负责确定对供方的控制方式和控制程度，原料采供部和销售部据此实施控制，根据控制结果，随时提出调整合格供方意见报总经理批准；
- e)原料采供部、销售部负责建立并保存相关的合格供方评价所形成的有关质量记录。

7.4.2 采购信息

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 8 页 |
| 标题：产品实现 | 章修改状态： | 0 |

采购文件（包括采购合同、定单、采购计划）要清楚表述采购产品的如下信息：

- a) 品名、等级、产地、质量标准、数量、价格、付款方式、交付期限、地点、方式、包装和贮存要求等；
- b) 检验项目和验收方式等；
- c) 采用的质量和食品安全管理体系标准。

采购文件发布前对其充分性和适宜性进行审批，主管经理审批采购计划或采购合同，质量要求及验收准则由管理者代表审批，对零星采购采用批批检验的办法验收。

7.4.3 采购产品的验收：

- a) 对于采购物资（原辅材料及包装物）必须由检验人员验证后方可入库；采购的备品备件由生产车间验收合格接收入库。
- b) 当本公司或顾客拟在供方现场实施验证时，这种方式在采购信息中予以明确规定，验证结果不作为供方对其产品质量进行有效控制的证据。

7.4.4 相关文件

《采购管理程序》

7.5 生产和服务提供

7.5.1 生产和服务提供的控制

7.5.1.1 生产提供的控制

本公司编制《生产过程管理程序》，程序规定了工艺技术人员和作业人员对生产过程进行控制的职责、程序和要求。包括：

- a) 以多种渠道获得有关产品特性的信息；
- b) 建立 GMP、SSOP 和/或 SSM 方案，编制必要的作业指导书（如操作规程等），按规定要求进行作业；
- c) 提供适当的设备和适宜的工作环境，在使用中要定期对设备进行维护和保养，保持其运行能力；
- d) 使用适宜的测量和监视装置，按规定要求对测量和监视装置实施控制；
- e) 对关键过程、关键限值和产品实施监控。

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 8 页 |
| 标题：产品实现 | 章修改状态： | 0 |

f)由授权人员实施放行和交付。

7.5.1.2 服务提供的控制

本公司编制了《销售服务管理程序》，以求通过提供良好的售前、售中、售后服务，满足顾客的要求，程序规定按下列措施提供服务：

- a)售前：培训销售服务人员，广泛宣传产品及公司的销售服务政策；
- b)售中：定期向顾客调查，走访用户，听取意见以便改进；
- c)售后：及时处理顾客投诉及合理要求与期望；
- d)对销售服务信息收集、整理、记录并归档保存。

7.5.1.3 SSM 方案

7.5.1.3.1 公司 HACCP 小组负责建立、指导和监督实施 SSM 方案（包括 GMP、SSOP 和其他控制食品安全风险的措施），相关工作岗位人员应严格执行方案要求。SSM 方案应规定：

- a) 需控制的潜在危害；
- b) 相关的程序文件和/或作业指导书；
- c) SSM 方案相关的监视记录；
- d) 如果监视显示 SSM 方案没有得到遵守时，应采取的纠正和纠正措施；
- e) SSM 方案负责人。

7.5.1.3.2 HACCP 小组组长负责组织对 SSM 方案评审，方案经批准后发布实施，并组织生产技术部编制相关指导书和规范，通过教育、培训和监督管理等措施确保 SSM 方案得到正确的执行。

7.5.1.3.3 根据 SSM 方案评审的需要，公司建立和保持产品流程图、工厂布置图以及其他能显示交叉污染的线性流程图（如气流、人流、设备布置、物流等）等。

7.5.1.4 相关文件

《生产过程管理程序》

《销售服务管理程序》

《HACCP 文件》

7.5.2 生产和服务提供过程的确认：

7.5.2.1 本公司经过分析，只有品质处理生产过程，其结果无法由后续的监视和测量加以验证，因此将品质处理过程确定为特殊过程。公司在生产时应预先对这一

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 8 页 |
| 标题：产品实现 | 章修改状态： | 0 |

特殊过程和通过如下安排进行确认，以确保该过程的输出能够持续满足要求。

- a) 规定用于这一过程评审和批准的准则；
- b) 对这一过程所使用的设备能力进行鉴定，并对操作人员的资格进行考核和认可；
- c) 针对这一过程使用特定的方法和程序（如编制作业指导书）；
- d) 记录的要求；
- e) 安排再确认

7.5.2.2 关键控制点

公司对产品生产和贮存过程中所有的显著危害，通过系统的方法确定关键控制点并形成文件（见 HACCP 手册），以确保做到：

- a) 在一个或多个关键控制点采取控制措施，以对其进行控制；
- b) 为每个关键控制点选择相关的监视参数，这些参数应清楚地表明控制措施得到预期实施。
- c) 如果 SSM 方案或关键控制点都不能充分控制潜在危害或显著危害，应修改原料、辅料、加工步骤、SSM 方案、最终产品性能、分销方式和（或）预期用途。否则，公司将停止生产或向消费者提供充分的信息或标识。

7.5.2.3 关键限值

- a) 公司 HACCP 小组为每个关键控制点选择监视参数并确定其关键限值。
- b) 通过监视和测量活动，证实所选定的关键限值所存在和食品安全危害得到有效的防止、消除或降低。
- c) 当对产品、过程、处理以及等效活动通过感官检验确定关键限值时，应由经培训考核合格的人员进行，并应编制和执行相关的作业指导文件和规范。
- d) 关键限值应经 HACCP 小组组长批准后发布实施。

7.5.2.4 相关文件

《HACCP 计划》

7.5.3 标识和可追溯性

7.5.3.1 本公司编制了《标识和可追溯性管理程序》。程序规定了公司所用的原材料、成品及设备零配件有效识别的要求，标识由下列人员完成：

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 8 页 |
| 标题：产品实现 | 章修改状态： | 0 |

- a)原辅材料、成品、备品备件管理人员负责相关内容的标识；
- b)过程作业人员负责生产过程所需的标识；
- c)检验人员负责检验状态的标识。

7.5.3.2 在有可追溯性的场合，要记录产品的唯一性标识，按作业班次进行产品分批，每批产品均可追溯其原料来源，最终产品按批可追溯其分布。

7.5.3.3 确保识别产品批次及其相关原料和加工记录，以实施包括满足产品召回在内的对不合格品的处置措施。追溯记录应包括批代码和分销记录，并在考虑顾客和相关法规对该产品要求的基础上确定记录保存期。

7.5.3.4 相关文件

《标识和可追溯性管理程序》

7.5.4 顾客财产

本公司至今不存在顾客财产，如将来出现顾客财产时，本公司将按 GB/T19001—2000 标准有关要求编制质量计划，并按质量计划进行控制。

7.5.5 产品防护

7.5.5.1 本公司编制了《产品防护管理程序》。程序规定了标识、包装、搬运、贮存和交付物资和成品，确保其不变质，不污染，不损坏，不缺失和不混淆。包括：

a)采购物资的标识、搬运、贮存、包装和交付的产品防护，由销售部、生产技术部、生产车间、库房各负其责。

b)成品入库前的标识、搬运、贮存、包装和交付的产品由生产技术部和生产车间负责；

c) 成品入库后的标识、搬运、贮存、包装（装车）和交付的产品防护由库房负责；

d)成品出库后的标识、搬运、贮存包装和交付的产品防护由销售部负责；

7.5.5.2 相关文件

《产品防护管理程序》

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 8 页 | 共 8 页 |
| 标题：产品实现 | 章修改状态： | 0 |

7.6 监视和测量装置的控制

7.6.1 本公司编制了《监视和测量装置管理程序》。程序规定了对所有用于检验测量和试验活动的设备进行控制、校准和维护，使其测量不确定度已知且测量能力满足要求，保证根据测量数据作业的决策或活动的正确性。为确保测量有效：

a) 质检部负责对公司使用的计量器具的统一管理，建立计量器具台帐，其内容包括设备的唯一标识，使用地点，规定的标准周期和校准时间等；

b) 计量器具应按规定周期或使用前进行校准和调整，对某些无国家检定规程的特殊计量器具，以外检结果对比来判定其是否准确，保存和记录检测结果。

c) 当测量软件用于公司的检验和测量活动时，由质检部负责在使用前对其适用性进行确认，保存确认记录，并在适当时进行再确认；

d) 质检部负责对计量器具予以标识，对使用人员进行指导、监督，防止因使用、搬运或调整不当使其校准失效、标识损坏或丢失；

e) 若发现在用计量器具偏离校准状态，委托有资格的企业或单位对计量器具进行校准，同时公司应评定已检结果的有效性。

7.6.2 相关文件

《监视和测量装置管理程序》

7.7 应急准备和响应

7.7.1 公司建立和保持《应急准备和响应程序》，以确定可能影响食品安全的潜在事故和紧急情况，作出响应，并防止和解决可能伴随的食品安全影响。

7.7.2 根据处理前在事故和紧急情况的需要，公司配置所需的应急物资和设施，并通过日常的检查和维护，保持应急物资和设施始终处于完好状态。

7.7.3 HACCP 小组应定期组织对《应急准备和响应程序》的演练，并在演练后对程序进行评审，以确保程序的适宜性和充分性。当事故或紧急情况发生后，HACCP 小组应及时重新评审《应急准备和响应程序》，并在需要时对程序进行修订。

7.7.4 相关文件

《应急准备和响应程序》

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 7 页 |
| 标题： 测量分析和改进 | 章修改状态： | 0 |

8 测量、分析和改进

8.1 总则

为确保产品符合规定要求，公司组织策划并建立了《监视和测量管理程序》和《内部审核程序》，以验证质量活动和有关结果是否符合计划安排，不断改进，确保质量和食品安全管理体系的符合性和有效性。

- a) 通过验证和确认的结果，证实产品质量和食品安全的符合性；
- b) 与 HACCP 小组保持沟通，及时获取和处理原料和(或)产品、服务的变化，法律法规要求的变化，SSM 方案的一般性变化等信息；
- c) 确保管理体系的符合性；
- d) 持续改进管理体系的有效性，适当时调整公司的质量和食品安全方针及目标；
- e) 使用适宜的统计技术，为管理评审的输入传递信息。

8.2 监视和测量

8.2.1 顾客满意

销售部负责顾客满意的调查统计，通过走访、信访、召开用户座谈会等形式，获取顾客是否已满足其质量和食品安全要求的感受信息，并将这些信息归类、分析后报管理者代表，管理者代表依据这些信息，对质量和食品安全管理体系作出相应的改进措施，以确保质量和食品安全管理体系的有效性。

在进行顾客满意的调查统计时，应注意获取来自产品潜在使用人和消费者的有关信息。

8.2.2 内部审核

8.2.2.1 本公司在正常情况下每年进行一次内部质量审核，两次审核的间隔不得超过 12 个月，当体系发生较大变化或特殊需要时，由管理者代表决定，可随时进行追加审核。

8.2.2.2 质检部负责根据质量和食品安全活动的状态和重要性进行内部审核的策划，形成审核方案，经管理者代表审批后实施。策划内容包括：

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 7 页 |
| 标题： 测量分析和改进 | 章修改状态： | 0 |

a)确定审核目的、范围、依据、日程安排及方法；

b)推荐审核人员和审核组长，人员推荐要考虑是否与所审核的活动无直接责任，审核人员经过培训且有公司的书面授权。

8.2.2.3 审核实施过程中，审核人员应记录审核结果，并提请受审核区域的责任人员注意，审核时发现的问题，负责该区域的领导及工作人员应及时采取纠正措施。

8.2.2.4 审核结束后，审核人员负责在规定的时间内，对所采取纠正措施的实施情况及其有效性进行验证和记录。审核组长负责编制审核报告，做出结论，管理者代表审批。

8.2.2.5 相关文件

《内部审核程序》

8.2.3. 过程的监视和测量

8.2.3.1 过程监视应采用适宜的方法和频次，并能证实过程能力，其方法包括：

- a) 对产品质量特性的监视和测量；
- b) 对质量控制点、关键控制点的监视和测量；
- c) 各主管部门的日常工作检查；
- d) 内部管理体系审核。

8.2.3.2 在产品形成过程中，质检部负责对产品质量特性进行监测，不合格的产品不得流入下道工序。

8.2.3.3 生产技术部和生产车间负责按规定实施过程的监视和测量工作，不断巡视监督和检查全过程的运作能力和结果，确保产品的符合性。

8.2.3.4 设置质量控制点，配备专业技术人员，按工艺要求和作业指导书，对各工序如原料搭配、水份调节、筛理、研磨工序实施连续监视和测量。

8.2.3.5 HACCP 小组负责对关键控制点监视系统进行指导，应确保监视人员获得下列信息：

- a) 监视方法；
- b) 监视频次；

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 7 页 |
| 标题： 测量分析和改进 | 章修改状态： | 0 |

- c) 负责监视的人员；
- d) 负责评估监视结果的人员；
- e) 记录监视结果。

8.2.3.6 公司授权 HACCP 小组对关键控制点的监视结果进行评估，并将对关键控制点进行监视的人员和评估监视结果的人员的身份形成文件（见 HACCP 计划）。

8.2.3.7 通过对关键控制点的日常监视，公司能够及时识别任何对关键限值的不符合，以便对产品进行隔离、控制或处置，并在必要时采取纠正和预防措施。

8.2.3.8 HACCP 小组负责对关键控制点执行的记录、方法和监测设备进行日常定期检查；质检部依据国家标准和规范对食品安全符合性进行所必需的产品和成份分析，以证实关键控制点处于受控状态。

8.2.3.9 当过程出现异常时，生产车间应及时向生产技术部、质检部报告，经分析后及时采取适当的纠正和预防措施，以确保产品符合规定要求。

8.2.3.10 相关文件

《内部审核程序》

《HACCP 文件》

8.2.4 产品的监视和测量

8.2.4.1 本公司通过对原辅材料、过程产品、成品的质量特性和食品卫生指标进行监视和测量，以验证产品要求已得到满足。

a) 质检部对进入公司的原辅材料按国家标准进行检验和试验，检验和试验项目应包括 HACCP 计划规定的食品卫生项目，以应确保未经检验和检验不合格的原辅材料不能投入生产使用。

c) 质检部、生产车间负责关键控制点质量及成品的自检、互检、专检，检验和试验项目应包括 HACCP 计划规定的食品卫生项目，确保不合格制品不进入下道工序，不合格的产品不出公司。

d) 库房负责根据公司授权检验员开具的检验报告、合格证对产品进行标识并管理，并经公司授权人员的签字，产品才能放行与交付。

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 7 页 |
| 标题： 测量分析和改进 | 章修改状态： | 0 |

8.2.4.2 相关文件

《监视和测量管理程序》

《HACCP 文件》

8.3 不合格品控制

8.3.1 为防止不合格品的非预期的使用或交付，本公司建立了《不合格品管理程序》。程序规定了不合格品的确认、标识、隔离、记录、评审及处置办法，并包括对关键控制点偏离关键限值时的产品进行处理、控制和处置的情况，以及交付后不合格品的通知和召回。

a) 当发现不合格产品或关键控制点偏离关键限值时，发现人员应立即报告质检部或 HACCP 小组，并对该产品进行隔离和标识，填写相关的生产过程记录、检验记录或 HACCP 运行记录。

b) HACCP 小组对偏离关键限值的情况进行评估，按照 HACCP 计划规定要求采取纠正；

c) 质检部负责组织不合格品的处置，并监督生产车间实施，质检部负责不合格品的最终判定和不合格品回机后的重新检验。

c) 各责任部门负责对不合格品进行隔离、标识和记录等管理，并按规定处置不合格品。

d) 公司产品的不合格品处置办法包括：

- 回机，以达规定要求；
- 降级；
- 拒收或报废销毁处理。

8.3.2 当未能遵循 SSM 方案时，公司 HACCP 小组应对产品受到的与食品安全有关的影响进行评估。当评估认为不符合情况已经危害到食品安全时，应将受影响的产品作为不合格品进行处理和处置。

8.3.3 交付后产品问题的处理

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 7 页 |
| 标题： 测量分析和改进 | 章修改状态： | 0 |

当交付后的产品存在问题时，由销售部负责与顾客进行协商处理，必要时质检部派员到顾客处对产品进行鉴别，执行《销售服务管理程序》，处理结果应得到顾客的认可。

8.3.4 通知和召回

8.3.4.1 当交付后的产品存在可能的食品安全危害时，公司应立即通知有关的相关方停止使用该批产品，并对产品进行隔离标识，依据《标识和可追溯性管理程序》的规定实施产品召回，按不合格品对该批产品进行处置。

8.3.4.2 如已经发生消费者的食品安全伤害事故/事件时，执行《应急准备和响应程序》的规定，对事故/事件进行处置，积极配合当地卫生防疫部门进行调查和处理。

8.3.4.3 产品的通知和召回应由 HACCP 小组和质检部保持相关记录，按照 8.5 的规定组织分析原因，采取纠正和预防措施，相关信息应作为评审输入向管理评审传递。

8.3.3 相关文件

《标识和可追溯性管理程序》

《不合格品管理程序》

《HACCP 计划》

8.4 数据分析

8.4.1 为证实质量和食品安全管理体系的适宜性和有效性，本公司建立了《数据分析管理程序》。通过对来自监视和测量的结果，以及顾客反馈、主管单位、质量监督部门等其他方面的数据进行分析，评价在何处可以持续改进质量和食品安全管理体系的有效性。

8.4.2 本公司确定收集的信息包括：

- a) 销售部负责收集顾客对面粉质量及销售服务方面的信息，原料采供部和销售部负责相关供方质量保证能力及有关方面的信息。
- b) 质检部负责收集成品质量方面的信息。

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 7 页 | 共 7 页 |
| 标题： 测量分析和改进 | 章修改状态： | 0 |

- c) 生产技术部负责收集过程控制中所采取预防措施等方面的信息。
- d) 生产车间负责生产过程中相关数据收集、整理、分析利用。
- e) 行政部负责其它相关数据的收集、管理。
- F) 设备动力部负责收集、设备维修、保养、备品备件等方面的信息。
- g) 原料采供部负责收集原料行情、品质、产地、价格、运输等方面的信息。
- f) HACCP 小组负责收集与食品安全有关的数据和信息。

8.4.3 相关文件

《数据分析管理程序》

8.5 改进

8.5.1 持续改进

为消除现存或潜在的不合格，防止其再发生或发生，本公司建立了《纠正和预防措施管理程序》，并通过以下活动，确保质量和食品安全管理体系持续改进的有效性。

- a) 定期评价质量和食品安全方针、目标的适宜性；
- b) 利用审核结果判断质量和食品安全管理体系符合性和有效性；
- c) 利用数据分析及管理评审结果，对质量和食品安全管理体系进行评价；
- d) 采取纠正和预防措施，实施质量和食品安全管理体系不断改进。

8.5.2 纠正措施

8.5.2.1 公司针对每个关键控制点和必要过程确定纠正和纠正措施，并形成文件（见《HACCP 计划》），以便在监视结果显示某个关键控制点偏离关键限值或过程发生偏离时予以实施。

- a) 纠正措施应确保关键控制点和过程恢复处于受控状态；
- b) 在关键控制点失控时生产的产品为不合格品，应按照 8.3 进行控制；
- c) 在必要过程没有达到预期要求时，应及时纠正，减少由此产生的影响；
- d) 针对偏离，应按照 8.5.2 规定分析发生原因，采取纠正措施并确认其有效性。

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 7 页 | 共 7 页 |
| 标题： 测量分析和改进 | 章修改状态： | 0 |

8.5.2.2 不论何种检查形式（内部审核、管理评审、顾客抱怨、HACCP 活动检查和上级检查等）查出不合格项，由各责任部门按不合格事实进行评审，分析不合格产生的原因。

8.5.2.3 所有产生不合格的责任部门，应确定消除不合格原因及防止其再发生所需的纠正措施，评价、实施所需的措施，记录其结果。

8.5.2.4 质检部负责组织有关人员进行评审，并验证所采取纠正措施实效的有效性。

8.5.3 预防措施

8.5.3.1 生产技术部负责确定产品与过程潜在不合格及其原因，质检部负责确定质量管理体系的潜在不合格及其原因。

8.5.3.2 确定防止不合格发生所需的预防措施，责任部门实施所需的措施，记录其结果。

8.5.3.3 质检部负责组织评审并验证所采取措施的有效性。

8.5.3.4 公司 HACCP 小组负责针对产品的食品安全潜在危害确定预防措施，形成文件（见《HACCP 计划》），并通过对关键控制点的监视和测量，确认所采取措施的有效性。

8.5.4 相关文件

《纠正和预防措施管理程序》

《HACCP 计划》

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 1 页 |
| 标题：手册条款对照 | 章修改状态： | 0 |

附录1 手册条款与 GB/T19001、CNAB-S152 条款对照表

| 手册 条款号 | 标 题 内 容 | GB/T19001-2000 条款号 | CNAB-S152: 2004 条款号 |
|-----------|-----------------|-----------------------|-------------------------|
| 1 | 范围 | 1 | 4.1.1 |
| 2 | 术语和定义 | 2 | 2 |
| 3 | 引用文件 | 3 | 3 |
| 4.1 | 总要求 | 4.1 | 4.1 |
| 4.2.1 | 文件要求总则 | 4.2.1 | 4.2.2 |
| 4.2.2 | 管理手册 | 4.2.2 | 4.1 |
| 4.2.3 | 文件控制 | 4.2.3 | 4.3 |
| 4.2.4 | 记录控制 | 4.2.4 | 4.4.1/4.5.2.1 |
| 5.1 | 管理承诺 | 5.1 | 4.1.1 |
| 5.2 | 以顾客为关注焦点 | 5.2 | |
| 5.3 | 质量和食品安全方针 | 5.3 | 4.1.1 |
| 5.4.1 | 管理目标 | 5.4.1 | 4.1.1 |
| 5.4.2 | 管理体系的策划 | 5.4.2 | 4.2.1 |
| 5.4.3 | HACCP 体系基本要素 | | 4.2.2 |
| 5.4.4 | HACCP 体系设计 | | 4.2.3 |
| 5.5.1 | 职责和权限 | 5.5.1 | 4.1.2.1 |
| 5.5.2 | 管理者代表和 HACCP 组长 | 5.5.2 | 4.1.2.2 |
| 5.5.3 | 沟通 | 5.5.3 | 4.4.5 |
| 5.6 | 管理评审 | 5.6 | 4.1.3 |
| 6.1 | 资源提供 | 6.1 | 4.1.2.4/4.2.4/4.2.5 |
| 6.2 | 人力资源和培训 | 6.2 | 4.1.2.4 |
| 6.3 | 基础设施 | 6.3 | 4.2.3/4.2.4/4.2.5 |
| 6.4 | 工作环境 | 6.4 | 4.2.3/4.2.4/4.2.5 |
| 7.1 | 产品实现的策划 | 7.1 | 4.2.3.3/4.2.7 |
| 7.2 | 与顾客有关的要求 | 7.2 | 4.2.3.1/4.2.3.2 |
| 7.3 | 设计和开发 | 删减 | |
| 7.4 | 采购 | 7.4 | 4.2.3.1 |
| 7.5.1 | 生产和服务提供的控制 | 7.5.1 | 4.2.3.3/4.2.4.1/4.2.4.3 |
| 7.5.2 | 生产和服务提供过程的确认 | 7.5.2 | 4.2.4.3 |
| 7.5.3 | 标识和可追溯性 | 7.5.3 | 4.2.4.2 |
| 7.5.4 | 顾客财产 | 删减 | |
| 7.5.5 | 产品防护 | 7.5.5 | 4.2.4 |
| 7.6 | 监视和测量装置的控制 | 7.6 | 4.4.4 |
| 7.7 | 应急准备和响应 | | 4.2.8 |
| 8.1 | 测量分析和改进总则 | 8.1 | 4.5.1 |
| 8.2.1 | 顾客满意的测量 | 8.2.1 | 4.2.3.2 |
| 8.2.2 | 内部审核 | 8.2.2 | 4.5.2.3 |
| 8.2.3 | 过程的监视和测量 | 8.2.3 | 4.2.5/4.5.2.2 |
| 8.2.4 | 产品的测量和监视 | 8.2.4 | 4.2.5 |
| 8.3 | 不合格品控制 | 8.3 | 4.4.2/4.4.3 |
| 8.3.4 | 通知和召回 | | 4.4.3 |
| 8.4 | 数据分析 | 8.4 | 4.5.1 |
| 8.5.1 | 持续改进 | 8.5 | 4.2.6 |
| 8.5.2 | 纠正措施 | 8.5.2 | 4.2.6 |
| 8.5.3 | 预防措施 | 8.5.3 | 4.2.6 |

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 1 页 |
| 标题：手册条款对照 | 章修改状态： | 0 |

附录2 质量记录清单1

| 序号 | 编号 | 记录名称 | 保存年限 |
|----|----|------|------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| 10 | | | |
| 11 | | | |
| 12 | | | |
| 13 | | | |
| 14 | | | |
| 15 | | | |
| 16 | | | |
| 17 | | | |
| 18 | | | |
| 19 | | | |
| 20 | | | |

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 3 页 | 共 1 页 |
| 标题：手册条款对照 | 章修改状态： | 0 |

质 量 记 录 清 单 2

| 序号 | 编号 | 记录名称 | 保存年限 |
|----|----|------|------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| 10 | | | |
| 11 | | | |
| 12 | | | |
| 13 | | | |
| 14 | | | |
| 15 | | | |
| 16 | | | |
| 17 | | | |
| 18 | | | |
| 19 | | | |
| 20 | | | |

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 3 页 | 共 4 页 |
| 标题： 质量记录清单 | 章修改状态： | 0 |

质 量 记 录 清 单 3

| 序号 | 编号 | 记录名称 | 保存年限 |
|----|----|------|------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| 10 | | | |
| 11 | | | |
| 12 | | | |
| 13 | | | |
| 14 | | | |
| 15 | | | |
| 16 | | | |
| 17 | | | |
| 18 | | | |
| 19 | | | |
| 20 | | | |

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 4 页 | 共 4 页 |
| 标题： 质量记录清单 | 章修改状态： | 0 |

质 量 记 录 清 单 4

| 序号 | 编号 | 记录名称 | 保存年限 |
|----|----|------|------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| 10 | | | |
| 11 | | | |
| 12 | | | |
| 13 | | | |
| 14 | | | |
| 15 | | | |
| 16 | | | |
| 17 | | | |
| 18 | | | |
| 19 | | | |
| 20 | | | |

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 4 页 | 共 4 页 |
| 标题： 质量记录清单 | 章修改状态： | 0 |

附录 3 程序文件清单

| 序号 | 文件编号 | 文件名称 |
|----|------------------|--------------|
| 1 | QB/LNCX. 01—2004 | 文件管理程序 |
| 2 | QB/LNCX. 02—2004 | 质量记录管理程序 |
| 3 | QB/LNCX. 03—2004 | 内部沟通管理程序 |
| 4 | QB/LNCX. 04—2004 | 管理评审程序 |
| 5 | QB/LNCX. 05—2004 | 资源管理程序 |
| 6 | QB/LNCX. 06—2004 | 与产品有关的要求管理程序 |
| 7 | QB/LNCX. 07—2004 | 采购管理程序 |
| 8 | QB/LNCX. 08—2004 | 生产过程管理程序 |
| 9 | QB/LNCX. 09—2004 | 销售服务管理程序 |
| 10 | QB/LNCX. 10—2004 | 标识和可追溯性管理程序 |
| 11 | QB/LNCX. 11—2004 | 产品防护管理程序 |
| 12 | QB/LNCX. 12—2004 | 监视和测量装置管理程序 |
| 13 | QB/LNCX. 13—2004 | 监视和测量管理程序 |
| 14 | QB/LNCX. 14—2004 | 内部审核程序 |
| 15 | QB/LNCX. 15—2004 | 不合格品管理程序 |
| 16 | QB/LNCX. 16—2004 | 数据分析管理程序 |
| 17 | QB/LNCX. 17—2004 | 纠正和预防措施管理程序 |
| 18 | QB/LNCX. 18—2004 | 应急准备和响应程序 |

| | | |
|--------------------|--------|-------|
| 陕西XXXX有限公司 管理手册 | 手册版本号： | A |
| | 第 1 页 | 共 8 页 |
| 标题： 相关图纸 | 章修改状态： | 0 |

附录 4 相关图纸

图一 厂区平面图

图二 车间平面（设备布局）图

图三 车间人流图

图四 车间物流图

图五 车间供排水网络图

图六 车间捕鼠灭蝇图

图七 车间废弃物流向图

图八 厂区捕鼠图