

供销顺农（北京）供应链管理有限公司

质量、食品安全、环境和 职业健康安全管理手册

依据 GB/T19001-2016、ISO22000:2018、危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证要求（V1.0）、GB/T24001-2016 和 GB/T45001-2020 标准编制

文件编号：GXSN/SC-A-2023

版 次 号：A/0

受控状态：受控

持 有 人：

编制：综合部

审核：咎立争

批准：万德同

2023 年 7 月 1 日发布

2023 年 7 月 10 日实施

版次	日期	更改缘由	更改人
A/0	2023/07/01	初次创建	咎立争

目 录

01 公司概况	5
02 《质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系手册》批准实施令	6
03 食品安全小组组长任命书	7
04 质量、食品安全、环境和职业健康安全方针、目标发布令	10
05 质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系组织机构图	12
06 质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系职能分配表	13
1 范围	15
2 规范性引用文件	15
3 术语和定义	16
4 组织的环境	16
4.1 理解组织及其环境	16
4.2 理解利益相关方的需求和期望	16
4.3 确定质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系的范围	16
4.4 质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系及其过程	17
5 领导作用	18
5.1 领导作用与承诺	18
5.2 方针	19
5.3 组织的角色、职责和权限	20
5.4 工作人员的协商和参与	25
6 策划	26
6.1 应对风险和机遇的措施	26
6.2 目标及其实现的策划	29
6.3 变更的策划	30
7 支持	30
7.1 资源	30
7.1.1 总则	30
7.1.2 人员	31
7.1.3 基础设施	31
7.1.4 过程运行环境	31
7.1.5 监视和测量资源	32
7.1.6 组织的知识	33
7.1.7 食品安全管理体系的外部要素	34
7.2 能力	34
7.3 意识	35
7.4 沟通	35
7.5 成文信息	38
8 运行	39

8.1 运行的策划和控制	39
8.2 产品和服务的要求	41
8.3 产品和服务的设计与开发	43
8.3.1 设计与开发	43
8.3.2 前提方案/良好卫生规范	45
8.3.3 实施危害分析的预备步骤	46
8.3.4 危害分析	49
8.3.5 操作性前提方案的建立	50
8.3.6 危害控制计划的建立	51
8.3.7 预备信息的更新、规定前提方案文件和危害控制计划文件的更新	53
8.3.8 验证策划	54
8.3.9 致敏物质的管理	54
8.3.10 食品防护	55
8.3.11 食品欺诈预防	55
8.4 外部提供的产品和服务的控制	56
8.5 生产和服务的提供	57
8.6 产品和服务的放行	60
8.7 不合格输出的控制	61
8.8 应急准备和响应	62
8.9 环境运行控制	64
9 绩效评价	65
9.1 监视、测量、分析和评价	65
9.1.1 总则	65
9.1.2 顾客满意	66
9.1.3 分析与评价	66
9.1.4 控制措施组合的确认	67
9.1.5 验证相关前提方案和危害控制计划	67
9.1.6 验证活动结果的分析	68
9.1.7 合规性评价	68
9.1.8 投诉处理	69
9.2 内部审核	69
9.3 管理评审	70
10 改进	72
10.1 总则	72
10.2 不合格与纠正措施	72
10.3 持续改进	73
10.4 食品安全管理体系的更新	74

01 公司概况

供销顺农（北京）供应链管理有限公司成立于 2022 年，是一家专业化的大型餐饮企业，以员工餐厅承包，食堂托管、集体用餐配送、团膳餐饮管理为一体的、具有雄厚经济实力与强大竞争能力的、经认证合格的专业团膳餐饮服务公司，公司新工厂位于北京市顺义区金马工业园二街 4-10 号。

供销顺农（北京）供应链管理有限公司自成立以来，始终把产品质量安全放在第一位，制定了“质量第一、信誉第一、服务第一、用户至上”质量管理方针；加强了原材料采购、验收和产品的制程控制；设立了专门的化验室，购进优良的化验仪器和设备，聘请了具有食品检验资格的化验员在生产过程中进行了全程质量检验控制，确保检测结果的准确性和真实性。各岗位职工进行了严格的岗前培训，餐饮加工中按各工序的操作规程严格执行。先进的生产设备和合格的技术操作人员，再加上经常对员工进行食品卫生标准和产品质量知识的培训，是我公司实现产品质量安全的坚实基础。

全公司上下齐抓共管、严把质量关，产品的合格率一直保持在很稳定的水平上，同时，为消费者提供更加安全优质的食品。

公司名称：供销顺农（北京）供应链管理有限公司

总经理：万德同

公司地址：北京市顺义区高丽营镇金马工业园二街 4-10 号

电 话：010-60416238

传 真：010-60416238

02 《质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系》批准实施令

企业的信誉和效益，取决于产品的质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系能否赢得顾客的满意，为了确保让顾客对本公司的产品放心满意，公司依据 GB/T19001-2016《质量管理体系 要求》、GB/T24001-2016《环境管理体系 要求及使用指南》、GB/T45001-2020《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》、ISO22000:2018《食品安全管理体系 食品链中各类组织的要求》、《危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证要求(V1.0)》、GB/T 27306-2008《食品安全管理体系 餐饮业要求》和 GB 31654-2021《餐饮服务食品安全操作规范》标准，结合本公司实际情况编制质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系，以下简称《管理手册》。

本手册是规定本公司质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系的文件，总体描述了质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系的过程和相互作用，它既是一部综合性的内部管理文件，又是对外承诺公司质量、食品安全、环境和职业健康安全保证能力的宣言。经审定满足标准要求，符合国家有关法律法规和公司实际情况，是本公司质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系工作的基本法规，是全体员工必须遵守的法规性文件，是公司建立实施并保持质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系的纲领和准则。

本手册经总经理批准正式发布，并于 2023 年 7 月 10 日开始正式实施。

此令

总经理（签字）：万德同

2023 年 7 月 10 日

03 食品安全小组组长任命书

本公司为了贯彻执行 GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016、GB/T45001-2020、危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证要求(V1.0)和 ISO22000:2018 标准，加强对质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系的领导，推动管理体系的正常有效运行和持续改进，及时处理影响质量、食品安全、环境和职业健康安全有关问题，确保管理体系的有效实施和保持和更新，现任命本公司副总经理咎立争同志为公司管理体系的管理者代表和食品安全小组组长，并赋予其以下职责和权限：

- a) 确保按照标准要求建立、实施和保持质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系；
- b) 向总经理及时报告质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系的运行情况以及需要改进的方面；
- c) 促进公司全体员工形成满足顾客要求的意识并负责对食品安全小组进行培训教育提高食品安全的意识；
- d) 主持食品安全小组的日常工作；
- e) 负责就管理体系相关事宜与外部机构的联络；
- f) 负责接受一切与食品安全相关的问题，并进行分析，提出解决方案；
- g) 负责在内部推行质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系文件、落实分解到所属部门的质量、食品安全、环境和职业健康安全目标，确保质量、食品安全、环境和职业健康安全目标的顺利完成。

此令

总经理（签字）：万德同

2023 年 7 月 10 日

职业健康安全事务代表 任命书

为了进一步加强员工职业健康安全方面的沟通与协调，反映员工在职业健康安全方面的意见和建议，维护员工应有的权益，根据公司职业健康安全管理体系的要求，经公司员工推荐并经公司领导决定，一致同意由 易文帅 为职业健康安全管理体系的安全事务代表，职业健康安全事务小组成员代表：

部门	员工代表
综合部	邹韵
采购部	咎立争
运营部	董明辉
品控部	易文帅
市场部	李柏荣
财务部	刘迎新

职业健康安全员工代表在公司职业健康安全管理体系中代表员工履行以下职责：

- 适当参与危险源辨识、风险评价和控制措施的确定；
- 适当参与事件调查；
- 参与职业健康安全方针和目标的制定和评审；
- 对影响他们职业健康安全的任何变更进行协商；
- 对职业健康安全事务发表意见。

总经理（签字）：万德同

2023 年 7 月 10 日

食品安全小组成员

姓名	部门	职务	个人简历				食品安全小组中职责
			学历	专业	工作经历	培训经历	
咎立争	管理层	副总经理	本科	食品工程	从事食品行业的企业管理工作 15 年	食品安全标准、食品卫生、安全管理培训	小组组长，负责质量和食品安全管理全方面的统筹工作。
易文帅	品控部	经理	大专	食品工程	从事食品行业的质量管理工作 18 年	食品安全标准、食品卫生、安全管理培训	小组副组长，协助组长策划质量和食品安全管理全方面的统筹工作，组织组员进行危害分析，制定危害控制计划，并进行确认和验证。
董明辉	运营部	经理	大专	食品工程	从事食品行业生产技术管理工作 10 年	食品安全标准、食品卫生、安全管理培训、关键控制点培训	小组成员，负责与本部门相关工作的全面管理与控制，负责本部门前提方案、操作性前提方案和危害控制计划的贯彻和实施。
咎立争	采购部	主管	大专	食品工程	从事食品行业采购工作 15 年	食品安全标准、食品卫生、安全管理培训、关键控制点培训	小组成员，负责前提方案、危害控制计划的贯彻和实施及前提方案的确认和验证，负责原辅材料采购和采购物资的质量控制工作。
宋洪志	运营部	库房主管	高中	-	从事食品行业的库房管理工作 8 年	食品安全标准、食品卫生知识培训	小组成员，负责与本部门相关工作的全面管理与控制，负责对库房的管理、产品防护以及产品的放行。
李柏荣	市场部	经理	高中	-	从事食品行业销售管理工作 6 年	食品安全标准、食品卫生、安全管理培训、关键控制点培训	小组成员，负责与本部门相关工作的全面管理与控制，负责顾客提出的食品安全问题的解决与处理，负责不安全产品的撤回。
邹韵	综合部	经理	大专	计算机	从事综合部文件管理 7 年	食品安全标准、食品卫生、安全管理培训、关键控制点培训	小组成员，负责文件的管理和人员的培训工 作, 以及内外部沟通，关键控制点监控目标的考核。
武燕龙	运营部	餐厅经理	大专	食品工程	从事食品行业生产技术管理工作 10 年	食品安全标准、食品卫生、安全管理培训、关键控制点培训	小组成员，负责项目餐厅相关工作的全面管理与控制，负责项目餐厅前提方案、操作性前提方案和危害控制计划的贯彻和实施。

04 质量、食品安全、环境和职业健康安全方针、目标发布令

质量、食品安全、环境和职业健康安全方针、目标是本公司的管理的宗旨和方向，是实施和改进管理体系的推动力，也是对顾客提供优质服务的承诺。经本公司领导层及各部门充分讨论，制订公司的质量、食品安全、环境和职业健康安全方针、目标，现正式予以颁布。

质量、食品安全、环境和职业健康安全方针

质量为本 顾客至上 科学管理 守法经营

控制危害 旨在安全 持续改进 追求卓越

遵纪守法 保护环境 预防污染 安全健康

方针含义：产品质量是公司赖以生存的基础，通过对原料采购、生产加工、储藏和销售全过程中生物的、化学的、物理的危害进行分析、控制，达到食品安全和消费者满意的目的。严细规范管理，不断改进提高管理水平，使公司越办越好，蓬勃发展。具体做法：全员参与，控制危害从原料抓起、从全过程控制；各环节设置专人检验严格把关，杜绝不安全产品的外流；严格执行国家环境保护法等法律法规，提高环境意识，为保护地球积极做贡献，控制对水体、大气和土地的污染，采取措施，节约水、电、气等资（能）源，减少污染物产生；认真贯彻国家安全生产方针，确保消防和用电安全，保障员工安全健康；我们不断的检查，不断的改进，不断的创新，持续的追求客户满意。努力完成各级质量、食品安全、环境和职业健康安全的目标，以此确保质量、食品安全、环境和职业健康安全方针的实现。

质量、食品安全、环境和职业健康安全目标

- (1) 投产用原辅料合格率 100%；
- (2) 产品出厂合格率 100%；
- (3) 顾客满意度 96% 以上；
- (4) 追求食品安全事故为 0；
- (5) 废弃物分类管理、污水达标排放；
- (6) 火灾、触电事故为 0。

总经理（签字）：万德同

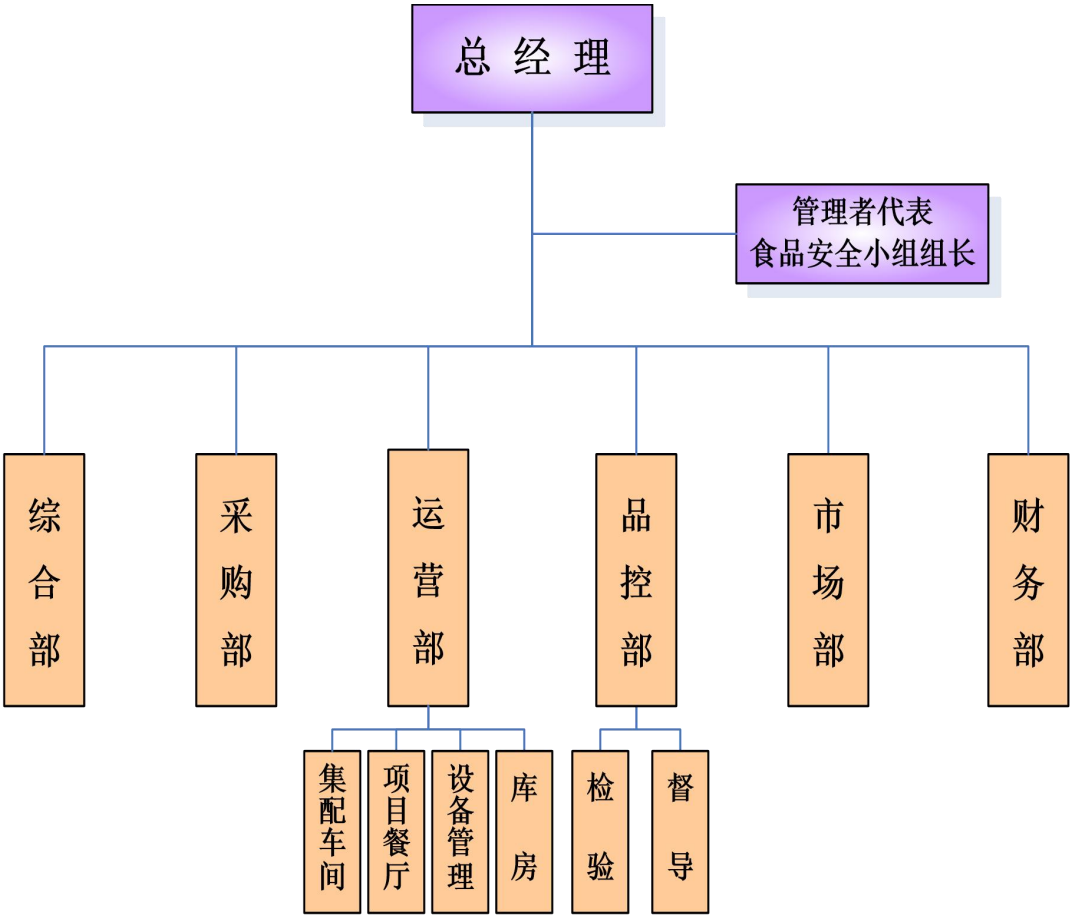
2023 年 7 月 10 日

质量、食品安全、环境和职业健康安全目标分解及考核

部 门	部门分目标	考核办法
食品安全小组长	总目标	年底总考核
综合部	文件管理差错率<5%	文件内容正确、作废文件及时收回
	每年至少进行一次内部审核、一次管理评审	检查内审及管理评审记录
	员工岗前培训率 100%	检查人员招聘、上岗和相关培训记录
	废弃物 100%分类管理	可回收与不可回收废弃物分开存放
	污水达标排放	污水排放协议，排放达到城市三级排放标准
	火灾、触电事故为 0	综合部组织消防和用电安全检查 1 次 /月
运营部	生产计划执行率 100%	品控部抽查生产过程记录
	清洁消毒执行率 100%	以品控部检查记录为准
	控制生产场所的安全事故为 0	品控部抽查
	设备完好率≥96%	品控部抽查
品控部	各阶段检验漏检率 0	检查过程检验记录
	关键控制点的监控覆盖率 100%	检查监控记录
	检验、化验记录的准确率 99%	以检验记录数据为准
	厂区内卫生检查每周进行一次	检查卫生检查记录
采购部	合格供方评审率 100%	品控部逐一检查
	物资供应及时率≥95%	供应及时次数/总采购次数
库房	出入库的准确率 100%	抽查出入库台帐
	成品交付及时率≥99%	抽查销售台账和运输交付记录
市场部	顾客满意度≥96%	综合部抽查顾客满意度调查记录
	销售合同评审率 100%	抽查合同台账和合同评审记录

注：本分解目标由综合部每半年组织各部门检查考核一次。

05 质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系组织机构图



06 质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系职能分配表

部门及职能 标准条款要求及对照表		管 理 层	品 控 部	采 购 部	运 营 部	综 合 部	市 场 部	库 房	财 务 部	食 品 安 全 小 组
质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系		●表示主控部门、主控条款 ○表示配合部门、协管条款								
4 组织 的环境	4.1 理解组织及其环境	○	●	○	○	○	○	○	○	○
	4.2 理解利益相关方的需求和期望	○	●	○	○	○	○	○	○	○
	4.3 确定质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系的范围	○	●	○	○	○	○	○	○	○
	4.4 质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系及其过程	○	●	○	○	○	○	○	○	○
5 领导 作用	5.1 领导作用与承诺	●	○	○	○	○	○	○	○	●
	5.2 方针	●	○	○	○	○	○	○	○	○
	5.3 组织的角色、职责和权限	●	○	○	○	○	○	○	○	○
	5.4 工作人员的协商与参与	●	○	○	○	●	○	○	○	○
6 策 划	6.1.1 应对风险和机遇的措施	○	●	○	○	○	○	○	○	○
	6.1.2 环境因素和职业健康安全危险源	○	○	○	○	●	○	○	○	○
	6.1.3 合规义务	○	○	○	○	●	○	○	○	○
	6.1.4 措施的策划	○	○	○	○	●	○	○	○	○
	6.2 目标及其实现的策划	●	●	○	○	○	○	○	○	○
	6.3 变更的策划	○	●	○	○	○	○	○	○	●
7 支 持	7.1 资源	●	○	○	○	○	○	○	○	○
	7.1.1 人员	○	○	○	○	●	○	○	○	○
	7.1.2 基础设施	○	○	○	●	○	○	○	○	○
	7.1.3 过程运行环境	○	●	○	●	○	○	○	○	●
	7.1.4 监视和测量资源	○	●	○	○	○	○	○	○	○
	7.1.5 组织的知识	○	○	○	○	●	○	○	○	●
	7.1.6 组织的知识	○	○	○	○	●	○	○	○	●
	7.2 能力	○	○	○	○	●	○	○	○	○
	7.3 意识	○	○	○	○	●	○	○	○	○
	7.4 沟通	○	○	○	○	●	○	○	○	○
	7.5 成文信息	○	○	○	○	●	○	○	○	○

8 运行	8.1 运行的策划和控制	○	●	○	○	○	○	○	○	○
	8.2 产品和服务的要求	○	○	○	○	○	●	○	○	●
	8.3 产品和服务的设计与开发	○	●	○	○	○	○	○	○	●
	8.4 外部提供的产品和服务的控制	○	○	●	○	○	○	○	○	●
	8.5 生产和服务提供	○	○	○	●	○	●	●	○	●
	8.6 产品和服务的放行	○	●	○	○	○	○	○	○	●
	8.7 不合格输出的控制	○	●	○	○	○	○	○	○	●
	8.8 应急准备和响应	○	●	○	○	○	○	○	○	●
	8.9 环境和职业健康安全运行控制	○	●	○	●	●	○	○	●	●
9 绩效评价	9.1 监视、测量、分析和评价	○	●	○	○	●	●	○	●	●
	9.2 内部审核	○	○	○	○	●	○	○	○	○
	9.3 管理评审	●	○	○	○	●	○	○	○	○
10 改进	10.1 总则	●	○	○	○	○	○	○	○	○
	10.2 不合格与纠正措施	○	●	○	○	○	○	○	○	○
	10.3 持续改进	●	○	○	○	○	○	○	○	○
	10.4 食品安全管理体系的更新	●	○	○	○	○	○	○	○	●

1 范围

本手册依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020、危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证要求（V1.0）和 ISO22000:2018 标准，描述了本公司质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系的范围和要求，用以证实本公司在实施质量管理、产品实现过程、食品安全危害分析和控制过程、稳定提供适用法律、法规要求和顾客满意的安全产品的能力。通过管理体系有效运行，持续改进和预防不合格的过程，增强顾客满意，确保食品安全，保护环境。

本手册适用于内部的质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系，也适用于第三方认证。

本公司管理体系的认证范围是：集体用餐配送（热食类食品制售），餐饮服务管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本手册的引用而成为本手册的组成部分。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手册，凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本手册。

GB/T19000-2016 《质量管理体系 基础和术语》

GB/T19001-2016 《质量管理体系 要求》

GB/T24001-2016 《环境管理体系 要求及使用指南》

GB/T45001-2020 《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》

ISO22000:2018 《食品安全管理体系 食品链中各类组织的要求》

危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证要求（V1.0）

GB/T 27306-2008 《食品安全管理体系 餐饮业要求》

GB 31654-2021 《餐饮服务食品安全操作规范》

GB 7718-2011 《预包装食品标签通则》

GB 14881-2013 《食品生产通用卫生规范》

GB 5749-2022 《生活饮用水卫生标准》

《中华人民共和国产品质量法》

《中华人民共和国食品安全法》

《中华人民共和国民法典》

3 术语和定义

本手册采用了 GB/T19000-2016《质量管理体系 基础和术语》、GB/T24001-2016《环境管理体系 要求及使用指南》、GB/T45001-2020《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》ISO22000:2018《食品安全管理体系 食品链中各类组织的要求》、《危害分析与关键控制点（HACCP）体系 认证要求（V1.0）》、GB/T 27306-2008《食品安全管理体系 餐饮业要求》和 GB 31654-2021《餐饮服务食品安全操作规范》标准中的术语和定义。

4 组织的环境

4.1 理解组织及其环境

为实现本公司的愿景、使命、方针和目标，在设计质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系时，由品控部组织相关部门识别、确定与本公司目标和战略方向有关并影响质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系实现预期结果能力的外部因素、内部因素；并组织相关部门对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审。

4.2 理解利益相关方的需求和期望

由于相关方对本公司持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的餐饮加工销售、食品安全控制、环境和职业健康安全管理的的能力产生影响或潜在影响，因此，本公司识别、确定：

- a) 与质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系有关的受益相关方，主要有：经销商、顾客、外部供方、员工及社会；
- b) 以上这些相关方要求。

由品控部组织相关部门对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审。

4.3 确定质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系的范围

经识别和确定，本公司质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系实施 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020、危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证要求（V1.0）和 ISO22000:2018 标准的全部内容，并控制公司的餐饮加工销售、食品安全控制、环境和职业健康安全管理的的全过程，持续稳定提供符合适用法律、法规要求和顾客满意的产

品，以证实本公司确保餐饮加工销售、食品安全控制、环境和职业健康安全管理体系符合标准要求以及增强顾客满意的能力。

同时，本公司在策划质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系范围时，识别、确认：

- a) 各种内部和外部因素，按4.1；
- b) 相关方的要求，按4.2；
- c) 餐饮加工销售、食品安全控制、环境和职业健康安全管理体系过程。

本公司制定并实施质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系手册、程序文件、操作文件、规章制度、记录，形成文件体系，并认真执行，持续改进。

4.4 质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系及其过程

4.4.1 本公司按照 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020、危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证要求（V1.0）和 ISO22000:2018 标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系，包括所需过程及其相互作用。

本公司在质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系文件中确定质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系所需的过程及其在整个公司中的应用，并规定：

- a) 确定这些过程所需的输入和期望的输出；
- b) 确定这些过程的顺序和相互作用；
- c) 确定和应用所需的准则和方法（包括监视、测量和相关绩效指标），以确保这些过程的运行和有效控制；
- d) 确定并确保可以获得这些过程所需的资源；
- e) 规定与这些过程相关的责任和权限；
- f) 按照 6.1 的要求确定风险和机遇；
- g) 评价这些过程，实施所需的变更，以确保实现这些过程的预期结果；
- h) 改进过程和管理体系。

4.4.2 公司识别、分析、确定餐饮加工销售、食品安全控制、环境和职业健康安全管理体系实现的各环节活动、过程的复杂程度、过程的类型、参与人员的能力等，做到：

- a) 制定过程规范或作业指导性文件，以支持过程正常运行；
- b) 保留能够证实、确认各项活动和过程结果符合要求的证据。

5 领导作用

5.1 领导作用与承诺

5.1.1 管理承诺

总经理以七项质量管理原则为基础，实施质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系。

对建立、保持和持续改进管理体系有效性的承诺提供证据：

- a) 对质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系的有效性承担责任；
- b) 制定公司的方针和目标，与公司环境和战略方向一致；确保在内部进行沟通，使员工理解方针及其内涵；
- c) 确保质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系要求融入于公司的各业务过程；
- d) 促进使用过程方法和基于风险的思维；
- e) 确保获得质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系所需的资源；
- f) 沟通有效的质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系和符合要求的重要性；
- g) 确保实现质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系的预期的结果；
- h) 促使、指导和支持员工努力提高管理体系的有效性；
- i) 确保将 HACCP 体系的要求整合到企业的运营管理之中；
- j) 确保企业食品安全文化的推行；
- k) 确保各级员工关注食品安全问题，并鼓励有效的内部报告；
- l) 在组织内建立、引导和促进支持职业健康安全管理体系预期结果的文化；
- m) 保护工作人员不因报告事件、危险源、风险和机遇而遭受报复；
- n) 确保组织建立和实施工作人员的协商和参与的过程；
- o) 支持各级管理者履行其相关领域的职责，支持职业健康安全委员会的建立和运行。

5.1.2 以顾客为关注焦点

总经理以顾客为关注焦点、增强顾客满意为目的，号召并要求各部门和全体员工：

- a) 识别、确定和应对能够影响产品的符合性，以增强顾客满意能力的风险和机遇；
- b) 在实施质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系的全过程中，始终以增强顾客满意为目的，充分考虑顾客的要求；顾客要求及适用的法律法规要求的产品质量、规格、技术指标、以及交付和售后服务等，应成为各部门和全体员工的工作目标，确保顾客要求得到确定并予以满足；

c) 通过调查、研究、分析以及与顾客沟通等方式，了解顾客当前的和未来的需求和期望，始终致力于增强顾客满意和食品安全；

d) 收集顾客对餐饮加工销售、食品安全控制、环境和职业健康安全管理要求的信息，并通过持续改进，使顾客的要求得到满足。

总经理确保建立并保持定期征求顾客对产品质量、食品安全及其改进方面意见的机制。

5.1.3 食品安全文化

为规范公司员工食品安全行为的共同价值观和信念，增强管理层和各部门对食品安全承诺的连续性，在公司范围内形成一个共同的食品安全态度，使所有员工对食品安全具有高度的、发自内心的认同感，让所有的员工自发的参与到食品安全的预防和改进工作中，时刻关注食品安全，最终达到产品满足法律法规的要求，获得消费者的认可，并通过有效改善，提升公司食品安全文化氛围。

总经理应确保履行食品安全责任，建立公司的食品安全文化，包括以下几个方面内容：

a) 通过培训让员工知晓公司食品安全文化，形成良好的食品安全意识，传播和有效沟通企业的价值观，确保各级员工积极参与企业的食品安全文化建设，及时获得员工的反馈信息；

b) 食品安全小组设定食品安全目标，设立并批准关键绩效考核指标并提供食品安全文化建设资源，回顾并强化食品安全文化建设情况，制定并落实食品安全考核和内部审核计划，编制并实施食品安全相关培训计划；

c) 公司全员参与食品安全审核和培训，执行食品安全文件建设，通过食品安全绩效及指标考核、内部审核评估分析和改进食品安全文件建设，并保留构建及改进食品安全文化的记录。

5.2 方针

5.2.1 质量、食品安全、环境和职业健康安全方针的建立

总经理制定质量、食品安全、环境和职业健康安全方针，并正式批准、发布。并确保：

a) 与本公司的宗旨、相适应，与公司战略方向一致；适合于本公司活动、餐饮加工销售、食品安全控制、环境和职业健康安全管理过程的性质、规模和环境影响；

b) 包括对满足要求、环境不良影响的预防、持续改进管理体系有效性的承诺；

c) 提供制定和评审质量、食品安全、环境和职业健康安全目标的框架；

d) 在公司内得到沟通和理解；

e) 在持续适宜性方面得到评审。一般在管理评审时进行。

本公司质量、食品安全、环境和职业健康安全方针为：

质量为本 顾客至上 科学管理 守法经营
控制危害 旨在安全 持续改进 追求卓越
遵纪守法 保护环境 预防污染 安全健康

5.2.2 质量、食品安全、环境和职业健康安全方针的沟通

总经理确保：

- a) 质量、食品安全、环境和职业健康安全方针形成文件，并在管理手册中发布；为保持质量、食品安全、环境和职业健康安全方针持续的适宜性，必要时按发展的需要修订质量、食品安全、环境和职业健康安全方针，并再次批准发布；
- b) 在组织内得到沟通、理解和应用；通过宣贯、宣传，使员工能够理解质量、食品安全、环境和职业健康安全方针的内涵，并得到全面贯彻与落实。
- c) 适宜时，向有关相关方提供。

5.3 组织的角色、职责和权限

5.3.1 总则

总经理确保本公司内的职责、权限得到规定和沟通，制定并执行《岗位任职要求》，明确了各部门和各类人员的职责、权限和相互关系。明确各部门领导对本部门质量管理和本部门交付的产品质量负责；总经理对质量管理和最终产品质量负责。并规定了报告制度、纠正措施和预防措施控制程序等，以：

- a) 确保质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系符合本标准的要求；
- b) 保证各过程获得其预期输出；相互作用并产生期望的结果；
- c) 报告质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系的绩效及其改进机会，特别向最高管理者报告；
- d) 确保在整个组织推动以顾客为关注焦点；
- e) 确保在策划和实施质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系变更时保持其完整性。

见：04 质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系组织机构图

5.3.2 职责和权限

1) 总经理

- a) 主持公司的全面工作；
- b) 向公司传达满足顾客和法律、法规要求的重要性，提高全体员工的质量意识和食品安全意识，确保在公司内树立以顾客为中心的思想；
- c) 制定方针和目标，落实组织机构，采取有效措施，保证各级人员都能理解方针并坚持贯彻执行；
- d) 批准管理手册和程序文件及其它管理体系文件；
- e) 负责建立管理体系组织机构，任命食品安全小组组长，明确与管理体系有关的各类人员的职责、权限并促进相互沟通；
- f) 确保对质量、食品安全、环境和职业健康安全体系进行策划，负责管理体系的改进和更新；
- g) 主持管理评审，以确保管理体系的持续适宜性、充分性和有效性，并得到持续改进；
- h) 为质量、食品安全、环境和职业健康安全体系的有效运行提供充分资源；
- i) 负责公司应急预案的批准、实施演练和指挥管理。

2) 副总经理/管理者代表/食品安全小组组长

- a) 确保按照标准要求建立、实施和保持管理体系；
- b) 向总经理及时报告管理体系的运行情况以及需要改进的方面；
- c) 促进公司全体员工形成满足顾客要求的意识并负责对食品安全小组进行培训教育提高食品安全的意识；
- d) 主持食品安全小组的日常工作；
- e) 负责就质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系相关事宜与外部机构的联络；
- f) 负责接受一切与食品安全相关的问题，并进行分析，提出解决方案；
- g) 负责在内部推行管理体系文件、落实分解到所属部门的质量、食品安全、环境和职业健康安全目标，确保质量、食品安全、环境和职业健康安全目标的顺利完成。

3) 食品安全小组

- a) 负责协助食品安全小组组长进行安全产品的策划和实现。
- b) 负责协助食品安全小组组长完成编制策划前提方案和操作性前提方案。
- c) 负责组织各部门配合对实施危害分析的预备步骤的策划、落实和监督管理。
- d) 负责组织绘制流程图并负责流程图通过现场核对进行验证其准确性。

- e) 负责实施危害识别、危害分析和确定所要求的控制措施组合。
- f) 负责危害控制措施的选择和评估。
- g) 负责操作性前提方案的建立、实施和监视采取相应的措施。
- h) 负责危害控制计划的建立编制、识别关键控制点、确定关键限值，建立关键控制点的监视系统。
- i) 负责关键限值超过标准时所采取措施的实施。
- j) 负责预备步骤的更新、规定前提方案和危害控制计划的更新与修正。
- k) 负责不合格或不安全产品判定及潜在不安全产品的处置。
- l) 负责接受总经理的授权启动和执行产品的撤回工作。
- m) 负责策划、实施控制措施和控制措施组合的确认；并负责对单项验证的评价和验证结果的分析。
- n) 负责配合综合部按策划的时间间隔评价质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系，以便保持管理体系的持续更新。

4) 综合部

- a) 负责公司文件和记录的归口管理工作；
- b) 协助总经理搞好职责权限的落实工作；
- c) 收集处理内外部信息沟通；
- d) 在总经理主持下负责组织管理评审并作记录；负责制定内部审核计划并组织实施，负责内审产生的不合格的跟踪验证和管理评审输出的改进方案的跟踪落实；
- e) 负责公司管理体系过程的实施、监督和考核工作，协助食品安全小组组长组织贯彻公司质量、食品安全、环境和职业健康安全方针、目标的实施及考核；
- f) 负责组织各部门进行环境因素和危险源的识别，制定管理目标并监督实施；
- g) 负责公司人员培训的管理工作和组织实施，并按培训计划对其进行相应的专业知识的培训；
- h) 完成本部门的质量、食品安全、环境和职业健康安全目标。

5) 采购部

- a) 负责组织供方的选择和评价，并建立合格供方名单；
- b) 负责原料采购的计划安排与实施，确保原材料供应的及时性；

- c) 负责采购信息的收集与分析;
- d) 确保在采购过程中, 前提方案和操作性前提方案和危害控制计划在本部门的实施;
- e) 完成本部门的质量、食品安全、环境和职业健康安全目标。

6) 运营部

- a) 负责生产组织和协调;
- b) 对生产环境的控制进行监督检查;
- c) 负责制定生产计划并监督实施和检查;
- d) 负责危害控制计划和前提方案在本部门的实施;
- e) 完成生产全过程的相关记录, 并对生产过程中发现不合格产品和不安全隐患做出及时处理或报告, 并按要求评价和处理潜在不安全产品;
- f) 负责突发事件的响应, 在总经理的领导下组织实施应急预案及其演练;
- g) 负责设备的管理, 建立设备台帐, 制定维护保养计划、按时检修、维护保养, 确保设备完好;
- h) 负责为车间提供适宜的电、水、气等资源;
- i) 负责车间基础设施的维护和管理。
- j) 负责设备的使用和操作技能培训;
- k) 完成本部门的质量、食品安全、环境和职业健康安全目标。

7) 品控部

- a) 负责生产过程的监视和测量及产品质量的控制（原料、过程及成品）的检验;
- b) 按产品标准负责原材料、包材和成品的检验、试验、不合格品的控制、处理及纠正和预防措施的实施;
- c) 按时取样送检, 保存检验记录;
- d) 如实反映产品的质量状况并保存记录;
- e) 负责监视和测量设备的管理、校准工作;
- f) 负责组织工艺文件的编制、提出生产技术要求及监督实施;
- g) 负责配合食品安全小组完成从危害分析、确定关键控制点、建立危害控制计划至验证、更新的所有工作;
- h) 负责对关键控制点的执行情况的监测和检查工作;

- i) 负责对质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系运行数据的统计分析工作；
- j) 负责生产现场内环境卫生检查和危害控制计划和前提方案在本部门的实施；
- k) 完成本部门的质量、食品安全、环境和职业健康安全目标。

8) 市场部

- a) 负责产品的市场开发和销售工作；
- b) 进行销售工作总结，分析发展趋势；并组织进行调查市场动态，预测未来，协助总经理搞好经营决策；
- c) 负责组织市场调查、预测和分析，掌握市场动态，做好顾客档案的管理工作；
- d) 与顾客进行沟通，组织合同评审，调查顾客满意程度。
- e) 负责组织所分管部门的质量目标和完成情况监控；
- f) 领导市场开发和产品销售工作，向总经理报告销售业绩；
- g) 在经营销售工作中，督促落实客户要求和合同约定内容的实施；
- h) 组织招投标工作，负责批准合同和标书的评审结果，对服务质量承担领导责任。

9) 库房

- a) 负责库房、成品运输车辆及运输过程的控制管理
- b) 建立、健全库存物品的帐目，做到帐物相符；
- c) 按照食品卫生的储存要求持续保持库房的卫生环境；
- d) 对已入库的原材料（含包材）、半成品和成品，要划区定点、分类存放，摆放有序、标识清晰、定期检查，做到帐、物一致；
- e) 按库房管理制度，做好本职工作，履行出入库手续，做到先入先出；
- f) 按照应急预案的要求和消防法的要求确保库房的安全；
- g) 协助完成本部门的质量、食品安全、环境和职业健康安全目标。

10) 财务部

- a) 负责本公司财务管理并向总经理报告财务状况；
- b) 按照国家财务规定，严格执行财务制度，对本公司财务管理工作负责；
- c) 领导财务管理，并向总经理报告财务状况；
- d) 主持制订各部门、各层次人员的质量职责，合理调配人力资源；
- e) 协助总经理制订奖惩制度，调动各级人员积极性。

11) 安全事务代表:

- a) 协助最高管理者贯彻实施质量/环境/职业健康安全管理体系方针和目标;
- b) 组织全体员工进行职业健康安全意识 and 能力的培训工作;
- c) 负责组织识别及监控重大危险源;
- d) 参与质量/环境/职业健康安全管理体系方针和程序的制定和评审;
- e) 参与商讨影响工作场所职业健康安全的任何变化;
- f) 参与职业健康安全的事务的管理。

各岗位的职责和权限见各部门的岗位责任制，以上所规定的职责权限均包括了质量、食品安全、环境和职业健康安全的各项职责，本公司的全体员工均有责任和权利向食品安全小组组长汇报与管理体系有关的问题，并应做好相应的记录。

5.4 工作人员的协商和参与

为确保所有相关层次和职能部门的员工和员工代表参与（包括协商），建立、策划、实施、评价和改进职业健康安全管理体系，公司规定工作人员的协商和参与的要求：

- a) 综合部负责提供参与所需的机制、时间、培训和资源;
- b) 综合部负责提供有关管理体系的清晰的、可理解的和相关的信息;
- c) 通过协商识别以及消除妨碍参与的障碍或障碍物，确保员工及员工代表的积极参与。
- d) 强调与非管理类工作人员协商下述活动：
 - 1) 确定相关方的需求和期望;
 - 2) 制定方针;
 - 3) 分配组织的岗位、职责和权限;
 - 4) 确定如何满足法律法规和其他要求;
 - 5) 制定并策划实现目标;
 - 6) 确定对外包、采购和承包方的适合控制措施;
 - 7) 确定哪些需要监视、测量和评价。
 - 8) 策划、建立、实施并保持一个或多个审核方案;
 - 9) 确保持续改进。
- e) 强调与非管理类工作人员参与下述活动：
 - 1) 确定他们协商和参与的机制;

- 2) 辨识危险源及评估风险和机遇;
- 3) 确定危险源和降低职业健康安全风险的措施;
- 4) 确定能力要求、培训需求、培训和评估培训;
- 5) 确定需要沟通的信息以及如何沟通;
- 6) 确定控制措施及其有效实施和应用;
- 7) 调查事件和不符合并确定纠正措施。

6 策划

6.1 应对风险和机遇的措施

6.1.1 本公司基于风险的思维和方法，在策划质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系过程中，在本手册的4.1规定了“识别、确定与本公司目标和战略方向有关并影响管理体系实现预期结果能力的外部因素、内部因素”；在4.2中规定了识别、确定受益相关方及其需求；编制并执行《风险和机遇控制程序》，在其中规定了由品控部负责组织识别、确定需应对的风险和机遇，应对措施。以便：

- a) 确保质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系能够实现其期望的结果；
- b) 增强有利影响；
- c) 避免或减少不利影响；
- d) 实现改进。

6.1.2 本公司在《风险和机遇控制程序》中策划了如下内容：

- a) 应对这些风险和机遇的措施；
- b) 按本手册中4.4的要求，在质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系过程中整合并实施这些措施；并评价这些措施的有效性。
- c) 应对风险和机遇的措施应与其对于产品符合性的潜在影响相适应。

6.1.2 环境因素和职业健康安全危险源

公司制定《环境因素、危险源的识别与评价控制程序》文件，确定和更新重要环境因素和职业健康安全危险源，并对其进行有效的控制。公司还将对相关方施加必要的影响，为公司的生产与服务活动能够符合相关法律法规要求创造条件，确定最大危害和可能影响的最大范围，采取有效的控制措施，最大限度地降低职业健康安全风险和环境污染。

6.1.2.1 环境因素

1) 识别重要环境因素和环境影响；

- a) 识别范围覆盖本公司各部门、场所，生产、生活以及服务全过程；
- b) 包括相关方活动对环境的影响；
- c) 包括污染范围：向土地、水体和大气排放的污染物质；
- d) 对周围居民区的影响；
- e) 水、电、气（汽）及其他资源的消耗；
- f) 固体废物、流体废物的处置；
- g) 噪声强度及其影响程度。

2) 考虑过去、现在和将来三种时态及正常、异常和紧急三种状态下，环境因素和环境影响的程度，评价和确定在公司的重要环境因素，列出重要环境因素清单。

3) 当适当的法律法规和其他要求发生变更和更新技术、开辟新的生产与服务项目以及相关方有新的要求等情况发生时，及时对环境因素进行评价，更新重要环境因素清单。

6.1.2.2 危险源辨识、风险评价和风险控制的策划

1) 公司编制《环境因素、危险源的识别与评价控制程序》，对公司的餐饮加工销售、食品安全控制、环境和职业健康安全管理全过程实施控制，包括：

- a) 常规的和非常规的活动；
- b) 所有进入公司的人员（包括顾客、合同方人员和访问者、检查者等）的活动；
- c) 人的行为、能力和其他人为因素；
- d) 已识别的源于工作场所外，能够对工作场所内组织控制下的人员的健康安全产生不利影响的危险源；
- e) 在组织场所附近，由组织控制下的工作相关活动所产生的危险源；
- f) 由本组织或外界提供的工作场所的基础设施、设备和材料；
- g) 组织及其活动的变更、材料的变更，或计划的变更；
- h) 体系的更改包括零时性变更等，对其运行、过程及活动的影响；
- i) 所有与风险评价和实施必要控制措施相关的适用法律义务；

j) 对工作区域、过程、装置、机器或设备，操作程序和工作组织的设计，包括对其他人的能力的适应性；

2) 对公司危险源辨识和风险评价的方法

a) 危险源辨识的范围覆盖本公司的餐饮加工销售、食品安全控制、环境和职业健康安全管理等活动中能够控制和可望施加影响的多个方面；覆盖过去现在和将来三种时态及正常、异常和紧急三种状态，确保方法是主动性的而不是被动性的；

b) 制定风险分级，通过公司内部各部门、层次建立职业健康安全目标并通过管理方案加以实现，从而消除或控制风险；

c) 与运行和所采取的风险控制措施的能力相适应，考虑重大危险的规模、范围、程度、发生的概率和持续时间等情况；

d) 为确定设施要求、识别培训需求和开展运行控制提供输入信息；

e) 规定所要求的活动进行监视，确保其及时有效地实施。

6.1.2.3 环境和职业健康安全机遇及评价

公司应建立、实施和保持过程，以评价：

a) 提升环境和职业健康安全绩效的环境和职业健康安全机遇，同时必须考虑所策划的对组织及其方针、过程或活动的变更，以及：

- 1) 使工作、工作组织和工作环境适合千工作人员的机遇；
- 2) 确保环境和职业健康安全管理体系能够实现其预期结果；
- 3) 预防或减少不期望的影响，包括外部环境状况对公司的潜在影响；
- 4) 消除危险源和降低职业健康安全风险的机遇；
- 5) 实现持续改进环境和职业健康安全管理体系。

b) 改进环境和职业健康安全管理体系的其他机遇。

6.1.3 合规义务

6.1.3.1 公司根据界定的范围及活动：

a) 确定并获取与其环境因素和危险源有关的合规义务；

b) 识别食品安全相关法律法规要求、顾客要求及与 HACCP 体系有关的相关方的需求和期望，并从中识别确定其合规义务；

c) 确定如何将这些合规义务应用于公司；

d) 在建立、实施、保持和持续改进其环境和职业健康安全管理体系时必须考虑这些合规义务。

公司获取、识别、更新和传达适用于本公司的管理体系的法律法规和其它要求，以保证公司所遵守法规和其它要求是现行有效的。适用于公司 HACCP、环境和职业健康安全管理体系的法律及其它要求的收集、传达及遵守。

6.1.3.2 职责

综合部负责管理体系法规和其它要求的获取及适用性确认，并对公司的遵守情况进行定期检查。负责将已确认的管理体系法规和其它要求传达到全体职工及相关方。各部门应严格遵守已确认的法规及其它要求，认真执行有关的标准。

6.1.3.3 控制要求

综合部确定获取法规及其它要求的途径、方法、频次与法规要求。会同相关单位对公司的各项管理制度的适用性进行确认。建立适用的法规和其它要求的台帐。根据公司的活动、产品或服务的变化，确定新的法规要求。已确认适用于公司的法规及其它要求应传达到每个项目（部门）及其相关方，以便做好各自的管理工作。

6.1.4 措施的策划

针对已识别的环境因素和危险源公司建立并保持《环境因素、危险源的识别与评价控制程序》，以持续进行环境因素和危险源识别、评价和实施必要的控制策划，以促进持续改进。适用于公司环境因素和危险源的识别、评价和控制。

综合部负责组织各部门对环境因素和危险源进行识别、评价和影响的控制策划的组织领导工作，各部门负责本部门环境因素和危险源的识别与控制。

6.2 目标及其实现的策划

6.2.1 总经理组织制定公司目标，并确保在相关职能和层次、过程建立质量、食品安全、环境和职业健康安全目标，并确保质量、食品安全、环境和职业健康安全目标：

- a) 与质量、食品安全、环境和职业健康安全方针保持一致；
- b) 可测量；
- c) 考虑适用的要求；

- d) 与提供合格产品和服务以及增强顾客满意相关；
- e) 予以监视；
- f) 予以沟通；
- g) 适时更新。

公司质量、食品安全、环境和职业健康安全目标在本手册中发布。

6.2.2 总经理和各部门负责人在策划如何实现质量、食品安全、环境和职业健康安全目标时，应确定：

- a) 采取的措施；
- b) 需要的资源；
- c) 由谁负责；
- d) 何时完成；
- e) 如何评价结果。

质量、食品安全、环境和职业健康安全目标在管理评审时对其适宜性进行评审。

本公司的质量、食品安全、环境和职业健康安全目标见本手册 03《质量、食品安全、环境和职业健康安全方针、目标发布令》。

6.3 变更的策划

当本公司确定需要对质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系进行变更时，总经理规定，由品控部组织进行变更需求的评审，以保持质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系的完整性，应考虑到：

- a) 变更目的及其潜在后果；
- b) 质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系的完整性；
- c) 资源的可获得性；
- d) 责任和权限的分配或再分配。

7 支持

7.1 资源

7.1.1 总则

总经理组织各部门识别、确定并提供所需的资源，确保质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系的实施、保持和持续改进其有效性，以增强顾客满意。

资源包括：人力资源和专项技能、基础设施、工作环境、信息、技术和财力资源等。

由品控部负责组织评价、分析：

- a) 现有内部资源的能力和约束；
- b) 需要从外部供方获得的资源。

为总经理决策、确定并提供所需的资源提供信息

7.1.2 人员

总经理识别、确定了公司组织机构的设置及相应岗位的设置。

本公司制定《岗位任职要求》，明确规定公司岗位需求，各类人员在教育、培训、技能和经验等方面的上岗条件及聘用、培训、考核、评价等方面的管理要求。并规定对从事影响有效实施质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系并运行和控制其过程的人员，通过适当的选聘、培训、考核，使其能够胜任工作。

7.1.3 基础设施

为确保所提供的产品满足顾客要求和法律法规的要求，本公司确定、提供配备了以下基础设施：

- a) 建筑物和相关的设施：如用于餐饮加工的厂区、加工间、清洗间、库房以及办公楼、会议室、档案资料室等；
- b) 设备，包括硬件和软件：办公设备，餐饮加工、食品安全控制用设备、容器、工具、检测仪器、监控设备、消防设施等；
- c) 运输资源：采购和销售过程的运输设备和人员；公司内、外运输车辆和人员等。
- d) 信息和通讯技术：公司内部、外部通信设施、信息系统。

各使用部门负责正确使用基础设施，责任部门和使用部门共同实施维护和保养，以保持基础设施的能力。

运营部负责组织各部门，对上述基础设施能力进行评价，做出更新、添置、改进等建议，总经理决策，运营部实施并维护和管理基础实施。

7.1.4 过程运行环境

本公司过程运行环境为一般室内环境，确定并管理为达到餐饮加工销售、食品安全控

制、环境和职业健康安全管理过程符合质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系有效运行所需的工作环境，以获得合格的产品。

a) 运营部在餐饮加工、食品安全控制过程中识别、确定所需的工作环境和各类产品及原辅材料贮存环境要求，如：确定环境因素、卫生指标要求，纳入产品策划文件；

b) 品控部负责组织相关部门识别、确定质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系有效运行所需的各工作环境；包括人文环境和物理环境；并组织进行检查，检查监控效果和达标情况，做好相应记录；

c) 食品安全小组按照 GB 31654-2021《餐饮服务食品安全操作规范》编制前提方案和良好卫生规范文件；明确食品制作场所的结构和布局、设备和器具卫生符合要求；防止外来污染物的进入、防止交叉污染；对鼠害、苍蝇、虫类进行控制；废弃物的处理、化学品的标识、贮存和使用以及员工保持健康及个人卫生。

d) 各相关部门按要求对本部门的工作环境进行管理、维护、监视、监测（必要时）和记录，保证运行环境符合要求；

e) 必要时，品控部负责提供运行环境监测所需的监视测量设备、检查各部门监控效果和达标情况，做好相应记录；发现运行环境需改进的，提出改进要求。

注：适当的过程运行环境可能是人文因素与物理因素的结合，例如：

a) 社会因素（如无歧视、和谐稳定、无对抗）；

b) 心理因素（如舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感）；

c) 物理因素（如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪声等）。

7.1.5 监视和测量资源

7.1.5.1 总则

本公司识别、确定、提供和管理监视和测量资源，以确保餐饮加工销售、食品安全控制、环境和职业健康安全管理过程符合要求。

品控部负责识别并确定餐饮加工销售、食品安全控制、环境和职业健康安全管理过程所需的监视和测量活动、所需的监视和测量设备，总经理确保这些方面资源的提供，以能够保证为餐饮加工销售、食品安全控制、环境和职业健康安全管理过程符合确定的要求提供证据。各部门确保：

a) 适合特定类型的监视和测量活动；即监视和测量设备应与监视和测量的要求相适应。

b) 监视和测量设备得到适当的维护，以确保持续适合其用途。

经识别本公司餐饮加工过程中使用的计量秤、温度表、压力表、检测仪器等为测量设备，品控部负责制定其检定计划，并向使用人员发出通知。保管测量设备的检定证书、校准证书，以证实测量设备的有效性、符合性。

7.1.5.2 测量的可追溯性

当要求测量溯源时，或认为测量溯源是信任测量结果有效的前提时，则测量设备应：

a) 对照能溯源到国际或国家标准的测量标准，按照规定的时间间隔或在使用前进行校准和（或）检定（验证）。当不存在上述标准时，由测量设备的使用部门制定专用测量设备的校准规范，定期实施检定、校准，做好检定和校准记录。对于不常用的测量设备可在使用前进行校准或检定；应保留作为校准或检定（验证）依据的形成文件的信息。

b) 予以标识，以确定其状态；

c) 予以保护，防止可能使校准状态和随后的测量结果失效的调整、损坏或劣化。

当发现设备不符合预期用途时，组织应确定以往测量结果的有效性是否受到不利影响，必要时采取适当的措施，如：对以往测量结果的有效性进行评价和记录。对该设备和任何受影响的产品进行追溯，重新测量并作好记录。

7.1.6 组织的知识

综合部负责组织各部门识别、确认并提供运行过程所需的知识，以获得合格产品。

综合部组织建立相关知识、资料库，如：国内外食品安全知识，餐饮加工使用的原料及其材料、工具标准或规范等信息库；国内外质量管理标准或规范等信息库；本公司管理体系文件、作业指导、规范、规则知识库；以使各部门、各岗位随时获取。

为应对不断变化的需求和发展趋势，综合部随时听取员工对知识的需求，不断收集、获取必要的知识，并进行更新。如：

a) 向公司外部的购置、网上下载、向相关方或相关机构索取、参加外部的学术交流、专业会议等的收集；

b) 公司内部的经验总结、技术攻关、劳动竞赛、新方法、新技术评审、质量分析、事故处理、不合格品处置等的收集

注1：组织的知识是从其经验中获得的特定知识，是实现组织目标所使用的共享信息。

注2：组织的知识可以基于：

a) 内部来源（例如知识产权、从经历获得的知识、从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品的改进结果）；

b) 外部来源（例如标准；学术交流、专业会议、从顾客或外部供方收集的知识）。

7.1.7 食品安全管理体系的外部要素

当公司利用食品安全管理体系的外部要素，包括前提方案和危害控制计划等，建立、维护、更新和持续改进其食品安全管理体系时，组织应确保所提供的要素：

- a) 符合本管理手册和 ISO22000 标准的要求；
- b) 适用于公司的经营场所和加工车间、餐饮加工过程和产品；
- c) 按本管理手册和 ISO22000 标准要求予以实施、维护和更新；
- d) 保留作为成文信息。

食品安全小组按策划的时间间隔评价食品安全管理体系，考虑评审已建立的前提方案和危害控制计划的必要性。

7.2 能力

本公司综合部制定《岗位任职要求》，规定公司岗位需求，各类人员在教育、培训、技能和经验等方面的上岗条件及聘用、培训、考核、评价等方面的管理要求。并规定对从事影响有效实施质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系并运行和控制其过程的人员，通过适当的选聘、培训、考核，使其能够胜任工作。

a) 综合部负责与各部门共同确定各岗位工作的人员所必要的能力和培训需求；使这些人员从事的工作对质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系绩效和有效性施加正向的影响；

b) 综合部根据各部门提出的培训需求，安排年度培训计划，总经理批准后，组织人员培训，以满足岗位需求；

c) 适用时，采取招聘、培训或重新分配工作等措施获得所需的人员，并评价措施的有效性；

d) 综合部保存员工教育、培训、所具备的技能和经验的记录；

e) 综合部每年至少一次对部门以上领导和员工进行有关质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系知识、岗位技能、质量、食品安全、环境和职业健康安全意识进行考核，并保留年度考核登记记录，作为人员能力的证据，以评价采取措施的有效性；

各部门结合专业特点，对员工进行质量、食品安全、环境和职业健康安全意识、相关标准和规定、专业知识、业务技能等培训、考核，保持记录，综合部负责对各部门的培训进行监督和考核。

注：采取的适当措施可包括对在职人员进行培训、辅导或重新分配工作、或者招聘具备能力的人员等。

7.3 意识

综合部负责对员工进行质量、食品安全、环境和职业健康安全意识的教育，使员工认识到所从事的质量、食品安全、环境和职业健康安全管理活动与本公司发展的重要性和满足顾客要求、适用法律法规要求以及食品安全要求的重要性，偏离运行程序的潜在后果；以及如何为实现质量、食品安全、环境和职业健康安全目标做出贡献；全员工知晓：

- a) 质量、食品安全、环境和职业健康安全方针；
- b) 相关的质量、食品安全、环境和职业健康安全目标；
- c) 他们对质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系有效性的贡献，包括改进质量绩效和食品安全风险控制的益处；
- d) 不符合质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系要求的后果。

7.4 沟通

7.4.1 总则

本公司确定与质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系相关的内部和外部沟通，包括：

- a) 沟通什么；
- b) 何时沟通；
- c) 与谁沟通；
- d) 如何沟通；
- e) 由谁负责。

总经理确保在公司内建立内部、外部的沟通过程，并确保对管理体系的有效性的信息进行沟通。

7.4.2 内部沟通

公司应建立有效的内部沟通渠道，以便确保进行内外部沟通，确保在整个食品链中能够获得充分的食品安全信息。并达到控制效果。

7.4.2.2 职责：

- 1) 公司综合部负责内部员工汇报信息和有关法律法规的收集以及外部食品主管部门要求信息的收集和管理；负责与政府食品主管部门进行沟通。
- 2) 采购部负责供方信息的沟通联络控制工作；
- 3) 市场部负责产品销售和售后服务信息的收集和处理，包括消费者的投诉和产品撤回等信息；负责与顾客进行沟通。
- 4) 各有关部门负责各自相关信息的传递、处理和报告。
- 5) 食品安全小组负责内部信息的分析、综合汇总和处置，适当时进行更新，重大信息提交管理评审。

7.4.2.3 内部沟通的信息包括：

- 1) 有关的产品和新产品的信息；
- 2) 有关的原料、辅料和服务的信息；
- 3) 有关的生产系统和设备的信息；
- 4) 生产场所、设备位置与周围环境的信息；
- 5) 有关清洁和卫生计划方面的信息；
- 6) 有关包装、贮存和分销的信息；
- 7) 人员资格或职责和权限分配方面的信息；
- 8) 有关法律法规要求的遵守和更新信息；
- 9) 与食品安全危害和控制措施有关的信息；
- 10) 外部相关方的问询的信息；
- 11) 与产品有关的健康危害的抱怨方面的信息；
- 12) 同行业及同类产品的信息和可能影响食品安全的其他情况等。

7.4.2.3 内部沟通信息的收集和处理：

- 1) 各有关部门负责收集上述相关的信息并进行必要的汇总和职责范围内的处理；并要定期或不定期（紧急情况）向相关管理者和食品安全小组汇报；

- 2) 食品安全小组要对信息进行综合和分析, 适当时进行管理体系的更新并作为管理评审的输入。

7.4.3 外部沟通

为确保在整个食品连中能够获得充分的食品安全方面的信息, 本公司规定了以下相关要求和建立了适当的沟通渠道。以便确保与供方和相关方、顾客和消费者、立法和执法部门、社会的其它组织可能影响食品安全方面的信息得到有效沟通。

7.4.3.2 市场部由专人负责组织, 设立专门渠道。如: 热线电话、传真或面谈。收集供方顾客和其它外部组织信息, 包括投诉、满意度和要求, 并记录沟通内容。

7.4.3.3 外部沟通的信息包括:

- 1) 供方的相关信息, 特别是有关产品质量、食品安全、环境和职业健康安全的信息;
- 2) 顾客的信息包括: 顾客询问、合同或订单处理 (及其修改) 以及顾客反馈或抱怨和与预期用途有关的说明书, 特定贮存要求、使用要求及保质期等;
- 3) 政府部门的信息, 特别是主管部门的监督检查和管理指导等有关信息;
- 4) 收集对管理体系的有效性或更新产生影响的信息, 包括可能影响到外部供方和销售方的信息;

7.4.3.4 外部沟通信息的处理:

- 1) 有关部门收集到的信息要及时加以分析和综合, 并按职责进行处置和内外沟通, 以确保及时控制可能产生的食品安全危害;
- 2) 与外部信息的沟通要保持记录: 与食品链中其他组织有关食品安全方面的沟通; 顾客和主管部门的所有与食品安全有关的要求, 包括处罚、抱怨和投诉;
- 3) 与外部进行信息沟通的部门, 要定期或不定期 (紧急信息) 将汇总的信息报告食品安全小组组长, 重大的要及时向总经理请示汇报; 食品安全小组组长要把外部信息作为体系更新和管理评审的输入。

7.4.4 内部报告

公司总经理者应确保所有人员都有责任向上级管理者, 直至最高管理者报告所关注到的食品安全问题及隐患。

总经理应确保消除妨碍员工参与报告的障碍，制定鼓励报告的上传、严禁威胁报复或惩罚的政策以保护报告人。设立员工意见箱和总经理信箱等专门的报告渠道，鼓励员工及时监督和举报与产品质量、食品安全和合规义务相关的内部运营缺陷或违规行为。

综合部保留内部报告的有关记录。

7.5 成文信息

7.5.1 总则

本公司管理体系文件包括：

- a) GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020、危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证要求（V1.0）和 ISO22000:2018 标准要求的形成文件的信息；
- b) 组织确定的为确保质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系有效性所需的形成文件的信息。

本公司制定了如下文件：

- a) 形成文件的质量、食品安全、环境和职业健康安全方针、目标；
- b) 质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系手册；
- c) 程序文件和作业性文件；
- d) 各部门制度和记录。

7.5.2 编制和更新

本公司制定并执行《文件控制程序》，规定成文信息的编制和更新，确保以下方面所需的控制：

- a) 文件的标识要求、方法和说明（如：标题、日期、作者、索引编号等）；
- b) 文件的格式要求（如：语言、版本、图示）和媒介（如：纸质、电子）；
- c) 评审和批准级别的要求，以确保适宜性和充分性。

7.5.3 成文信息的控制

7.5.3.1 本公司在《文件控制程序》中规定了文件控制的内容和要求，以确保：

- a) 无论何时何处需要这些信息，均可获得并适用；
- b) 文件得到妥善保护（如防止失密、不当使用或不完整）。

7.5.3.2 本公司在《文件控制程序》中规定了下列活动的责任部门及控制办法：

- a) 分发、接触、回收和使用；

- b) 储存和保护，包括保持清晰；
- c) 更改的控制（如：版本控制）；
- d) 保存和处置。

本公司在《文件控制程序》中描述了确定策划和运行质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系所必需的来自外部的原始的形成文件的信息的识别和控制办法。

本公司制定并实施《记录控制程序》，规定了对所保存的作为符合性证据的形成文件的信息予以保护，防止非预期的篡改。

在《记录控制程序》中，规定了记录的内容、标识、储存、保护、检索、保存和处置所需的控制。记录应做到规范、准确、清晰、完整、易于识别和检索。

8 运行

8.1 运行的策划和控制

8.1.1 质量和食品安全运行的策划和控制

品控部负责组织相关人员进行产品实现的策划，确定餐饮加工销售、食品安全控制、环境和职业健康安全管理体系提供所需的过程。

餐饮加工销售、食品安全控制、环境和职业健康安全管理体系实现过程的策划应与质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系其他过程的要求相一致。

本公司通过下列活动，策划、实施和控制满足餐饮加工销售、食品安全控制、环境和职业健康安全管理体系要求所需的过程（见本手册 4.4），并实施第 6 章所确定的措施；

确定餐饮加工销售、食品安全控制、环境和职业健康安全管理体系过程的要求；以及产品的卫生性、安全性、健康美味和环境适应性等要求；

针对餐饮加工销售、食品安全控制、环境和职业健康安全管理体系过程，确定其实现过程及所需的输入和期望的输出；

餐饮加工销售、食品安全控制、环境和职业健康安全管理体系过程所要求的验证、确认、监视、测量、检验和试验活动，以及产品的接收准则；

为实现过程及其产品满足要求所需文件和资源；

餐饮加工销售、食品安全控制、环境和职业健康安全管理体系过程质量评价和改进的数据收集和分析要求。

为实现过程及其产品满足要求提供证据所需的记录要求；以证实产品实现过程已经按策划进行，且策划的输出符合要求；证实产品质量、食品安全、环境和职业健康安全符合要求。

按照以上各项要求，对产品实现的所有过程实施有效控制，确保过程的输出符合规定的要求。应保持策划输出现行有效。

品控部组织控制策划的变更，评审非预期的变更的后果，必要时，采取措施消除不利影响。

采购部负责外部供方的过程受控；以确保由外部供方实施的职能或过程得到控制。

8.1.2 环境和职业健康安全运行的策划和控制

8.1.2.1 公司应建立、实施、控制并保持满足环境和职业健康安全管理体系要求以及实施识别的措施所需的过程，通过：

- 建立过程的运行准则；
- 按照运行准则实施过程控制。

控制可包括工程控制和程序控制。控制可按层级（例如：消除、替代、管理）实施，并可单独使用或结合使用。

公司应对计划内的变更进行控制，并对非预期性变更的后果予以评审，必要时，应采取措施降低任何有害影响。

公司应确保对外包过程实施控制或施加影响。应在环境和职业健康安全管理体系内规定对这些过程实施控制或施加影响的类型与程度。

8.1.2.2 从生命周期观点出发，公司应：

- a) 适当时，制定控制措施，确保在餐饮加工销售、食品安全控制、环境和职业健康安全管理过程中，考虑其生命周期的每一阶段，并提出环境和职业健康安全要求；
- b) 适当时，确定产品和服务采购的环境和职业健康安全要求；
- c) 与外部供方（包括合同方）沟通其相关环境和职业健康安全要求；
- d) 考虑提供与产品或服务的运输或交付、使用、寿命结束后处理和最终处置相关的潜在重大环境影响和不可接收风险的信息的需求。

公司应保持必要的成文信息，以确信过程已按策划得到实施，公司根据管理体系的方针和目标、指标，确定与所标识的重要环境因素和重大危险源有关的运行与活动，认定与需要采取控制措施的风险有关的运行与活动。

8.1.2.3 消除危险源和降低职业健康安全管理风险

公司应确定那些与已辨识的、需实施必要控制措施的危险源相关的运行和活动，以管理职业健康安全风险应对于这些运行和活动，建立、实施和保持用于消除危险源和降低职业健康安全管理风险的过程。

公司应建立新产品、服务和过程，法律法规要求和其他要求，有关危险源和职业健康安全风险的知识或信息，知识和技术的发展等的管理过程，用于实施和控制所策划的、影响职业健康安全绩效的临时性和永久性变更。公司综合部应组织评审非预期性变更的后果，必要时采取措施，以减轻任何不利影响。

8.1.3 职业健康管理体系变更管理

公司应建立过程，用于实施和控制所策划的、影响职业健康安全绩效的临时性和永久性变更。这些变更包括：

- a) 新的产品、服务和过程，或对现有产品、服务和过程的变更，包括：
 - 工作场所的位置和周边环境；
 - 工作组织；
 - 工作条件；
 - 设备；
 - 劳动力；
- b) 职业健康安全相关法律法规要求和其他要求的变更；
- c) 有关危险源和职业健康安全风险的知识或信息的变更；
- d) 知识和技术的发展。

公司应评审非预期性变更的后果，必要时采取措施，以减轻任何不利影响。

8.2 产品和服务的要求

8.2.1 顾客沟通

与顾客沟通的内容应包括：

- a) 提供有关产品和食品安全的信息；
- b) 处理问询、合同或订单，包括变更；
- c) 获取有关产品的顾客反馈，包括顾客抱怨；
- d) 处置或控制顾客财产；
- e) 关系重大时，制定有关应急措施的特定要求。

市场部在整个产品实现过程中，通过合同、订单、标识、媒体宣传等，使顾客的要求得到确定，并及时向顾客通报产品和服务提供情况，对顾客提出的问题给予解答。

市场部通过对所收集到的信息的分析来评价顾客的满意程度，对顾客的抱怨应将信息反馈到相关部门以采取纠正措施，确保持续满足顾客的要求。

市场部建立顾客财产接收、验证手续，并注意保护顾客信息不外泄。

发生重大问题时，市场部及时向总经理报告，并组织相关部门制定有关应急措施的特定要求，组织实施。

8.2.2 与产品和服务有关要求的确定

市场部在与顾客进行沟通、标识和签订合同前应组织确定以下与产品有关的要求：

- a) 顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；
- b) 顾客虽然没有明示，但规定的用途或已知预期用途所必需的要求；
- c) 适用于产品有关的法律法规要求；
- d) 本公司认为必要时的附加要求，可以是内控标准或某些承诺；
- e) 对本公司提供的产品能够满足顾客要求的承诺。

与产品有关的要求要以合同、订单、方案协议等形式确定；对确定的与产品有关的要求，应以协议合同方式形成文件。

8.2.3 与产品和服务有关要求的评审

8.2.3.1 本公司确保有能力满足向顾客提供的产品的要求。在承诺向顾客提供产品之前，市场部组织相关部门参加，对如下各项要求进行评审：

- a) 顾客规定的要求，包括对交付及交付后的活动的要求；
- b) 顾客虽然没有明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；
- c) 组织规定的要求；
- d) 适用于产品和食品安全的法律法规要求；

e) 与先前表述存在差异的合同或订单要求。

若与先前合同或订单的要求存在差异，组织应确保有关事项已得到解决。

若顾客没有提供形成文件的要求，市场部在接受顾客要求前应对顾客要求进行确认，形成文件并经公司领导或授权人批准。

8.2.3.2 市场部负责保存评审记录及评审所引起的措施的记录，一般包括：

a) 评审结果；

b) 针对产品的新要求。

在某些情况下，如网上和媒体的宣传等，市场部负责对本公司有关的信息，如公司介绍、产品介绍、宣传广告内容进行评审，并保留评审记录及评审所引起的措施的记录。

8.2.4 产品和服务要求的变更

若产品要求发生变更，市场部确保相关的文件得到修改，并确保相关人员知道已更改的要求，保留相关人员知道已更改的相关证据。

8.3 产品和服务的设计与开发

8.3.1 设计与开发

8.3.1.1 总则

公司识别、建立、实施和保持产品的设计与开发过程，制定并实施《设计和开发控制程序》，品控部负责组织产品设计开发的策划和实施。

8.3.1.2 产品设计开发策划

在确定产品设计开发各个阶段及控制时，品控部负责确定：

- a) 产品设计开发活动的性质、持续时间和复杂程度；
- b) 所要求的过程阶段、包括适用的产品设计开发评审；
- c) 所要求的产品设计开发验证和确认活动；
- d) 产品设计开发过程涉及的职责和权限；
- e) 产品设计开发所必需的内部和外部资源；
- f) 产品设计开发过程参与人员之间接口的控制需求；
- g) 顾客和使用者参与产品设计开发过程的需求；
- h) 后续产品提供的要求；
- i) 顾客和其他相关方期望的产品设计开发过程的控制水平；

j) 证实已经满足产品设计开发要求所需的记录、证实性信息。

8.3.1.3 产品设计开发输入

本公司就针对餐饮加工销售、食品安全控制、环境和职业健康安全管理体系过程，识别、确定产品设计开发的基本要求。品控部负责确定：

- a) 功能要求和性能要求；
- b) 来源于以前类似产品设计开发活动的信息；
- c) 法律法规要求；
- d) 组织承诺实施的标准和行业规范；
- e) 由产品性质所决定的、失败的潜在后果。

组织对产品设计开发输入的评审，并保持记录，通过评审确保产品设计开发输入完整、清楚，并且不能自相矛盾。如发现设计输入之间矛盾，应解决相互冲突的产品设计开发输入以满足产品设计开发的目的。

品控部对确定的与产品要求有关的输入信息，要以文件的形式做好记录并保存。同时确保设计人员清楚设计输入的要求。

8.3.1.4 产品设计开发控制

品控部负责对产品设计开发过程进行控制，以确保：

- a) 规定预期应获得的结果；
- b) 实施评审活动，以评价产品设计开发的结果满足要求的能力；
- c) 实施验证活动，以确保产品设计开发输出满足输入的要求；
- d) 实施确认活动，以确保产品能够满足规定的使用要求和预期用途要求；
- e) 针对评审、验证和确认过程中确定的问题采取措施；
- f) 保留这些活动的形成文件的信息。

8.3.1.5 产品设计开发输出

品控部应确保产品设计开发的输出：

- a) 满足输入的要求；
- b) 对于产品提供的后续过程是充分的；
- c) 包含或引用监视和测量的要求，适当时，包括接收准则；
- d) 规定对于实现预期目的、保证食品安全和正确提供所必须的产品和服务特性。

产品设计开发输出必须形成文件，应按《文件控制程序》要求进行签署、标准化审查，批准后正式发布。

8.3.1.6 产品设计开发更改

品控部负责识别、评审和控制产品设计开发期间以及后续所作的更改，以避免不利影响，确保符合要求。首先由品控部研发人员填写“设计更改单”，说明其更改内容和原因，并经过审核、会签、批准后实施。对已经过试验验证的更改需提高一级审批。

对重要的设计更改，品控部产品设计开发人员要全面的系统分析和验证，提交品控部组织更改的设计评审，评价更改对产品的组成部分和已交付产品的影响。

品控部应保留下列形成文件的信息：

- a) 产品设计开发变更；
- b) 评审的结果；
- c) 变更的授权；
- d) 为防止不利影响而采取的措施。

更改的评审结果及任何必要措施的记录应予以保持。

8.3.2 前提方案/良好卫生规范

8.3.2.1 本公司为了确保食品安全，依据 ISO22000:2018《食品安全管理体系 食品链中各类组织的要求》标准和危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证要求（V1.0）标准附录 A《企业良好卫生规范要求》的要求，结合 GB14881《食品生产通用卫生规范》、GB 31654《餐饮服务食品安全操作规范》及餐饮加工过程的特点，编制、建立、实施和保持前提方案和良好卫生规范，以达到控制通过以下途径可能产生的危害：

- a) 食品安全危害通过工作环境引入产品的可能性；
- b) 产品的生物、化学和物理性污染，包括产品之间的交叉污染；
- c) 将产品和产品加工环境的食品安全危害降至到可接受的水平。

8.3.2.2 食品安全小组在组织编制前提方案和良好卫生规范时，综合考虑以下方面的内容：

- a) 为保持卫生环境所必需的基本条件和活动；用以生产和提供安全终产品；
- b) 与公司在产品的安全方面的需求相适宜；
- c) 与公司运行的规模和产品的生产加工和（或）处置的性质相适宜；
- d) 应在整个生产系统中实施，其内容由食品安全小组批准。

8.3.2.3 食品安全小组在制订前提方案和良好卫生规范时，应考虑和利用现有的与前提方案和良好卫生规范设计有关的适当信息（如法律法规要求，顾客要求，公认的指南，国际食品法典委员会的法典原则和操作规程，国家和行业标准），前提方案应符合 GB14881《食品生产通用卫生规范》和 GB 31654-2021《餐饮服务食品安全操作规程》标准的要求。

制订前提方案和良好卫生规范时应考虑如下内容：

- a) 建筑物和相关设施的构造与布局；
- b) 包括工作空间和员工设施在内的厂房布局；
- c) 空气、水、能源和其他基础条件的供给；
- d) 包括废弃物和污水处理在内的支持性服务；
- e) 设备的适宜性，及其清洁、保养和预防性维护的可实现性；
- f) 对采购材料（如原料、包装材料和化学品）、供给（如水、空气、制冷等）、清理（如废弃物和污水处理）和产品处置（如贮存和运输）的管理。
- g) 交叉污染的预防措施；
- h) 清洁和消毒；
- i) 虫害控制；
- j) 人员卫生；
- k) 其他有关方面。

8.3.2.4 对前提方案和良好卫生规范的验证进行策划，按照本手册中 8.3.8 条款中的相关要求策划，必要时进行更改，并由食品安全小组保存验证和更改的相关记录。

8.3.3 实施危害分析的预备步骤

公司实施危害分析的预备步骤有以下几个阶段：

8.3.3.1 成立食品安全小组

公司食品安全小组具备多学科的知识 and 建立与实施食品安全管理体系的经验。这些知识和经验包括组织的食品安全管理体系范围内的产品、过程、设备和食品安全危害。

食品安全小组职责：见本手册 5.3.2 条款之食品安全小组职责。

8.3.3.2 产品特性描述

- 1) 原料、辅料和与产品接触的材料描述

公司在危害控制计划中对所有原料和包装材料进行了描述。根据产品的特性描述中包括了下列信息：（见：《危害控制计划》）

- a) 化学、生物和物理特性；
- b) 产地、来源和生产方法；
- c) 交付方式，包装；
- d) 使用前的处理；
- e) 贮存条件和保质期；
- f) 接收准则；
- g) 配制辅料的组成；
- h) 与采购材料和辅料预期用途相适宜的有关食品安全的接收准则或规范。

2) 终产品特性描述

公司在危害控制计划中对各种终产品进行了描述，包括下列信息：

- a) 产品名称；（应包括各种品种）
- b) 使用的原材料；见：产品描述
- c) 化学、生物和物理特性；
- d) 预期的保质期和贮存条件；
- e) 可以交付的中产品包装（包括内包装和外包装）；
- f) 与产品食品安全有关的标识及食用方法；
- g) 分销方式。

对产品特性描述的过程中应满足相关食品安全法律法规的要求，当相关特性的法律法规发生变化、使用的原料发生变化、包装方式发生变化或食品安全管理体系有需要时，食品安全小组负责对产品的描述进行更新，适宜时，包括按照本手册 8.3.7 条款要求进行更新。

8.3.3.3 预期用途

- 1) 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。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。
- 2) 为最大程度地确保食品消费者的安全，在产品标签中应说明产品的保质期和食用方法。

8.3.3.4 流程图绘制

由食品安全小组负责绘制食品安全管理体系覆盖的产品的生产流程图，流程图应为评价可能出现、增加或引入的食品安全危害提供基础。流程图应清晰、准确和足够详尽。

1) 流程图的内容包括以下几方面的内容：

- 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) 返工和循环点；
- d) 终产品、中间产品、副产品放行点及废弃物的去除点和污水的排放点。

2) 食品安全小组通过现场核对来验证流程图的准确性及其是否符合现状。经过验证的流程图应作为记录予以保持。

3) 有可供使用的表明原料、中间产品、成品以及人员在组织内的流动情况的布置图，以便识别和评估潜在危害。

8.3.3.5 过程步骤和控制措施的描述

1) 食品安全小组组织相关人员对过程流程图中的步骤进行描述，各步骤所引入、增加或控制的每种危害及其控制措施都要求详尽描述。描述应包括：

a) 过程参数（如温度、添加物的点或形式、流程等），应用强度（如时间、温度等）和加工差异性；

b) 加工场所及场地布置，包括食品和非食品处理区、清洁区和一般作业区；

c) 加工设备和接触材料、加工助剂和材料流动；

d) 现有前提方案、过程参数、控制措施（如有）和/或控制措施实施严格程度或可能影响食品安全的程序严格程度；

e) 可能影响控制措施选择和严格程度的外部要求（如法律/监管部门或客户）；

f) 适当情况下，还应包括预期季节性变化或班次模式导致的变化；

g) 描述应在适当时更新，并作为成文信息予以维护。

2) 符合要求的控制措施包括，但不限于下列 5 种措施：

a) 已包含于前提方案和危害控制计划的控制措施，如采购原料的控制；

b) 过程流程图里规定步骤中应用的控制措施；

c) 应用于终产品中作为内在因素的控制措施；

- d) 外部组织（如顾客或监管部门）识别的、且将包含于危害评价的任何控制措施，如法律法规中规定的食品添加剂的添加量；
- e) 应用于食品链其他阶段和（或）通过社会方案实施，并预期包含于危害评价中的控制措施，如通过标识通知顾客产品中对易感人群的影响，以防止危害的发生。

8.3.4 危害分析

8.3.4.1 总则

食品安全小组应实施危害分析，确定需要控制的危害以确保食品安全所需的控制程度，以及所要求的控制措施。

8.3.4.2 危害识别和可接受水平的确定

1) 公司根据以下方面对危害进行了识别：

- a) 食品安全方针
- b) 已接受的顾客要求；
- c) 公司的现状；
- 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。

2) 食品安全危害包括：

- a) 生物危害：细菌、虫子。
- b) 化学危害：重金属、兽药残留、洗涤剂、消毒剂等。
- c) 物理危害：金属、杂质碎片等。

以上信息（详见危害分析工作单）

3) 危害的确认

食品安全小组通过查找相关记录、分析产品描述信息、询问操作人员以及顾客的投诉信息等资料集中审查产品的危害因素，危害因素确认后，填入“危害分析工作单”中。

8.3.4.3 危害评估

食品安全小组对确认的危害因素的严重性和可能性进行分析、评价并将分析结果填入“危害分析工作单”中。采用如下方法进行分析评价：

1) 显著危害的评分原则

等级 评价 评价项目	1	2	3	4
严重性	没有影响	轻微疾病/损伤	重大疾病/损伤	严重/致命威胁
发生频率	极小的可能性	曾经发生过	可能性非常大	总是发生

2) 计算方法：等级=危害因素的严重性×可能的发生频率

	严重性				
		1	2	3	4
可能发生的 频率	1	1	2	3	4
	2	2	4	6	8
	3	3	6	9	12
	4	4	8	12	16

3) 危害因素分析中打 8 分以上的危害为显著危害。

8.3.4.4 控制措施的识别和评价

- 1) 基于危害评价，应选择适宜的控制措施，预防、消除或减少食品安全危害至规定的可接受水平。
- 2) 在选择的控制措施中，对每个控制措施控制确定的食品安全危害的有效性进行评审。
- 3) 食品安全小组负责对所选择的控制措施进行分类，以决定是否需要通过前提方案、OPRP 计划或 HACCP 计划进行管理。（见危害分析工作单）

8.3.4.5 危害的控制

- 1) 显著危害应通过食品安全管理体系的关键控制点得到控制。
- 2) 考虑到发生概率，需要对其他潜在危害进行控制时，则应通过前提方案、OPRP 计划或 HACCP 计划对其进行控制。（见危害控制计划中危害分析工作单）

8.3.5 操作性前提方案的建立

8.3.5.1 食品安全小组应根据对危害控制措施的分类，建立操作性前提方案（OPRP），包括如下要求：

- a) 方案控制的食品安全危害；

- b) 控制措施;
- c) 有监视程序;
- d) 当监视操作性前提方案失控时,采取的纠正和纠正措施;
- e) 职责和权限;
- f) 监视的记录。

8.3.5.2 操作性前提方案（OPRP）应得到批准,并应得到相关指导书、规范、教育、培训和监管的措施支持。

8.3.5.3 本公司由食品安全小组编制的《前提方案》中共包含了共九个方面的控制程序:

- a) 水的管理
- b) 废弃物和排水系统控制程序
- c) 产品的贮存和运输的管理
- d) 人员健康卫生控制程序
- e) 清洁管理程序
- f) 交叉污染的预防措施控制程序
- g) 虫害控制程序
- h) 有毒化学品的标识、贮存和使用管理程序
- i) 包装控制程序

通过对上述《前提方案》中的九个方面的控制与管理,以确保控制食品安全危害引入的可能性和（或）食品安全危害在产品中污染或扩散的可能性。

8.3.6 危害控制计划的建立

8.3.6.1 危害控制计划

公司根据危害分析的结果,对评价出的显著危害,由食品安全小组制定《危害控制计划》,计划应包括以下要求:

- 1) 关键控制点控制的显著危害;
- 2) 确定控制的措施;
- 3) 针对关键参数需监视的关键限值;
- 4) 监视程序（监视方法和监视频次）;
- 5) 关键限值超出时,采取的纠正和纠正措施;

- 6) 各个关键控制点监视和控制的责任人的职责和权限；
- 7) 监视的记录。

8.3.6.2 关键限制和行动标准的确定

对危害控制计划所要控制的每种危害，针对确定的控制措施确定关键控制点。公司识别产品生产加工的关键控制点（见危害控制计划）。

在《危害控制计划》中编制 HACCP 计划和 OPRP 计划，规定关键控制点处的关键限值和 OPRP 的行动标准。

公司对于每个关键控制点进行监视并确定其关键限值，关键限值应是可测量的，OPRP 的行动标准应可测量或可观察。

- 1) 食品安全小组应为每个关键控制点选择确定其关键限值，对每个 OPRP 确定其行动标准。
- 2) 通过监视和测量活动，终产品的食品安全得到有效的防止、消除或降低。（不超过可接受水平）
- 3) 公司未设感官检验确定的关键限值和行动标准。
- 4) 关键限值和行动标准由食品安全小组组长批准后实施。
- 5) 确定关键限值和行动标准的依据：
 - a) 历史上以危害消除的记录制定的；
 - b) 法规性指标；
 - c) 公开数据、科学文献；
 - d) 实验室分析数据；
 - e) 专家建议；
 - f) 操作规程。

8.3.6.3 关键控制点处（CCP）和操作性前提方案（OPRP）的监视系统

食品安全小组应对每个 CCP 和 OPRP 建立监视系统，以证实 CCP 和 OPRP 处于受控状态。该系统应包括所有针对关键限值和行动标准有计划的测量或观察。

监视系统应由相关文件、指导书和记录构成，包括以下内容：

- a) 在适当的时间范围内提供结果的测量或观察；
- b) 所用的监视装置；温度显示器、电子秤等见《监视测量装置台帐》。

- c) 适用的校准方法；见本手册 7.1.5 监视测量的控制内容
- d) 监视频次；见《危害控制计划》中的相关规定。
- e) 与监视和评价监视结果有关的职责和权限；食品安全小组组长负责监视和评价监视结果的审核和批准，食品安全小组成员负责监视和参与评价。
- f) 记录的要求和方法。见《危害控制计划》中的相关规定。

监视的方法和频次应能够及时确定关键限值何时超出，以便在产品使用或消费前对产品进行隔离。

8.3.6.4 关键限制和行动标准不达标时采取的措施

- 1) 在危害控制计划中规定超出关键限值和行动标准时所采取的策划的纠正和纠正措施。采取的措施应确保查明不符合的原因，使关键控制点控制的参数和行动标准的规定恢复受控，并防止再次发生。
- 2) 在餐饮加工过程中，发现关键控制点和行动标准不达标时，应及时通知食品安全小组，并填写纠偏行动记录，按 HACCP 计划和 OPRP 计划中的规定实施纠正和纠正措施。
- 3) 当发生超出关键限值时的潜在不安全产品，按《潜在不安全产品控制程序》的要求进行处置，以确保评价后再放行。

8.3.6.5 实施危害控制计划

危害控制计划应予以实施和并定期更新，且保留相关的成文信息。

8.3.7 预备信息的更新、规定前提方案文件和危害控制计划文件的更新

8.3.7.1 为确保食品安全管理体系有效运行，食品安全小组在每次策划后的预备信息的更新、规定前提方案文件和危害控制计划文件，在危害分析前，对规定的信息进行更新。

8.3.7.2 必要时，应更新如下信息：

- a) 产品特性；
- b) 预期用途；
- c) 流程图；
- d) 过程步骤；
- e) 控制措施。

8.3.7.3 当上述规定的信息发生变化时，对《危害控制计划》以及描述前提方案的程序和指导书或操作规程进行修改。

8.3.8 验证策划

为策划和实施食品安全管理体系的定期验证和保持验证记录。

验证策划应规定验证活动的目的、方法、频次和职责。验证活动应确保：

- a) 前提方案得以实施；
- b) 危害分析的输入持续更新；
- c) 危害控制计划中的要素和操作性前提方案得以实施且有效；
- d) 危害水平在确定的可接受水平之内；
- e) 组织要求的其他程序得以实施，且有效。

该策划的输出应采用适于组织运作的形式。

应记录验证的结果，且传达到食品安全小组，并应提供验证的结果以进行验证活动结果的分析。

当食品安全管理体系验证是基于终产品的测试，且测试的样品不符合食品安全危害的可接受水平时，受影响批次的产品应按照潜在不安全产品处置。

8.3.9 致敏物质的管理

公司编制形成《致敏源管理控制程序》，建立并实施针对所有餐饮加工经营过程及设施的致敏物质管理计划，以最大限度地减少或消除致敏物质交叉污染，包含以下方面要求：

a) 对原辅料、中间品、成品、食品添加剂、加工助剂、接触材料及任何新产品开发引入的新成分进行致敏物质评估，以确定致敏物质存在的可能性，并形成记录；

b) 识别原料接收、加工、储存等所有相关过程中的致敏物质及污染途径，并对整个加工流程可能的致敏物质污染进行风险评估，避免致敏物质交叉污染的发生；

c) 制定减少或消除致敏物质交叉污染的控制措施，可包括：

- 对已识别存在致敏物质的原料、产品应实施标识；
- 采用物理或时间隔离等措施防止含致敏物质的原料、产品与其他产品的交叉污染；
- 通过清洁和产品线转换等措施防止意外致敏物质的交叉污染；
- 必要时，应对加工操作人员实施致敏物管理意识、方法和预防措施的培训；
- 当采取了良好的控制措施仍不能防止致敏物质接触时，应实施消费者告知。

d) 对减少或消除致敏物质交叉污染的控制措施进行确认和验证；

e) 对于产品设计所包含的致敏物质成分，或在生产中由于交叉接触所引入产品的致敏物质成分，应按照所在国家（地区）和产 品目的国家（地区）的法律法规要求进行标识。

8.3.10 食品防护

公司编制形成《食品防护计划》，针对人为的破坏或蓄意污染等情况，建立、实施和改进食品防护计划，以识别潜在威胁并优先考虑食品防护措施。食品防护计划包括但不限于以下内容：

- a) 食品防护评估；
- b) 食品防护措施；
- c) 食品防护措施的监视；
- d) 纠正和纠正措施；
- e) 验证；
- f) 应急预案；
- g) 记录。

8.3.11 食品欺诈预防

为最大限度地减少或掺假食品原材的采购风险，而且确保所有的产品描述和承诺合法，准确并且属实，公司编制形成《预防和消除食品欺诈控制程序》，包括：

- a) 识别潜在的脆弱环节；
- b) 制定预防食品欺诈的措施；
- c) 根据脆弱性评估的结果，确定控制措施的优先顺序。

公司食品安全小组和采购部收集有关供应链食品欺诈的以往和现存威胁信息，对食品链所有的原辅料进行脆弱性评估，以评估食品欺诈的潜在风险。

建立、实施和保持食品欺诈预防计划，以减少或消除识别的脆弱环节。

食品欺诈预防计划应覆盖相关的食品类别，并被公司的 HACCP 管理体系所支持。

食品安全小组对食品欺诈的预防措施进行确认和验证，并持续地对食品欺诈预防计划进行评审，至少每年一次。

8.4 外部提供的产品和服务的控制

8.4.1 总则

采购部负责物资采购的实施、产品外包过程的控制。确保外部提供的过程、产品的质量 and 食品安全符合要求。

经识别、确认，本公司产品第三方检测、虫鼠害控制和垃圾清运为外包过程。

经识别、确认，本公司经营活动过程中厂房的建设、装修和维护、机械设备的安装、厂区绿化、水电暖气的安装和维护等需要寻找外部承包方。公司应与承包方协调这些活动的采购过程，以辨识由下列方面所产生的危险源并评价和控制职业健康安全风险：

- a) 对公司造成影响的承包方的活动和运行；
- b) 对承包方工作人员造成影响的组织的活动和运行；
- c) 对工作场所内其他相关方造成影响的承包方的活动和运行。

公司应确保承包方及其工作人员满足公司的职业健康安全管理体系要求。公司在这些活动的采购过程应规定和应用选择承包方的职业健康安全准则。

本公司制定并执行《采购控制程序》，其中规定了对外部供方和承包方提供产品和服务能力的考察、评价、选择绩效监视、再评价的准则。考察评价的内容包括：供方应具备的资质、质量、食品安全、环境和职业健康安全保证能力、制造、服务水平、检测手段等，根据评价的结果编制“合格供方名单”，作为选择供方的依据。

采购部每年根据采购、外包产品的质量、价格、交付使用情况、售后服务以及对问题的处理情况，对供方绩效进行评价，做出满意、合格、需要改进和不合格的结论，并与供方沟通，对供方进行重新评价。

选择、评价供方时，采购部确保有效地识别并控制风险。

对顾客要求控制的采购产品，采购部邀请顾客参加对供方的评价和选择。

评价结果及评价所引起的任何必要措施的记录由采购部保存。

8.4.2 控制的类型和程度

为确保外部供方提供的过程、产品和服务不会对本公司稳定地向顾客提供合格产品的能力产生不利影响。在《采购控制程序》中规定了：

- a) 确保外部提供的过程保持在本公司体系的控制之中；
- b) 对外部供方的控制及其输出结果的控制；

c) 外部供方提供的过程、产品和服务对本公司稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响的识别；以及外部供方自身控制的有效性要求。

d) 本公司制定并实施采购产品进货检验规程，确定了必要的验证或其他活动，以确保外部提供的过程、产品和服务满足要求。

8.4.3 提供给外供方的信息

采购部负责、并确保在与外部供方沟通之前所确定的要求是充分的。

与外部供方沟通内容一般包括以下要求：

- a) 所提供的过程、产品和服务；
- b) 对下列内容的批准：产品和服务；方法、过程和设备；产品和服务的放行。
- c) 能力，包括所要求的人员资质；
- d) 外部供方与组织的接口；
- e) 组织对外部供方绩效的控制和监视；
- f) 组织或其顾客拟在供方现场实施的验证或确认活动。

当本公司或顾客需要在供方的现场实施产品验证时，由采购部在采购合同或外包合同中规定拟采用的验证安排和产品放行方法。

8.5 生产和服务的提供

8.5.1 生产和服务提供的控制

运营部负责餐饮加工、食品安全控制和防护过程的控制，按照产品的策划要求，确保在受控条件下进行产品和服务提供。适用时受控条件应包括：

a) 获得表述产品特性的信息：说明书给出了表述产品特性的信息，一般有原料及产品描述、技术规范等；必要时，获得餐饮加工、食品安全控制和防护过程作业指导书，作业指导书一般有：技术要求、加工步骤、操作规范、检验等作业文件；

b) 获得和使用监视和测量设备：根据被测量产品特性的要求，确定并提供精度能满足产品要求的监视和测量设备；应确保测量设备在合格有效期内使用；

c) 实施监视和测量：检验人员按检验要求进行过程检验；

d) 使用适宜的设备：应使用与产品特性要求相适应的生产设备、场所、工具，确保其能力能满足过程的要求，所使用的生产设备、场所、工具必须处于良好状态；按规定控制现场温度、湿度等环境条件；

e) 配备具备能力的人员，包括所要求的资格；

f) 当产品提供过程的输出不能由后续的监视和测量加以验证时，应对任何这样的过程实施确认和定期再确认。本公司经识别，热加工过程为需确认的过程。

g) 采取措施防止人为错误；

h) 放行、交付和交付后活动的实施，包括：针对产品特点，实施对顾客的培训；合同中保证条款的要求等。

8.5.2 标识和可追溯性

8.5.2.1 产品标识

需要时，本公司采用适当的方法识别过程的输出，并采取适当的标识，以确保产品合格。

本公司在餐饮加工销售、食品安全控制、环境和职业健康安全管理的全过程中，按照监视和测量要求识别输出状态。

在有可追溯要求时，各部门应控制输出的唯一性标识，且应保留实现可追溯性的证据。

各部门负责在本部门控制下的产品标识和状态标识管理，确保不发生混淆。采购的产品使用原标识，过程产品和成品按照产品名称、种类、规格、数量、性状等信息进行标识。本公司采用的标识方法还可以有：

- a) 在包装物上进行标识；
- b) 餐饮加工现场和库房的标识；
- c) 网络和媒体的宣传标识。

8.5.2.2 可追溯性系统

1) 可追溯性系统管理要求：

- a) 采购部负责将供方提供的生产许可证、检验报告等相关资料、验收记录、票据及库存台帐等记录保存备查。可行时或必要时追溯至原料基地。
- b) 运营部负责做好从原料采购到餐饮加工、包装、入库的所有生产记录和自检记录、不合格、潜在不安全的处理记录等保存备查。
- c) 市场部负责收集汇总产品撤回记录、处理顾客意见或投诉的相关记录。

2) 追溯的实施

- a) 当出现追溯需要时，提出部门要会同运营部按公司的追溯系统实施追溯。对涉及的有关记录实施追溯时，各有关部门要主动配合其追溯工作。

b) 追溯过程中发现的问题，运营部要向食品安全小组组长报告，由食品安全小组长进行评价；产品已交付后发现潜在不安全产品时，要启动撤回程序，并要针对存在问题分析原因，采取相应纠正措施，必要时对体系进行更新。

c) 可追溯系统记录保存期：为确保足以进行体系的评价并使潜在不安全产品能够处理和撤回，记录应长期保存。

8.5.3 顾客或外供方的财产

市场部负责识别、接收、验证、保护和维护顾客财产；采购部负责识别、接收、验证、保护和维护外供方财产；各部门负责在本部门控制下的顾客财产和外供方财产。

市场部负责顾客提供财产的接收、验证、控制，在合同中规定标识和控制要求，并负责组织顾客财产的识别、验证、接收、贮存和保护。

当顾客财产或外供方财产发生丢失、损坏或发现不适用的情况时，由发现部门记录，市场部负责向顾客报告，采购部负责向外供方报告；并保持顾客或外供方收到报告的凭证。

顾客或外供方财产可能包括客户提供的产品信息及要求，客户的个人信息等。

8.5.4 产品防护

在餐饮加工和服务期间，针对产品的符合性提供防护，这种防护包括产品标识、周转搬运、包装、贮存和保护。防护也适用于餐饮加工场所的卫生控制。一般采用的防护方法有：防蚊蝇、防尘、防污染、防止混用、温度保护等。

根据产品的要求，运营部应在各加工步骤和销售服务过程的操作性文件中规定产品防护要求。

产品防护包括外供方提供的产品和使用方提供的产品。

8.5.5 交付后活动

市场部负责与顾客确定产品交付后的活动所覆盖的范围和程度，并在与客户方的合同中做相应规定，包括：

- a) 法律法规要求；
- b) 与产品相关的潜在不期望的后果；
- c) 其产品的性质、用途和保质期；
- d) 顾客要求；
- e) 顾客反馈。

市场部负责组织产品交付后活动的实施、验证和报告，并保证：

- a) 确保交付的技术文件得到控制和更新
- b) 对销售或交付后活动提供充分的技术支持和资源，顾客需要时，销售人员应提供售后服务；
- c) 收集和分析产品中的信息；
- d) 产品交付后发现问题时，应采取相应措施（包括召回、调查、处理和报告）。

注：交付后活动可能包括担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的维护服务、以及回收或最终报废处置附加服务等。

8.5.6 变更控制

餐饮加工销售、食品安全控制、环境和职业健康安全管理过程更改时，由市场部负责组织对更改的评审和控制，以确保稳定地符合要求。

市场部负责保留餐饮加工销售、食品安全控制、环境和职业健康安全管理过程更改的记录和信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。

8.6 产品和服务的放行

8.6.1 产品放行

本公司品控部制定并执行采购产品进货检验规程，针对采购产品不同的特性，用适宜的监视和测量方法，以验证产品满足要求；制定并执行产品检验规程和过程检验规范，以验证产品满足要求。

- a) 按产品实现的过程和规范，在适当阶段进行采购产品检验、产品质量检验和销售及服务检查；
- b) 由品控部填写质量检验、检查记录，记录应指明有权放行产品以销售给顾客的人员，并保存符合接收准则的证据；
- c) 产品经检验合格后，方可在出厂销售；应按策划的要求对产品进行监视和测量，保持记录的可追溯性；
- d) 检验人员要经过资格评定，由考核合格具有相应资格的人员承担；
- e) 未圆满完成所策划的安排之前放行产品时，应由授权人批准，适用时要征得顾客的批准，放行后应予以监视和跟踪；并保存授权放行人员的可追溯信息。

f) 当产品未完成所要求的验证活动，需例外放行时，应按规定履行审批手续，征得顾客同意，并进行标识和记录，确保能追回和更换产品。

8.6.2 潜在不安全产品的处置

8.6.2.1 按《潜在不安全产品控制程序》规定的职责、权限和要求，由品控部负责确保潜在不安全产品得到识别和控制，防止不合格品进入食品链，防止非预期使用或交付。

8.6.2.2 除非能够确保如下情况，否则要采取纠正措施处置所有不合格产品，以防止不合格产品进入食品链：

- a) 相关的食品安全危害已降至规定的可接受水平；
- b) 相关的食品安全危害在产品进入食品链前将降至确定的可接受水平；
- c) 尽管不符合，但产品仍能满足相关规定的食品安全危害的可接受水平。

8.6.2.3 在按上述要求评价前，所有可能受不符合影响的批次产品应在公司的控制下。当产品在公司的控制之外，且被确定为不安全时，应通知相关方，采取撤回。

8.6.2.4 处理潜在不安全产品的控制要求、相关响应和授权应形成文件。

8.6.2.5 放行的评价

受不符合影响的每批产品应在符合下列任一条件时，才能在分销前作为安全产品放行：

- a) 除监视系统外的其他证据证实控制措施有效；
- b) 证据表明，针对特定产品的控制措施的组合作用达到预期效果（即达到确定的可接受水平）；
- c) 抽样、分析和（或）其他验证结果证实受影响批次的产品符合确定的相关食品安全危害的可接受水平。

8.7 不合格输出的控制

8.7.1 为确保不合格产品得到识别和控制，以防止其非预期的使用或交付，品控部制定并执行《不合格品和产品撤回控制程序》，其中规定了不合格控制以及不合格处置的有关职责和权限；明确了不合格品标识、记录、审理和处置的要求；包括产品销售之后发现的不合格，以及在销售服务期间或之后发现的不合格服务。

本公司通过下列一种或几种途径处置不合格品：

- a) 在公司内重新加工或进一步加工，以确保食品安全危害得到消除或降至可接受水平；
- b) 拒收或报废，对提供的产品进行隔离、限制、退货或暂停；

- c) 告知顾客;
- d) 获得让步接收的授权, 但须经授权人批准, 必要时经顾客批准;
- e) 当在交付或开始使用后发现产品不合格时, 采取与不合格的影响或潜在影响的程度相适应的措施。

在不合格得到纠正以后对其再次进行验证, 以证实符合要求。

8.7.2 在《不合格品和产品撤回控制程序》中规定保留不合格产品的性质以及随后所采取的任何措施的记录, 包括所批准让步的记录。如:

- a) 有关不合格的描述;
- b) 所采取措施的描述;
- c) 获得让步的描述;
- d) 处置不合格的授权标识。
- e) 对不合格输出进行纠正之后的验证记录。

8.7.3 撤回

8.7.3.1 为能够并便于完全、及时的撤回被确定为不安全批次的终产品。品控部建立、保持《不合格品和产品撤回控制程序》, 规定如下内容:

- a) 最高管理者应指定有权启动撤回的人员和负责执行撤回的人员;
- b) 便于通知相关方, 如主管部门、顾客和(或)消费者;
- c) 处置撤回产品及库存中受影响的产品;
- d) 安排采取措施顺序。

8.7.3.2 撤回的产品在被销毁、改变预期用途、确定按原有(或其他)预期用途使用是安全的或为确保安全重新加工之前, 应被封存或在监督下予以保留。

8.7.3.3 撤回的原因、范围和结果应由品控部予以记录, 并向总经理报告, 作为管理评审的输入。

8.7.3.4 品控部通过应用适宜技术验证并记录撤回方案的有效性(如模拟撤回或实际撤回)。

8.8 应急准备和响应

8.8.1 总则

对突发事件准备和响应进行管理，根据本公司在整个食品连中的环节和位置考虑编制《应急准备和响应控制程序》，以便对可能影响有关食品安全的潜在紧急情况和事故实施控制。

8.8.2 职责

- a) 运营部负责对可能出现的潜在紧急情况和事故编制《应急准备和响应预案》，并应经过演练确定后报总经理批准，由综合部下发到各部门。今后每年应进行一次响应演练，必要时对《应急准备和响应预案》进行修改。
- b) 总经理任总指挥，运营部负责人任副总指挥。
- c) 运营部在总经理的统一指挥下，负责可能出现的潜在紧急情况和突发事故的统一调度和指挥。
- d) 各有关部门负责各自范围内有关可能出现的潜在紧急情况和事故的准备与响应。

8.8.3 管理要求

8.8.3.1 公司可能发生的潜在紧急情况和事故：

- a) 食品安全事故和突发公共安全事件；
- b) 火灾；
- c) 突发性水、电、汽、冷中断；
- d) 公司所在地区出现洪水或出现特大台风等自然灾害；
- e) 发生危险化学品丢失或严重泄漏；
- f) 公司可能发生的潜在食品安全危害，如：生物恐怖主义、阴谋破坏或环境的突然污染等，会造成严重影响消费者健康事件。

8.8.3.2 当发现食品安全事故和突发公共安全事件时，应及时向当地卫生防疫部门报告，由卫生防疫部门根据食品安全事故和突发公共安全事件的危害程度按照相关法律法规的规定进行处置，公司应配合卫生防疫部门的处置工作。

8.8.3.3 当出现火灾时，应立即切断电源，第一时间上报，运营部负责现场的指挥工作，电器类火灾用距离着火地点最近的干粉灭火器或二氧化碳灭火器进行灭火，非电器类火灾用距离着火地点最近的灭火器或水龙头进行灭火，若火势太大无法控制时，各部门主管要及时疏散员工，并拨打 119 火警电话请求第三方支援。

8.8.3.3 当出现突发性水、电、汽、冷中断，如果持续时间超过 10 分钟，运营部应通知设备管理员检查生产设备运行状况，检查用电设备安全，检查产品的卫生安全保护，以确保生产设备和食品安全。

8.8.3.4 当发生 8.8.3.1 条款中的 c)、d) 情况时，公司要启动《应急准备和响应预案》，并按当地政府的有关规定进行处置。食品安全小组在事发后，应组织有关人员评估其对食品安全的潜在危害，提出相应的预防措施，经总经理批准后，组织实施。

8.8.3.5 当出现 8.8.3.1 条款中的 e) 情况时，公司要组织员工进行查找丢失的危险化学品，必要是要报告政府主管部门立案处理；出现泄漏，要及时将泄漏物清除干净，必要时要进行评估和检测，以证实危害已消除。在没有得到环境安全结论前，不得进行生产，以防止食品受到污染。

8.8.3.6 突发事件和紧急情况现场的产品由当班负责人做出明显标识，按《潜在不安全产品控制程序》进行处置，经食品安全小组评价无食品安全危害后，方可放行处理。

8.8.3.7 经评价存在食品安全危害时，应将现场的产品销毁处理，对已交付的产品执行《不合格品和产品撤回控制程序》中有关撤回的规定。

8.9 环境运行控制

8.9.1 公司建立并实施《环境运行控制程序》，制定废水、废气和噪声控制要求以及废弃物控制要求，公司综合部负责策划并分类建立和保持控制公司重要环境因素和重大危险源的控制程序或管理办法，确保与公司的重要环境因素施加影响，确保公司的管理体系不偏离公司的环境方针，实现公司的环境目标和指标。

8.9.2 市场部在对招标文件合同评审时，要把识别顾客要求的要求和满足顾客要求涉及的环境因素的风险做为评审的重要内容。

8.9.3 采购部编制《采购控制程序》，在确定对物资供和外包服务供方评价、选择和控制的准则中，包括对执行本公司环境控制的能力和保证；对采购产品和外包服务产品规定并实施环境保护风险的验证准则；对易燃、易爆和化学品贮存和使用做出规定，严禁随意倾倒。

8.9.4 综合部负责组织编制《环境运行控制程序》，确保在生产与服务、生活、办公和其他相关活动中对易燃、易爆化学品使用以及生活设施管理、垃圾清运、焚烧等的活动中，严格

执行国家有关环境保护等方面的法律法规及其他要求，确保环境管理方案的实施和环境目标和指标的实现。

8.9.5 公司综合部，负责对有关环境保护和消防安全等设施、设备的维护保养和按制度检修，确保正常运转。

9 绩效评价

9.1 监视、测量、分析和评价

9.1.1 总则

本公司策划、确定并实施以下方面所需的监视、测量、分析和评价过程。

a) 需要监视和测量的对象：产品的符合性；质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系的符合性；

b) 确保有效结果所需的监视、测量、分析和评价方法：通过产品检验、环境和职业健康安全检查和过程的监视和测量、危害分析、对质量、食品安全、环境和职业健康安全方针、目标的实现的评价、管理评审、内部审核、纠正措施、预防措施的实施以及顾客满意度调查等活动方式进行评价；

c) 实施监测和测量的时机；

d) 分析和评价监测和测量结果的时机。

e) 环境和职业健康安全的监视与测量：

1) 公司建立并实施《绩效、监视和测量控制程序》，综合部牵头、其他部门配合，对与公司各类环境因素和危险源有关的活动的关键特性参数进行绩效测量和监测，对相关环境和职业健康安全法律法规遵循的符合性程度及公司各层次管理目标和指标的的实现程度进行评价。检测项目及检测指标的设定，要依据国家或地方相关的环境和职业健康安全法律法规或标准结合本公司的具体情况而定。

2) 环境和职业健康安全检测由公司综合部组织具有专门资质的技术管理人员定期实施，或请具有专门资质的检测机构到公司现场检测，以评价、验证与环境法律法规或标准相关的以及本公司的环境和职业健康安全管理方案的符合性。评价记录由公司综合部归档保存。

3) 如果对环境 and 职业健康安全检测的结果超出预定的目标和指标的要求时，要进行复测一次；如复测的结果仍超出预定目标或指标范围时，组织责任单位采取必要的改进措施，确

保对水体、大气和土地的污染控制和职业健康安全危害在允许的范围内，对公司影响实施有效的控制。

4) 环境和职业健康安全监视和测量所使用的监视和测量设备按规定的周期进行检定（校准）或在使用前进行确认，执行监视和测量设备管理的有关规定。

5) 对电气设备的安全装置和绝缘防护定期进行检查，使用时，对厂内车辆、配送车辆、设备定期进行安全检测，并对操作人员进行培训，确保持证上岗。

品控部负责组织评价质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系的绩效和有效性。并保留适当记录、信息，作为结果的证据。

9.1.2 顾客满意

市场部负责组织收集和评价顾客各类信息，作为对质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系绩效的一种监视和测量。

市场部通过与顾客沟通获取顾客满意与否的相关信息。

a) 向顾客收集产品的信息，其信息有：交付给顾客的产品的使用信息、本公司实施服务的信息、顾客对产品改进的需求信息、顾客对产品的需求信息、要求和数量的变化信息等；

b) 收集信息的方法：意见反馈、顾客访谈、召开顾客座谈会、讨论会、协调会、现场服务、相关的要求、公示栏、电话、网络信息等；

c) 应用统计技术，如：排列图、因果图、饼分图、百分率计算等，对收集的信息进行分析汇总，提出改进的项目，明确责任部门实施，形成顾客满意度调查报告。

市场部负责对收集的信息进行整理分析，提出问题报公司领导，并通报相关部门，由市场部组织有关人员进行原因分析、确定纠正措施或预防措施。

市场部对顾客的反馈作出适当安排，必要时实施改进，并将处理结果及时通报顾客。

注：监视顾客感受的例子可包括顾客意见调查，顾客对产品的反馈，顾客满意率分析、赞扬、销售业绩报告等。

9.1.3 分析与评价

本公司要求各部门收集与本部门的职责、过程、产品等有关的监测数据和信息，并传递到品控部，品控部将收集的数据和信息进行汇总、组织分析和评价：

a) 产品的符合性；

b) 顾客满意的程度；

- c) 质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系的绩效和有效性；
- d) 策划是否得到有效实施；
- e) 针对风险和机遇及所采取措施的有效性；
- f) 外供方的绩效；
- g) 质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系改进的需求。

注：数据分析方法可包括统计技术。

通过数据分析发现存在的问题，品控部负责组织采取纠正措施和预防措施。数据分析和评价的结果作为管理评审的输入的结果应作为管理评审的输入。

9.1.4 控制措施组合的确认

9.1.4.1 食品安全小组在实施操作性前提方案和危害控制计划之前，对包含在操作性前提方案和危害控制计划中的控制措施进行确认；

9.1.4.2 当发生以下变化时，食品安全小组要及时对包含在操作性前提方案和危害控制计划中的控制措施的适宜性重新确认：

- a) 原料品种或产地发生变化；
- b) 产品或工艺有了改变；
- c) 复查时发现数据不符或相反；
- d) 重复出现同样的偏差；
- e) 在对生产过程中发现的新问题；
- f) 销售方式和销售者发生变化。

9.1.4.3 确认目的

- a) 所选择的控制措施能否对食品安全危害进行控制；
- b) 控制措施组合能否确保控制已确定的食品安全危害，并获得满足规定的可接受水平的安全产品。

9.1.4.4 当确认结果表明不能满足一个或多个上述要素时，应对控制措施或其组合进行修改，修改可能包括控制措施[即生产参数、严格度和（或）其组合]的变更，或原料、生产技术、终产品特性、分销方式、终产品预期用途的变更。

9.1.5 验证相关前提方案和危害控制计划

9.1.5.1 公司食品安全小组编制形成《确认验证控制程序》，建立、实施并保持验证活动的

既定目标、方法、频率和职责，对相关前提方案和危害控制计划进行系统的验证和评价。

9.1.5.2 相关前提方案和危害控制计划的验证活动应确认：

- a) 前提方案得以执行且具有效力；
- b) 危害控制计划得以执行且具有效力；
- c) 危害水平处于已识别的、可接受的水平；并且
- d) 定期更新危害分析的输入；
- e) 组织确定的其他措施得以执行且具有效力；

9.1.5.3 公司应确保监视相关活动或控制措施的人员不得开展验证活动。

9.1.5.4 验证活动由食品安全小组组长组织，食品安全小组成员参与，验证结果应予以记录，并应与食品安全小组沟通。

9.1.5.5 若以开展终产品样品实验或直接处理样品的形式进行验证，且样品实验结果达不到食品安全可接受危害水平，受影响批次的产品应作为潜在不安全产品进行处理，并采取相应的纠正措施。

9.1.6 验证活动结果的分析

9.1.6.1 食品安全小组应分析验证活动的结果，包括内部审核和外部审核的结果。应达到下述目的：

- a) 证实体系的整体运行满足策划的安排和本公司建立食品安全管理体系的要求；
- b) 识别食品安全管理体系改进或更新的需求；
- c) 识别表明潜在不安全产品高事故风险的趋势；
- d) 确定信息，用于策划与受审核区域状况和重要性有关的内部审核方案；
- e) 提供证据证明已采取纠正和纠正措施的有效性。

9.1.6.2 分析的结果和由此产生的活动应予以记录，并以相关的形式向总经理报告，作为管理评审的输入；也应用作食品安全管理体系更新输入。

9.1.7 合规性评价

公司建立并执行《合规性评价控制程序》，定期评价公司范围内适用的环境安全法律法规和其它要求的遵循情况。

- a) 综合部负责组织公司的定期合规性评价活动，并保存评价结果的记录。

b) 对合规性评价中发现的不符合执行不合格、纠正和纠正措施控制程序有关要求及时处置，以确保遵守法律法规和其它要求。

9.1.8 投诉处理

公司市场部建立、实施和保持投诉处理控制程序，对投诉及投诉信息进行管理，以确保在必要时对投诉进行评估并采取纠正措施。

投诉处理程序规定负责投诉处理人员的职责权限，市场部负责客户或消费者的反馈，对投诉及投诉信息进行管理，针对投诉原因协调相应部门制定改进措施，并及时与客户或消费者沟通。品控部负责对与投诉有关影响的组织或个人就公司食品安全、投诉信息进行收集，并做好危机处理的准备。每周通过例会形式，将投诉的相关信息，传达给公司各部门。

市场部保留投诉处理的记录。

9.2 内部审核

9.2.1 公司制定并执行《内部审核控制程序》，本公司每年至少进行一次内部审核，以便及时发现问题，采取纠正措施，确保质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系持续有效。同时确定：

- a) 是否符合公司确定的质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系要求；
- b) 是否符合 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证要求（V1.0）和 ISO22000:2018 标准；
- c) 是否得到有效的实施和保持。

9.2.2 综合部负责：

- a) 依据有关过程的重要性，对组织产生影响的变化和以往的审核结果，策划、制定、实施和保持审核方案，审核方案包括频次、方法、职责、策划要求和报告；
- b) 编制审核计划，规定内部审核的审核准则和范围；
- c) 选择可确保审核过程客观公正的审核员实施审核；
- d) 确保相关管理部门获得审核结果报告；
- e) 及时采取适当的纠正和纠正措施；
- f) 保留作为实施审核方案以及审核结果的证据的记录、信息和凭证。

注：相关指南，参见 ISO19011。

9.2.3 审核计划

每年初综合部制定内部审核计划。计划中包括：审核范围、频次和方法，总经理批准，并发至各部门；若领导要求或出现重大质量问题或顾客连续投诉等情况，可及时组织计划外的专项审核。

9.2.4 审核实施

内部审核由具有资格的内审员进行。内审员不能审核自己的工作，确保审核过程的客观性和公正性；

审核组长编制审核实施计划，按照审核的程序，组织实施内部审核，编写“检查表”进行现场审核，做出审核结论，形成审核报告报总经理审阅。

9.2.5 审核的跟踪管理

- a) 责任部门对不符合项产生的原因进行分析，制定纠正措施计划并实施；
- b) 对不符合项的整改结果由综合部进行跟踪验证；
- c) 审核组长编写年度内部审核报告，报综合部和总经理阅示，并作为管理评审的输入。

内部审核的记录由综合部保存。应确保内部审核员具有相应的能力。

9.3 管理评审

9.3.1 总则

本公司由综合部组织每年度至少进行一次管理评审，以确保管理体系持续的适宜性、充分性和有效性。并与组织的战略方向一致。

- a) 总经理主持召开管理评审会。管理评审时间间隔一般不超过 12 个月；
- b) 评审包括评价质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系改进的机会和变更的需要，包括质量、食品安全、环境和职业健康安全方针、目标；
- c) 在出现如下情况时应及时进行管理评审：
 - 产品发现重大质量问题；
 - 产品或服务质量连续被顾客投诉；
 - 社会环境、市场需求法律法规或质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系组织结构发生重大变化；
- d) 综合部组织管理评审的准备工作。

9.3.2 管理评审输入

策划和实施管理评审时应考虑下列内容：

- a) 以往管理评审所采取措施的实施情况；
- b) 食品安全管理体系的验证结果；
- c) 紧急情况、食品安全事故和召回；
- d) 包括顾客反馈的沟通活动的评审；
- e) 外部审核或检验结果；
- f) 合规义务的评价结果；
- g) 与相关方的有关沟通；
- b) 与质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系相关的内外部因素的变化；
- c) 有关质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系绩效和有效性的信息，包括下列

趋势性信息：

- 1) 顾客满意和利益相关方的反馈；
- 2) 目标实现的程度；
- 3) 过程绩效及产品的符合性；
- 4) 事件、不符合、纠正措施和持续改进；
- 5) 食品安全管理体系更新的结果；
- 6) 监视和测量的结果；
- 7) 审核的结果；
- 8) 外供方的绩效；
- 9) 风险和机遇以及应对风险和机遇所采取的措施的有效性；
- 10) 工作人员的协商和参与。
- d) 资源的充分性；
- e) 应对风险和机遇所采取措施的有效性；
- f) 持续改进的机会。

各部门按业务分工提供管理评审输入的报告材料。

9.3.3 管理评审输出

管理评审的输出应包括与下列事项相关的决定和措施：

- a) 管理体系在实现其预期结果方面的持续适宜性、充分性和有效性；
- b) 持续改进的机会；

c) 食品安全保证；

d) 质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系变更或更新的需求，包括括资源需求以及对食品安全方针和相关目标的修订；

e) 对组织战略方向的任何影响；

f) 改进职业健康安全管理体系与其他业务过程融合的机会；

g) 措施（若需要）。

综合部依据会议讨论情况编写管理评审报告，并报总经理审阅。综合部保存管理评审记录。并监督、验证改进措施和预防措施的实施。

10 改进

10.1 总则

总经理识别、确定并选择改进机会，采取必要措施，满足顾客要求和增强顾客满意，以实现质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系的预期结果。包括：

a) 改进产品以满足要求并关注未来的需求和期望；

b) 纠正、预防或减少不利影响；

c) 改进质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系的绩效和有效性；

注：改进的例子可包括纠正、纠正措施、持续改进、突变、创新和重组。

10.2 不合格与纠正措施

10.2.1 本公司制定并执行《纠正和纠正措施控制程序》，对发现的不合格，采取纠正和纠正措施，以消除不合格的原因，防止不合格的再次发生。

在《纠正和纠正措施控制程序》规定了以下方面的要求：

a) 评审不合格（包括顾客的抱怨）；

b) 确定不合格的原因；

c) 评价确保不合格不再发生的措施的需求；

d) 确定和实施所需的措施；

e) 记录所采取措施的结果；

f) 评审所采取的纠正措施的有效性。

g) 需要时，更新策划期间确定的风险和机遇；

h) 需要时，变更质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系。

当确认外供方对不合格负责，适用时，本公司向供方提出纠正措施要求，并评价供方采取措施的有效性。

本公司建立并运行故障报告、分析和纠正措施系统。

纠正措施应与所产生的不合格的影响相适应。

10.2.2 在《纠正和纠正措施控制程序》规定了应保留记录、信息和凭证，作为下列事项的证据：

- a) 不合格的性质以及随后采取的措施；
- b) 纠正措施的结果。

10.3 持续改进

持续改进是本公司一个永恒的主题，由于本公司要以顾客为关注焦点，而顾客的要求是不断变化的，所以本公司要想提高顾客满意的程度，就必须开展持续改进活动。

持续改进质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性，就要求本公司要不断寻求对质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系过程进行改进的机会，以实现质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系所设定的质量、食品安全、环境和职业健康安全方针、目标。

本公司利用以下几个方面，寻求产品质量、食品安全、环境和职业健康安全等方面改进的机会：

- a) 质量、食品安全、环境和职业健康安全方针、目标的实现程度；
- b) 内部审核的结果；
- c) 顾客满意等数据分析；
- d) 纠正和纠正措施；
- e) 管理评审中对质量、食品安全、环境和职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性的全面评价；
- f) 与餐饮加工和销售过程相关的数据分析结果；
- g) 公司调研报告的结果；
- h) 沟通；
- i) 单项验证结果的评价；

- j) 验证活动结果的分析；
- k) 控制措施组合的确认；
- l) 食品安全管理体系更新。

10.4 食品安全管理体系的更新

总经理确保食品安全管理体系及时得到更新，以确保食品安全。

食品安全小组按策划的时间间隔评价食品安全管理体系，考虑评审危害分析、已建立的前提方案、OPRP 计划和危害控制计划的必要性。

评价和更新活动应基于：

- a) 内部和外部沟通信息的输入；
- b) 与食品安全管理体系适宜性、充分性和有效性有关的其他信息的输入；
- c) 验证活动结果分析的输出；
- d) 管理评审的输出。

食品安全小组以适当的形式记录体系更新活动并报告，作为管理评审的输入。