**程 序 文 件**

**依据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/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》编制**

（**A/0**）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 批 准 | 审 核 | 制 定 | 受控文件标志 | 实施日期 |
| **韩乐** | **张为方** | 体系负责人 | IMG_256 | 2025.2.12 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **文 件 名 称** | **文件编号** |
| **1** | 文件及记录控制程序 | QESFH-B--001 |
| **2** | 人力资源控制程序 | QESFH-B-002 |
| **3** | 管理评审控制程序 | QESFH-B-003 |
| **4** | 内部审核控制程序 | QESFH-B-004 |
| **5** | 与顾客有关过程控制程序 | QESFH-B-005 |
| **6** | 设备与工作环境控制程序 | QESFH-B-006 |
| **7** | 采购控制程序 | QESFH-B-007 |
| **8** | 不合格控制程序 | QESFH-B-008 |
| **9** | 纠正和预防措施控制程序 | QESFH-B-009 |
| **10** | 计量设备控制程序 | QESFH-B-010 |
| **11** | 投诉控制程序 | QESFH-B-011 |
| **12** | 相关方环境职业健康安全控制程序 | QESFH-B-012 |
| **13** | 法律法规和其他要求获取识别更新控制程序 | QESFH-B-013 |
| **14** | 合规性评价控制程序 | QESFH-B-014 |
| **15** | 环境因素识别与评价控制程序 | QESFH-B-015 |
| **16** | 危险源辨识及风险评估与风险控制程序 | QESFH-B-016 |
| **17** | 应急准备和响应控制程序 | QESFH-B-017 |
| **18** | 环境及职业健康安全与顾客有关过程控制程序 | QESFH-B-018 |
| **19** | 能源资源综合利用控制程序 | QESFH-B-019 |
| **20** | 环境及职业健康安全运行控制程序 | QESFH-B-020 |
| **21** | 内、外部沟通控制程序 | QESFH-B-021 |
| **22** | 事故调查报告与处理控制程序 | QESFH-B-022 |
| **23** | 风险管理控制程序 | QESFH-B-023 |
| **24** | 公司环境分析控制程序 | QESFH-B-024 |
| **25** | 知识管理控制程序 | QESFH-B-025 |
| **26** | 变更控制程序 | QESFH-B-026 |
| **27** | 环境和职业健康安全绩效监测控制程序 | QESFH-B-027 |
| **28** | 销售及配送过程控制程序 | QESFH-B-028 |
| **29** | 产品防护控制程序 | QESFH-B-029 |
| **30** | 前提方案控制程序 | QESFH-B-030 |
| **31** | 危害分析控制程序 | QESFH-B-031 |
| **32** | HACCP计划建立、实施、保持、更新控制程序 | QESFH-B-032 |
| **33** | 食品标识和可追溯控制程序 | QESFH-B-033 |
| **34** | 信息交流控制程序 | QESFH-B-034 |
| **35** | 食品撤回控制程序 | QESFH-B-035 |
| **36** | 确认、验证、验证结果的评级与分析控制程序 | QESFH-B-036 |
| **37** | 过敏源控制程序 | QESFH-B-037 |
| **38** | 食品欺诈预防控制程序 | QESFH-B-038 |
| **39** | 产品放行控制程序 | QESFH-B-039 |

文件及记录控制程序

**1 目的**

为了确保质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP/食品安全/HACCP管理体系标准所要求的文件的编制、评审、批准、发放、使用、更改、标识、回收和作废等管理活动得到有效控制，为建立健全公司质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP/食品安全/HACCP管理体系的相关记录，做到文件及记录控制程序化和管理规范化，保证发现的问题具有可追溯性，为质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP/食品安全/HACCP体系有效运行提供证据，特制定本程序。

**2 适用范围**

本程序适用于与公司三体系有关的文件控制、适用于公司质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP/食品安全/HACCP管理体系所有相关的记录。

**3 职责**

**3.1**行政部负责组织公司三体系管理手册、三体系程序文件、相关技术标准规范、技术文件及相关法律、法规的管理，并设专人负责，保证各部门使用公司级的有效版本文件。行政部为质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP/食品安全/HACCP管理记录归口管理部门,负责质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP/食品安全/HACCP体系运行记录的控制和管理, 并负责建立质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP/食品安全/HACCP记录清单。

**3.2**行政部负责安全程序文件、相关法律法规及外来安全文件的管理，并设专人负责，保证各部门使用公司级的有效版本文件。各部门负责本部门质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP/食品安全/HACCP记录的控制和管理, 并负责建立本部门质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP/食品安全/HACCP记录清单。

**3.3**行政部负责与三体系有关的文件的识别、发放、处理结果记录及归档等管理工作。

**3.4** 各职能部门负责对本专业的内部文件及外部提供的有关原始文件和上级颁发的法规、规程等的管理，保证文件在所有使用场所为有效版本。

**3.5** 各基层部门负责对本部门的三体系文件、资料和三级文件的使用保管进行管理，并设专人负责，保证所有场所均使用有效版本文件。

**4 工作程序**

**4.1 文件的编制、审核和批准、记录的分类和标识**

a) 三体系管理手册由体系负责人组织，行政部负责起草编制，体系负责人审核，最高管理者批准后颁布实施。质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP/食品安全/HACCP体系运行记录：为质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP/食品安全/HACCP体系运行的有效性提供客观证据的记录。如“内部审核报告”、“管理评审会议记录”等。

b) 程序文件由行政部组织，由三体系过程职能部门起草编制，经部门负责人审核，体系负责人批准后实施。与销售及配送活动、评价活动有关的记录：为证明销售及配送、评价活动满足要求的记录。

c) 管理文件汇编由三体系过程职能部门起草编制，部门负责人批准后实施。公司所有的记录，采用统一编号的方法标识。

**4.2 文件、记录的编号与标识**

**4.2.1** 文件的编号

各类文件的编号规则为：

管理手册：**SFMY/QESFH/SC-年代号**

程序文件：**SFMY/QESFH/CX-顺序号-年代号**

其他管理：**SFMY/Z-顺序号-年代号**

记录性文件：**SFMY/QESFH-XX-**

代表：代号/公司名称-序号

公司所有的记录，采用统一编号的方法标识。

**4.2.2** 体系文件分为“受控”文件、“非受控”文件以及“作废”文件三种状态，以印章作标识。

“受控”文件指由公司批准发布，需要保持其有效性的质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP/食品安全/HACCP体系文件；

“非受控”文件指不需要保持其有效性的质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP/食品安全/HACCP体系文件；

“作废”文件指失去有效性，但因积累知识的目的或其它原因而不能销毁，需要保留的质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP/食品安全/HACCP体系文件。

**4.3 文件的发放**

**4.3.1** 管理手册发放到公司副总以上领导和与质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP/食品安全/HACCP体系有直接关系的各职能部门负责人，经填写《文件发放、回收记录》，领用人签字后发放。其它人员因工作需要可向行政部提出申请，经部门经理批准，办理登记手续后发放。记录可以是纸张、光盘、照片、磁带等适宜的媒体形式。

**4.3.2** 程序文件发放到公司副总以上领导和与三体系相关的各职能部门**，**经填写《文件发放、回收记录》，领用人签字后发放。记录的样式及内容要求在相应的体系文件中做出规定。

**4.3.3** 管理文件汇编及与体系相关的内、外部文件由各专业职能部门控制发放，并做好发放记录。应填写《受控文件清单》，并报行政部一份备案。记录在填写过程中要字迹清晰、完整真实，不得用铅笔填写。如果出现错误需要修改，应圈掉错误的内容，写上正确的内容，并签名（章）、注上日期。不能空项，无内容时划“杠线”。

**4.3.4** 基层部门根据使用体系文件的实际情况进行发放，并做好发放记录。当体系文件以电子版（如光盘）形式下发时，如需打印，可由文件管理员填写《文件打印申请单》，经部门负责人批准后发放，做好发放记录并填写《受控文件清单》。

**4.3.5** 文件使用人的文件破损严重影响使用时，到行政部办理文件更换手续，交回破损文件，领回新文件。新文件的分发仍沿用原文件分发号，行政部将破损文件收回，保存到年底，集中销毁。

**4.3.6** 受控文件丢失可补发，但要根据有关规定给予责任者一定的经济处罚。新发的文件应给予新的分发号，原分发号作废，防止误用。

**4.4 文件的归档与借阅**

**4.4.1** 由行政部将公司每次新版的三体系文件和批准发布文件交给公司行政部归档。如需借阅记录，由借阅人提出口头申请，经保管部门负责人同意，并在《文件借阅、复制记录》上签字方可借阅，并按时归还。

**4.4.2** 需借阅体系文件，要到行政部，填写《文件借阅、复制记录》，经批准后办理借阅。记录作废时，应由记录专责人填写《文件销毁清单》，经保管部门负责人审核，相关主管部门批准后进行销毁。

**4.5文件的评审**

管理手册、程序文件在实施过程中，可能会遇到机构变动、销售及配送或工作流程变化、法律法规标准修订等，这时有必要对原文件进行评审。公司每年应对管理手册和程序文件进行一次评审，以确定文件是否需要修订、换版，使管理手册和程序文件始终符合质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP/食品安全/HACCP管理体系的需要。评审记录分别由行政部整理保存。

**4.6 文件修改**

**4.6.1** 文件应根据实际情况适时加以修改，以保持文件的有效性和文件管理的严肃性。

**4.6.2** 文件修改程序

**4.6.2.1** 由行政部将文件修改的依据和要求填写在《文件更改申请单》上，交与文件的原编制部门。

**4.6.2.2** 文件原编制部门将修改内容填写到《文件更改申请单》上，返回行政部，履行批准手续。体系文件的修改批准，应由原文件批准人执行。

**4.6.2.3** 被批准的《文件更改申请单》，按实际需要的份数复制后，下发到持有被修改文件的部门。

**4.6.2.4** 接到《文件更改申请单》的部门要根据修改内容，在文件的修改处划改，但不得刮改和涂改。若需换页修改，则将修改页装在原页之前，并填写《文件修改记录》。

**4.6.2.5** 电子版文件由行政部负责统一进行修改。

**4.7 文件更新**

**4.7.1** 文件换版的编制、批准执行本程序4.1条款规定。

**4.7.2** 换版文件的标识发放执行4.3、4.8.2条款规定。

**4.8 文件回收与销毁的控制**

**4.8.1** 质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP/食品安全/HACCP体系文件，只有加盖了“受控”印章，才是有效文件。

**4.8.2** 体系文件再版，要加盖“受控”印章，同时收回再版前加盖“受控”印章的文件，确保所有使用场所文件的有效性。收回的文件，经控制发放部门负责人批准后，填写《文件销毁清单》后集中销毁。

**4.8.3** 加盖“非受控”印章的文件，在文件再版后不用收回。

**4.8.4** 外部文件和技术文件由公司专业部门归口管理，只有加盖了“受控”印章才是有效文件。各专业部门每年应对其有效性清理一次，对失去有效性的外部文件和技术文件予以回收并加盖“作废”印章，或经控制发放部门负责人批准后，填写《文件销毁清单》集中销毁。

人力资源控制程序

**1.目的**

为有效推进公司内部的质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP管理活动，实现方针、目标和指标，切实保证公司所有员工经过相应的培训，不断提高员工相应的意识和必要的业务技能以胜任本职工作，制定本程序。

**2.范围**

适用于本公司涉及质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP管理体系的人力资源管理。

**3.职责**

3.1行政部制定公司整体培训计划(年度计划)，并分发给各部门。

3.2各部门根据年度培训计划，负责对本部门的员工实施相应的知识、岗位技能的教育、培训和考核，并保留相应的记录。

1. **定义**

无

**5.程序**

5.1公司通过编制《岗位说明书》、规定从事影响市场部存储和产生重大环境/职业健康安全影响的人员岗位应有适当的教育、培训、技能和经验。

5.2人员需求及培训的识别控制

5.2.1人员需求的识别控制

各部门在有人员需求时，填写《人员增补申请表》经批准后提交给行政部。行政部根据其申请，在公司内进行调配或公司外进行招聘。

5.2.2培训需求的识别控制

各部门在有培训需求时，需作成培训计划，经批准后实施。

5.3新员工入职教育

新员工入职后由行政部进行公司概况、规章制度及一般质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP管理基础知识的教育，目的是提高新入社员工的质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP意识。

5.4部门内教育

5.4.1一般员工教育

各部门根据制定的教育计划，对一般员工实施质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP意识的教育，让员工意识到符合质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP方针与程序的重要性。个人工作改进带来的质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP效益，个人执行质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP方针与程序中的作用与职责，偏离规定的运行程序的后果。

5.4.2特殊岗位员工教育

a)各部门对于质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP控制点操作、消防、化学危险等的人员，须经过相关知识培训合格后，才能上岗作业(可根据部门内制定的教育计划实施教育)。

b)针对公司内仪器校正人员、司机等特殊岗位，须持有资格机构颁发的资格证书才能上岗作业。

5.5内部质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP审核教育

承担公司质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP管理体系审核的内审员，须经有资格的机构进行培训，或取得质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP管理体系内审员培训证书人员担任。

5.6考核

5.6.1为验证教育的效果，教育实施后进行必要的考核，并保留相关的记录。

5.6.2对考核不合格的人员，必须重新进行教育，并再次考核，若再次考核不能合格的，考虑岗位调换。

5.7教育实施记录

5.7.1新员工入职教育记录由行政部统一保管。

5.7.2各部门内的教育记录由所属部门统一管理。

5.7.3内部质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP审核员的资格证书由行政部统一管理。

5.7.4在职员工的教育记录保存至员工辞工离开公司为止。

5.8公司各部门教育内容

5.8.1行政部员工入职教育基本内容：(不限于)

a)公司概况；

b)规章制度；

c)礼貌行为和安全教育；

d)ISO9001、ISO14001、ISO45001、ISO22000、HACCP基础知识教育。

5.8.2市场部员工上岗培训基本内容：(不限于)

a)部门基本作业知识；

b)安全规格管理；

c)图面、检查指导书的看法；

d)检查仪器的使用方法；

e)检验标准与作业指导书。

5.8.3上岗培训基本内容：(不限于)

a)设备操作作业指导书、设备使用及维护、技术资料的发行和管理。

b)岗位职责及作业培训；

c)ISO14001、ISO45001、ISO22000、HACCP标准，公司程序文件，部门作业规程和相关法律法规等。

5.8.4其它部门上岗培训基本内容：(不限于)

a)仓库管理规则、工具的使用；

b)材料、产品的识别、工具的使用、修理技能；

c)应急准备和响应教育；

d)相关政府部门根据法律法规要求的各类教育。

管理评审控制程序

**1.目的**

定期对质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP管理体系进行管理评审，确保体系的持续适宜性、充分性和有效性。

**2.范围**

适用于公司质量/环境管理/职业健康安全管理体系的运行现状及适用性正式评价。

**3.职责**

3.1总经理主持管理评审会议的工作

3.2体系负责人协助总经理准备管理评审的相关工作，汇报质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP体系的运行情况，以及纠正/预防措施的执行情况等

3.3各部门负责组织准备并提供与本部门相关的评审所需资料，并负责落实评审提出的纠正措施。

**4.定义**无

**5.内容**

5.1管理评审时间

公司原则上每年进行一次管理评审。但如有影响各管理体系的重大变化时，由体系负责人提出申请，得到总经理的批准之后进行管理评审。

5.1体系负责人负责质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP体系的资料与报告，制订管理评审会议的议事日程，并于一周前书面通知到相关参与会议的部门。

5.2管理评审会议由公司总经理主持，会议输入主要包括以下内容：

a)内外部质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP管理体系审核结果和合规性评价结果；

b)顾客的满意度，顾客投诉处理的情况以及顾客反馈的其他信息；

c)质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP方针和目标的实施情况及其适宜性；

d)销售过程控制的情况；

e)事件调查、纠正和预防措施实施效果(包括前次管理评审跟踪措施的实施情况)；

f)市场部质量状况(包括重大质量问题)；

g)质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP管理手册及其支持性文件(主要指程序文件)是否需要修改；

h)组织结构、管理职能是否适合和协调；

i)资源是否配置得当；

j)环境因素、危险源和法律法规及其它要求相关的发展变化有无影响管理体系的变化；

k)改进的建议。

5.3管理评审输出须公司的持续改善的承诺相一致，包括以下方面的内容：

a)体系改进的措施及行动；

b)与客户要求相关的产品的改进；

c)资源的需求；

d)管理评审输出以会议记录形式进行记录，由总经理签名确认后分发相关部门。

5.4相关部门收到管理评审会议记录之后，由部门负责人对相应事项进行跟踪验证，并按时向体系负责人汇报，由体系负责人汇总后呈总经理审批。

内部审核控制程序

**1.目的**

通过内部审核，验证管理体系文件的实施效果以及各项食品环境健康安全质量安全活动是否符合管理体系要求，以确保管理体系的适宜性和有效性

**2.范围**

适用于本公司质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP管理体系之内部审核。

**3.职责**

3.1管理者代表及食品安全小组组长负责内部食品质量安全工作的组织，任命内审组长和审核员，组成内审小组，批准《年度内审计划》、《内审实施计划》和《内审总结报告》。

3.2内审员负责按审核计划之内容实施审核，并督促相关部门对不符合项做出改善。

3.3各部门负责协助内审员的审核工作，执行不符合项的纠正和预防措施。

**4.定义**无

**5.内容**

5.1 年度内部食品质量安全审核计划的制定

管理者代表及食品安全小组组长于年初编制定《年度内审计划》，主要内容：年度审核次数、审核方式、内审时间（月份）和被审核部门等，经管理者代表及食品安全小组组长批准后发至相关的部门/人员。

5.2 审核的频次

内部食品质量安全审核每年至少进行一次。需要时，可随时安排局部或全局的审核。

5.3 审核的准备

5.3.1审核前，管理者代表及食品安全小组组长负责任命内审组长，确定审核组成员。内审员应具备资格证书或经过相关的培训合格，并与被审核的部门无直接的责任关系。

5.3.2内审组长制定内审实施计划，管理者代表及食品安全小组组长批准。内审

组长制定《内审实施计划》，内容包括：

审核的目的和范围；

审核的依据；

审核组成员名单；

审核的日程安排。

5.3.3审核组预备会议

内审组长召集审核员召开审核组的预备会，向审核员明确审核的目的和范围，简要介绍受审核部门情况后，研究和商定审核的策略、落实分工、确定审核的日程安排，并规定审核纪律和内审员应注意的事项。

5.3.4发放内审计划

行政部提前一周将经管理者代表及食品安全小组组长批准的《内审实施计划》发放到受审核部门/人员。

5.3.5准备、收集和查阅工作文件

审核员在进行审核工作前，应事先备齐下列表格、文件和资料：

审核日程安排表和任务分配表；

《内审检查表》、《内审不合格报告》表；

食品质量安全手册和与受审核部门的食品质量安全活动有关的程序文件、作业文件、上一次内审发出的《内审不合格报告》等。

5.3.6编制《内审检查表》

内审组长组织审核员根据收集到的文件和资料编写《内审检查表》。

5.4 审核实施

5.4.1首次会议

内审组长召开首次会议，审核组成员、受审核部门负责人、管理者代表及食品安全小组组长等参加，作好首次会议《人员签到表》。

5.4.2现场审核

内审员按照内审计划和编好的《内审检查表》到现场通过观察、询问、查阅文件和有关记录等方式进行收集证据；

对发现的不合格项，由受审核部门/人员确认。

内审组长负责对审核的全过程进行控制。

5.4.3内审组长组织讨论审核结果，确定不合格项，并与被审核部门交换意见后，

由内审员填写《内审不合格报告》。

5.4.4末次会议

审核工作完成后，内审组长主持召开末次会议，向受审核部门宣布审核结果，同时接受和回答受审部门提出的问题，作好末次会议《签到表》。

5.4.5《内审不合格报告》由审核员签发，受审部门负责人在不合格报告上确认后签名。

5.4.6编写审核报告

《内审总结报告》由内审组长编写，保证其具有正确性和完整性，并交管理者代表及食品安全小组组长审批，管理者代表及食品安全小组组长向管理评审会议提交《内审总结报告》，以作为食品质量安全体系评审的依据。

5.5 责任部门根据《内审不合格报告》要求制定和实施纠正和预防措施,并限期纠正，内审小组负责对不合格项所采取的纠正和预防措施进行跟踪、验证和评估。

5.6内部审核的相关信息，由体系负责人提交总经理作为管理评审之内容(见《管理评审控制程序》。

5.7以上活动均应有记录，按《文件及记录控制程序》执行。

与顾客有关过程控制程序

**1.目的**

使公司接洽顾客、市场开发、产品营销，完成能力范围内的产品，维护顾客及公司权益。

**2.范围**

适用于营销过程中顾客开发、报价、合同/订单评审及产品交付过程的管理。

**3.权责**

3.1综合部：负责与顾客的开发，合同/订单的评审、变更实施及产品的交付。

3.2行政部：负责提供产品所需材料。

3.3市场部：顾客所需的产品。

3.4市场部：持续改善以确保产品质量。

3.5财务部：负责核算产品获利状况。

**4.定义**无

**5.内容**

5.1新顾客开发

5.1.1销售通过一定的方式了解新顾客，并将其相关数据予以记录(顾客名称、电话、联系人、型态、主要产品、销售及配送规模等)。

5.1.2销售员主动与对方进行联络，并将公司简介等相关数据传递顾客确认，让顾客了解公司基本情况或邀请顾客到公司参观以增加顾客信心。

5.2顾客需求了解(包含老顾客新产品的增加)，当顾客愿意与本公司进行合作时，必须对以下方面进行了解并确定。

5.2.1顾客对产品提出的明确要求，如：原材料、尺寸、验收标准、结账日期、付款地点、付款条件等，以便本公司能满足其要求。同时还应了解顾客产品适用情况等，以便考虑公司销售及配送的能力。

5.2.2针对顾客的特殊要求，由行政部转给技术市场部人员进行汇总，并转成内部的不使用环境物质要求标准。

5.2.3公司应提出相关附加要求，如：数量保障、价格保障等。同时技术市场部门可向顾客提供相关技术规范，使顾客能了解本公司作业流程及特点。

5.3顾客需求确定，行政部和技术市场部人员了解顾客需求后，应形成图面和规范传给顾客相关部门，以便作为后续提供销售及配送的依据。

5.4合同/订单评审

5.4.1合同分类：长期采购合同，如：年度合同；单批的采购合同，如：采购订单。

5.4.2长期采购合同的评审项目：(下述为审核上建议注意项目，实际依合约内容项目为依据)。

a)产品(品名、料号、规格)；

b)数量及单价；

c)付款条件；

d)交货日期与方式；

e)违约罚责及诉讼条款；

f)包装方式；

g)验收标准；

h)环境物质管理要求；

i)合同的各项条款是否符合国家法律法规(政府、安全和环境法规)；

j)其他双方协议约定事项。

5.4.3初步审核由销售人员依相关资料查核，所有合约内容均符合公司可达成的标准。经销售主管/总经理核准后，通知顾客。

5.4.4进行初步审核时，若发现条约不合理时，由销售人员与顾客再协商，达成一致后更新数据。

5.4.5合约通过审核后，由销售主管指定签约代表与顾客签约并加盖公司专用章，合约签定完成后，存档并将顾客要求标准分发或转达给公司内部相关部门。

5.4.6当签定之合约有变更时，按新合同审核程序再次进行审核并知会相关部门。

5.4.7合约到终止日期后，若仍需执行，则由销售与顾客协商，重新签定新的合同。

5.4.8单批的采购合同的评审

5.4.8.1综合部接到订单后，依顾客签回的报价，开始进行订单评审，然后进行如下作业内容：

5.4.8.1.1销售助理：审查订单单价，产品规格、包装方式、运输、数量、交期、出货方式、环境物质要求等是否能满足顾客需求。

5.4.8.1.2市场部：订单材料状况、排程状况、设备状况等的评审及交期回复。

5.4.8.1.3综合部人员：负责顾客环境管理物质的评审与顾客环保协议的签定。当有新顾客要求或顾客的HSF要求时，综合部人员应评审本公司的标准能否符合顾客需求。如能满足需求，则与顾客签订协议，若不能满足顾客需求，则回给销售与顾客沟通处理。

5.4.8.2若审查时发现订单有异常，须备注于订单上，由销售员电话或回传至顾客确认，并请顾客回复或回签，直至双方达成共识。

5.4.8.3销售对订单审查无异后，在订单相应字段由销售经办人签名，交部门主管审核后表示接收订单，顾客要求回传应立即回传顾客确认。

5.4.8.4经审查确认无异的订单，销售助理据此传达至相关部门。

5.4.9口头订单或电话订单作业

行政部接获顾客口头订单或电话订单时，相关销售人员作相应评估后依5.4.8处理。

5.5订单变更作业

5.5.1综合部接到顾客已变更订单，方可作订单变更作业，不接受口头或电话变更订单(口头订单或电话订单除外)。

5.5.2当综合部接到已变更订单时，需重新进行订单评审，具体作业参照5.4.8。

5.5.3经审查无异后，由销售助理通知综合部，由综合部及时调整。

5.5.4当公司内部、材料等出现异常，不能按时交货时，综合部同顾客联络确认新的交期，并及时回复安排新交期。

5.5.5综合部接获交期变更后及时通知顾客，与顾客达成共识。

5.6订单取消

5.6.1当综合部接获顾客取消订单时，需副总以上人员审核同意后，方可取消订单，同时综合部以书面方式通知相关部门立即停止销售及配送。

5.6.2当公司内部提出取消订单时，综合部需以书面形式征得顾客同意后取消订单。同时将顾客回签的变更订单保存。

5.7产品交付作业流程

5.7.1行政部据订单需求，在出货日期前一天备货。

5.7.2综合部依出货量决定并安排出货运输方式，并要求顾客回签《送货单》等单据。

5.7.3顾客签回《送货单》、《进料验收单》等单据行政部自留一联备查外，其余转给财务。

5.8退货作业流程

5.8.1退货包括累积不良退货及其它质量异常等因素退货。

5.8.2累积不良退货作业

5.8.2.1仓管需依《退货单》上的品名、数量作逐一点收。

5.8.2.2仓管点收后将退货单复印一式两份，一份交综合部，一份交市场部，同时将退货产品交验收员清点确认。验收员将不良品确认分类后由综合部联系供应商，依《不合格控制程序》。

5.8.3质量异常及其它因素退货

5.8.3.1当综合部接获顾客质量异常通知单或相关异常联络单后，对其编号并登记于《顾客抱怨日统计表》。

5.8.3.2经行政部编号登记的顾客抱怨单转质量，综合部签收后依《纠正和预防措施控制程序》作业。

5.9结款：

综合部在顾客结账日的前两天将对账单传真至顾客核对，待回签核对无误后，综合部依顾客要求将对账单正本、发票等请款资料整理好转财务审核后保存。后续根据顾客的付款方式，按时安排财务收款。

设备与工作环境控制程序

1．目的：对仓储的工作现场进行整理、整顿，保持设施处于清洁、整齐、有序的状态，并持续不断地改进工作环境的条件，以提高员工的工作积极性和工作效率，为确保质量创造条件。

2．范围：凡与本公司设备有关的办公场所、销售现场、仓储区等区域均适用之。

3．定义：

3．1 工作环境：指对质量有影响的过程周围的条件；这种条件可以是人的因素（如：心理的、社会的）、物的因素（如：温度、湿度、洁净度、粉尘等），物的因素一般包括：灯光照明，噪声，取暖、通风、空调、电器装置的控制，以及与现场销售及配送有关的安全隐患。

3．2 6S：指的是由6S的日文SEIRI（整理）、SEITON（整顿）、SEISO（清扫）、SEIKETSU（清洁）、SHITSUKE（素养）和英文SAFETY（安全）这六个单词，由于这六个单词前面的发音都是“S”，所以简称为“6S”。

3．3 整理：将办公场所和工作现场中的物品、设备清楚的区分为需要品和不需要品，对需要品进行妥善保管，对不需要品则进行处理或报废。

3．4 整顿：将需要品依据所规定的定位、定量等方式进行摆放整齐，并明确地对其予以标识，使寻找需要品的时间减少为零。

3．5 清扫：将办公场所和现场的工作环境打扫干净，使其保持在无垃圾、无灰尘、无脏污、干净整洁的状态，并防止其污染的发生。

3．6 清洁：将整理、整顿、清扫的实施做法进行到底，且维持其成果，并对其实施做法予以标准化、制度化。

3．7 素养：以“人性”为出发点，透过整理、整顿、清扫、清洁等合理化的改善活动，培养上下一体的共同管理语言，使全体人员养成守标准、守规定的良好习惯，进而促进全面管理水平的提升。

3．8 安全：指企业在产品的销售过程中，能够在工作状态、行为、设备及管理等一系列活动中给员工带来即安全又舒适的工作环境。

4．权责：

4．1 销售及配送现场的设备工作环境执行、维持和管理：各相关部门。

4．2 销售及配送现场的设备工作环境检查和监督：设备处。

5．作业内容：

5．1 工作环境管理流程图。

5．2 为确保公司的工作环境对人员的能动性、满意程度和绩效/业绩产生积极的影响，以提高公司销售及配送经营的业绩，公司对产品的销售及配送现场之设备工作环境进行策划和规划；当公司有新的工作环境需求时，由需求部门提出，经部门主管审查、体系负责人核准后，由部门主管和各相关部门对其进行策划和规划，并营造适宜与他们的工作环境，如：人的因素和物的因素的组合，同时考虑以下因素：

5．2．1 创造性的工作方法和更多的参与机会，以发挥公司内人员的潜力；

5．2．2 安全规则和指南，包括防护设备的使用；

5．2．3 卫生、清洁度、噪声和污染。

5．3 工作环境区域划分：

召集相关部门根据各部门实际的工作区域使用情况划分各部门的工作环境责任区域，明确各部门工作环境责任区域的负责人员，并赋予其职责和权限。

5．4 组建6S检查小组和工作环境卫生定期检查：

以市场部为主导召集各部门工作环境责任区域的负责人员组成6S检查小组，选出小组组长，并于每月一次对公司内所有的销售及配送现场等工作环境区域按公司工作环境区域规定的项目和内容进行6S检查，并将检查的结果记录于“6S检查表”中，对检查发现的不符合事项按《纠正和预防控制程序》中之规定填写“纠正和预防措施报告”要求相关缺失责任单位进行原因分析和提出纠正/预防措施，并于下次进行6S检查时对其执行的纠正/预防措施的效果进行确认、验证，直至其符合规定要求。

5．5 工作区域设备的环境要求：

5．5．6 设备的整理、整顿和环境要求：

5．5．6．1建立设备的保养制度（包括：设备的一级保养、二级保养制度），并定期检查。

A）、要及时更换绝缘层已老化或被老鼠咬坏的导线。

B）、检查电器控制开头紧固螺丝，检查指示灯等部位是否完好。

C）、对松动的螺栓要马上加以紧固，补上不见的螺丝、螺母等配件。

D）、对需要防锈保护或需要润滑的部位，要按照规定及时加油保养。

E）、添置必要的安全防护装置

F）、更换或维修难以读数的仪表装置

5．5．6．2建立设备的操作规程，要求所有人员按规程对设备进行操作，并扫除一切异常现象。

指导及制定相关规程，明确设备的操作注意事项。

5．5．6．3 销售及配送现场的设备摆放须整齐、干净。

5．5．15．3 对设备的安全操作和管理：

A）、设备如遇有故障或不正常的情况，应立即通知有关部门进行处理；

B）、保险丝熔断时，应通知专业人员进行修换，但遇紧急且在220伏特以下（包括220伏特）时由专业人员进行修换（此项人员须熟悉电气相关知识及其操作者）；

C）、所有电动机器及电动手工具其外壳必须接地，且对其接地线路应定期进行检查，以确保其接触良好；

D）、不要擅自修理电气线路及设备，见有故障如：过热、火花、或电机冒烟时，应立即切断电源，并将其报告后通知有关人员进行修理；

E）、临时电源使用前必须加以检视，有无绝缘不良、破皮等。避免将其绕于手臂或携带于身体任何部位进行作业；

F）、所有固定电源应将其视作电的活线，不可把身体与搬运物与其 进行接触。不可太相信电线外面有包皮可以保险而不会触电。发现由电线杆上落下的线，应立即通知电气管理人员进行处理，且忌不可用手去拿和接触；

G）、再度发生保险丝熔断或控制器跳开必有原因，应立即先报告部门主管，然后通知电气管理人员处理；

5．5．16 对人的安全因素之教育和预防：

5．5．16．1 对主管的安全责任要求：

A）、主管人员应负防止意外事故的责任；

B）、主管应以身作则遵守安全卫生须知；

C）、主管应教导及监督部属和员工遵守安全卫生须知；

D）、发生意外事故时，主管应立即联络安全卫生管理人员及技术市场部经理进行处理或与公司高层管理者（总经理）共同谋求改善；

E）、主管人员应与其他部门的人员进行合作，共同防止意外事故的发生；

F）、各主管必须切实明了其所监督工作上的安全工作方法；

G）、各主管应熟悉和了解有关本职的安全守则、安全工作方法并督导属下遵照执行；

H）、各主管应熟悉和了解有关本职的安全维护装置及经办工作所使用的人体安全保护器材/用品，应负责为保养确实应用之责；

I）、分派工作时，若无组长以上人员负责时，应就其中指定一人为负责人，统一指挥；

J）、各主管对属下应施以正确的安全工作方法教导和培训：

K）、应使属下确能熟练而安全地完成指定任务；

L）、对于新进人员或由其他部门调用之人员，应注意其精神体力是否适合其工作；

M）、对新进人员应详细解释该部门之特别危险的工作事项及其防范办法，以确保其工作安全；

N）、对新进人员应详细解释与其有关的安全工作法和注意事项。

5．5．16．2 对员工/干部个人安全行为责任的要求：

A）、切实遵守公司所规定的安全卫生须知；

B）、依照规定的标准/方法进行工作，或按上级指示的方法进行工作，不得擅自改变工作方法；

5．5．16．3 对工作/作业服装的安全管理：

A）、在指定的工作场所佩带使用安全帽；

B）、在工作时身上不得带有锐利或尖锐的物品。

C）、在操作或搬运发热的油类或其他物体以及进行救火时，必须穿着足以遮蔽全身的衣服及戴适当的安全工作帽，不得将袖子、裤管卷起；若须穿着其他特殊的服装进行作业时，须由公司统一购置和使用；

D）、在禁烟区域内禁止穿有钉有大马钉的鞋子；

5．5．16．4 对安全保护用品（安全帽、眼镜、口罩）的管理：

A）、正确佩戴工作场所规定的安全帽、眼镜、耳塞等；

B）、按公司规定及时更换工作场所所使用的过滤用品；

C）、随时备有安全保护备用品；

D）、对安全保护用品是否指定固定的保管地点，并对其进行正确的保管。

5．5．17 对工作环境因素的安全控制：

5．5．17．1 对公司安全维护及其标志的管理：

A）、为搬运、修理设备等工作的便利须暂时拆除地板、地面的盖孔或栏杆时，应设法加以适当的随时围护，待工作完毕后立即复原；

B）、在人行道、通道或可能有人通过的工作场所之上方进行工作，或不论其工作是在楼梯上，平台上或管架上一律应设“有人在上面工作”之警告牌于下方或作业场所内；

C）、如果有涉及到存放或使用强酸、强碱、汽油及其他危险物品之场所及设备均应设立危险标志。

5．5．18 对工作管理上的因素控制：

5．5．19 不可控因素的控制，如自然灾害、地震、台风、风暴、水灾、火灾等在即将发生前应采取紧急措施，以使公司财产损失减到最低。

5．5．20 卫生区域的环境要求：

5．5．20．1 卫生区域须安排人员定期清扫与整理。

5．5．20．2 卫生区域须定期使用“6S检查表”进行点检。

5．6 工作环境实施：

5．7 与工作环境管理有关的质量记录之保存与列管，由相关部门依《文件及记录控制程序》进行作业。

6．相关文件/资料：

6．1 文件及记录控制程序

6．2不合格控制程序

**采购控制程序**

**1目的**

对采购过程进行控制，确保所采购的产品的过程符合规定要求。

**2适用范围**

适用于对销售及配送过程和销售所需的产品采购及供方提供销售及配送的控制，即对供方进行选择，评价和控制。

**3职责**

3.1市场部负责产品的采购，采购产品检验，并负责组织对供方进行评价，确定《合格供方名录》；对供方的供货业绩定期进行评价，建立供方档案，对供方进行有效管理。

3.3市场部负责确定产品和销售及配送的检验标准

**4程序**

4.1采购产品的分类

4.1采购产品的分类

将采购产品区分以下两类：

A类：公司经营产品的供方；

B类：办公产品的供方。

4.2供方的评价

4.2.1市场部根据采购产品的技术要求和销售及配送要求，通过对产品质量、价格、销售及配送、交货期等的比较，组织相关部门对供方进行调查评价，填写《供方调查评价表》。对评价合格的供方，列入《合格供方名录》，报总经理批准。

4.2.2对合作过的供方，应有书面证明材料，必须包括以下内容中的两项以上，以证实其质量保证能力：

1. 营业执照；
2. 经营许可证；
3. 体系认证或产品认证证书；
4. 供方调查评价表。

4.2.3对第一次合作的重要产品供方，除提供充分的书面证明材料外，还需经样客户使用反馈合格方可成为合格供方。

4.2.4市场部应建立供方档案，对供方进行动态管理。每年组织对合格供方进行跟踪复评，填写《供方调查评价表》，对供方提供产品的质量状况应依次及时进行记录，并总结评价。

4.2.5供方产品如出现严重的质量问题，行政部应向供方发出通知函，如一年内两次出现严重的质量问题没有明显改进的，则取消其供货资格。

4.2.6对销售供方的控制

对公司提供销售的供方，也应评价后方可向公司提供销售。

4.3采购实施

4.3.1 本公司的采购信息（采购合同等）应清楚地说明对采购产品的要求，适用时可包括：

1）采购产品的名称、型号规格、质量等级；

2）对产品的质量要求、验收依据、准则和标准；

3）涉及采购双方应遵守的程序或协议（如交货方法、质量保证协议等）；

4）对供方的要求（包括设备、人员资格及质量管理体系等）；

5）在供方现场进行验证时，应规定拟验证的安排和产品放行的方法。

4.3.2 采购信息可以是口头和书面的，但都应确保能跟供方进行有效的沟通。在与供方沟通前，行政部经理应确保所规定的采购要求是充分和适宜的。

4.3.3 根据销售合同起草《采购合同》或《外包合同》，由市场部负责人核实并经常务副总批准后实施。

4.4 采购产品的验证

4.4.1 B类产品，由市场部依据采购信息，对品名、规格、数量、外观质量和质量保证书等进行核对检验，当检验合格后在送货单上签字认可。A类物质，由供应商直接送到客户指定地点，由客户进行验收，验收合格后有客户邮件、电话等告知。

4.4.2 经检验不合格或不适用的产品，销售人员立即把信息传递到综合部，作为采取纠正措施的依据。

4.4.3 当需要在合格供方货源处对采购产品进行验证时，要求应在采购合同或附件中规定验证的安排及放行方式。

4.5 相关人员应对采购的产品情况做好详细记录，并妥善保管。

4.6 相关质量记录按《文件及记录控制程序》执行。

**不合格控制程序**

**1** **目的**

按规定的质量要求，对整个销售及配送过程的产品进行质量检验，确保未经验证合格的产品不交付。

对不合格品进行严格控制，包括对不合格的标识、记录、评价、隔离和处置，确保不合格品不交付。

**2 适用范围**

适用于本公司质量体系覆盖范围内采购产品的检验和不合格的控制。

**3 职责**

3.1市场部负责采购产品的质量检验和不合格控制。

3.2 综合部负责不合格评审，并会同有关部门依据不合格的严重程度作出相应的处置意见，由体系负责人批准实施。

**4 措施和方法**

4.1 质量检验

4.1.1 监视和测量前的准备

a、综合部负责根据相关的技术要求对跟单员进行上岗前培训，按照相关标准配备相应的设施设备等。

b、市场部制定相应的规章制度，对整个销售及配送过程的产品进行监控。

4.2 不合格品控制

4.2.1 总则

**4.2.1.1产生或发现不合格品**

1. 供方产品不合格：供应商提供的不符合我司要求的产品，并且是供应商原因造成的不合格。顾客验收、顾客使用等过程均有可能发现供方产品不合格。

**4.2.1.2标识及隔离不合格品**

1. 不合格品一旦产生后，发现部门或责任部门应对不合格品进行标识或隔离。
2. 所有发现的不合格品，在处理前，必须经技术市场部检验核实。

**4.2.1.3评审不合格品**

1 综合部收到不合格清单后，核实各项不合格的原因及建议处理方式，交评审委员（组成部门主要包括行政部，市场部等，必要时总经理参加）。

1. 评审结果：（主要依据不合格品产生原因、严重程度、数量、可维修性等综合决定处置方式）
   1. 退供方：对于供方产品不合格，应由综合部发行《退货单》，将不合格品退回供应商，并安排供方补货。
   2. 让步接收：对于轻微缺陷不合格品，经共同评估可以继续使用时，可以让步接收。同时对责任单位提出改进要求。

**4.2.1.4重新标识不合格品**

已经决定处置方式的不合格品，应在相应的不合格标签上注明最终处置方式。对于整箱的不合格品，直接贴在外箱上；对于零散的不合格品，每一件都要贴标签。

1. 退供应商：贴“不合格”标签，注明退货原因；
2. 让步接收：作为合格品入库，不用贴标签。

**4.2.1.5处置不合格品**

1. 退供应商：批量的不合格，应在决定处置方式之后一周内退回供应商；对于小批量的不合格，应在决定处置方式后的一个月内退回供应商。
2. 让步接收：所有经判定为让步接收的产品，应优先配送或发货，以防止产品质量进一步恶化。

**4.2.1.6提出改进措施**

1. 市场部应定期（每月/每季度）统计各类不合格，对于有批量发生的不合格或有上升趋势的不合格，经综合部经理评审，必要时经总经理评审，发出《整改通知单》给相关责任部门（供方责任时发出《整改通知单》给供应商）。责任部门应在规定期限内做出分析与改进，防止不合格重复发生。

07所有相关质量记录均按《文件及记录控制程序》实施。

**纠正和预防措施控制程序**

**1.目的**

针对不符合或潜在的不符合，明确实施纠正预防措施，防止不合格或潜在不合格的发生或再次发生，实现质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP管理体系的持续改进。

**2.范围**

适用于本公司内、外部审核、销售及配送过程中一切质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP问题的投诉，以及不良点(处)的纠正和预防。

**3.职责**

3.1综合部负责进料检验、销售过程检验、成品检验、全公司的质量纠正和预防措施的推进工作，确认纠正预防措施结果。

3.2行政部负责内、外部质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP审核及所有质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP工作的推进工作，确认其他部门在质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP方面的纠正、预防措施结果。

3.3市场部负责销售及配送过程中质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP不符合的纠正和预防。

**4.定义**无

**5.内容**

5.1进货检验的不合格控制；

市场部对经检验确定为不合格的进厂原、辅材料、包装材料，填写《来料不合格通

知处理单》交采购，由采购通知供应商进行改善。

5.1.2综合部对供应商的改善结果进行验证。验证方式包括对采购措施进行验证及对再次提

供的产品进行验证（最终验证是对提供的产品是否合格为准）。

5.2销售及配送过程中的不合格控制

5.2.1销售及配送过程中经检验确定为不合格及不符合卫生要求时，需立即填写《纠正与预防措

施报告》及时通知市场部采取措施，以便控制不合格或不符合卫生情况继续发生。

5.3成品检验不合格控制

5.3.1成品检验不合格时，由检验人员立即填写《纠正与预防措施报告》及时通知市场部采

取措施，以防止不合格入库与发货。

5.4已出货及出货后出现不合格的回收控制

5.5.1 对已出货或出货后出现的不合格，则按《产品召回控制程序》处理。

5.5不合格标识

5.5.1对发现的不合格应立即放到不合格处理区，并进行标示与隔离，防止不合格

非预期使用。

5.5.2由总经理对不合格进行处置，并对不合格处置结果记录于《不合格处置记录

表》中。

5.6主管部门抽检不合格时，则由总经理将不合格内容填写在《纠正与预防措施报告》中，

按要求的时间完成纠正措施。

5.7 对发现的环境和职业健康安全方面的不符合，由负责部门及时进行纠正，市场部及时行验证纠正措施的有效性。

计量设备控制程序

**1.目的**

对计量设备的使用和校准进行有效管理，确保与市场部质量、环境和职业健康安全、食品安全及HACCP管理相关的计量器具及试验设备的测量结果的准确性和有效性。

**2.范围**

适用于本公司所有检测器具、计量设备的管理。

**3.计量设备的分类**

3.1校正管理品：有精度等级要求的，与产品性能和环境和职业健康安全管理活动的监测和测量直接相关的计量设备。

3.2点检管理品：直接或间接使用于数据测定，不需要进行精度的管理，但因影响测试质量需做点检管理的。

3.3检查管理品：对于直钢尺类的精度要求不高的检查治具，在上面需标明使用期限，在规定的期限到期后发现有问题应更换新品。

**4.职责**

4.1校正管理员统一负责需校正的计量设备管理；

4.2使用部门负责需点检的计量设备日常和定期点检管理；

4.3需交换的由使用部门管理，旧品到期后如有问题应申请新品进行更换。

4.4新品申请由使用部门申请。

**5.内容**

5.1需校正管理的计量设备

5.1.1校正管理员对计量设备进行管理编号，并登记入“计量设备台账”。

5.1.2计量设备一般校正周期为1次/年，影响安全性能多为1次/半年。但在实际中使用少、而且不易损坏的计量设备，其校正周期可放宽至2~~~3年/回。

5.1.3计量设备的外校由校正管理员委托国家认可、授权的计量检定机构或者委托上级公司按计划实施，进行精度管理。

5.1.4内校的实施由公司任命具有校正资格(校正员资格证书)的人员担当，在有效期内进行。

5.1.5内部用于校正用的计量设备须经计量检定机关进行精度检定并在校正有效期内使用。

5.1.6校正准备：

5.1.6.1校正管理员根据校正计划，提前通知需外校的仪器的管理部门于校正前集中将待校正的计量设备送至校正行政部；

5.1.6.2不能移动的计量设备需到现场进行校正；

5.1.6.3代替使用的计量设备，使用部门要确保其在校正有效期限内。

5.1.7对于由外部机构或单位校正、检定完成的计量设备，校正管理员须对各项予以记录并核对计量检定证书、合格证。

5.1.8内部校正结论为合格的计量设备，由校正管理员贴上有效期限的标贴，经登记后才允许使用；校正结论为不合格的计量设备不允许使用，可修理的须经修理合格，校正合格后贴上合格有效期限标贴才可使用；限定使用的，须有限定范围内使用；无法修理的从《设备台帐》上划除、废弃。

5.1.9使用管理

5.1.9.1计量设备购进后使用前应进行必要的校正确认，以保证测量精度；

5.1.9.2计量设备的使用环境要求：通风、清洁；

5.1.9.3计量设备的使用必须在规定的有效期限内，过期不得使用；

5.1.9.4计量设备的搬运规则以轻拿轻放、不损坏、压坏，并防止可能造成误差为准；

5.1.9.5计量设备上的合格有效期限标贴是其合法使用的重要标志，如有弄污、丢失，需及时申请校正管理员补贴标签。

5.1.9.6如计测器移管、丢失或修理、使用部门应即时填写相关的管理表、按表中流程或相关规定处理。

5.2需点检管理的计量设备

由各部门制订清单进行管理。检测装置的点检分为日常点检、使用前点检及定期点检，清单中应明确点检类别及周期等项目。

5.2.1计量设备

5.2.1.1各部门对需点检的计量设备应做成点检表，有必要的还需做成点检作业指导书，点检表中应明确记入名称、管理编号、型号、点检项目、判定规格、点检结果等；

5.2.1.2使用者在使用前应对计量设备进行点检内容的确认，需记录，如有异常按5.3项处理。(已点检过的，当天使用则无需点检)；

5.2.1.3日常点检、使用前点检，各部门可视具体情况而定；

5.3异常时的处理

5.3.1如果在点检中发生异常，要报告管理负责人(职员以上)，经确认确实是异常，应先作为不良计量设备，禁止使用，根据实际情况填写《量具仪器报废申请单》，由相关部门处理。

5.4.2对使用对象是异常计量设备的检查品的处理点检和校正不合格发生时，应填写《量具仪器报废申请单》。

5.4.3计量设备检测失效的处理

应立即停止使用，送至相关单位维修或报废处理。

5.4.3.2需填写《量具仪器报废申请单》，然后按《计量设备管理流程图》处理；

5.4.3.3对计量设备失效后检验的产品应重新检查，且有记录。

5.5记录

5.5.1相关校正的记录由校正管理员根据校正周期，到期后保存一年或装置作废后一年。

5.5.2其它相关记录由使用部门保存二年。

**投诉控制程序**

**1. 目的**

为处理好客户之投诉,以便满足客户的要求和增进与客户端的信息传递，增强客户的满意以建立本公司之信誉与企业形象。

**2. 范围**

本公司有关之客户投诉处理均适用。

**3. 定义**

无。

**4. 权责**

4.1综合部

4.1.1 顾客投诉或抱怨信息的接收、判断及受理。

4.1.2 顾客有退货要求的退货产品的取回。

4.1.3 公司被投诉或抱怨事项的改善情况的回复及与顾客沟通。

4.2综合部

4.2.1 投诉或抱怨事项的原因分析，及相关改善措施提出,跟踪执行效果。

4.2.2 对产品的质量确认。

4.3 仓库

4.3.1 退货产品点收、标识、入仓库。

4.4 相关责任部门

3.4.1 投诉或抱怨事项的原因分析,纠正与预防措施的提出及执行。

**5. 作业程序**

5.1顾客投诉或抱怨

5.1.1客户以电话、传真、E-mail或书面异常单形式将投诉信息反馈业务。

5.1.2业务确认客诉的具体内容之相关数据，依书面形式将异常及时传达综合部，并附加不良品、不良图片或客户投诉单.

5.2 顾客投诉或抱怨之判断及受理.

5.2.1综合部在接到顾客的口头、电话、书面的投诉或抱怨时,应登记在《顾客投诉处理记录表》上.

5.2.2顾客对品质问题的书面投诉或抱怨，综合部开顾客投诉处理记录表/或客户投诉单/8D报告转市场部进行原因分析，提出相应的纠正与预防措施并实施，将处理结果回复综合部。由综合部回复顾客。

5.3 客户投诉原因分析

5.3.1接到综合部转来客户投诉信息后，结合实际情形及不良实物或图片如实分析,必要时由综合部负责招集销售及配送等部门进行原因分析。

5.3.2经确认分析非本公司之原因所造成，则由综合部分析过程记录在“顾客投诉处理记录表”/“客户投诉单”上，交由业务回复给客户。

5.3.3经综合部确认投诉为本公司责任时，应在公司内部对投诉事项进行水平及垂直展开，评估投诉事项的影响深度和广度，如因供应商来料所导致的不良，由SQE负责组织供应商检讨改善并进行相关费用的转嫁。

5.4临时性/永久性对策实施

5.4.1综合部针对客户投诉,对库存情况,在制品情况做出处置措施，

5.4.2综合部人员针对投诉事件制订永久性措施,并督导责任部门组织实施,各责任部门应在接到投诉24小时以内完成相应的临时性/永久性对策制订和实施动作，如因客观原因无法在24小时内完成临时性/永久性对策的，应制订完成时间计划并说明理由。

5.5效果确认

5..5.1综合部负责对客户投诉事件临时性/永久性对策实施效果的确认,对策效果不达要求的开纠正和预防措单要求责任部门重新分析真因并制订对策.

5.5.2改善措施有效，则召集权责单位研讨是否将此项纳入标准化.

5.5.3综合部接到客户投诉在48小时完成“顾客投诉处理记录表”/“客户投诉单”/8D报告交财务部。

5.6客户投诉的回复

5.6.1综合部在接到“顾客投诉处理记录表”/“客户投诉单”/8D报告后将其发传真或邮件的形式回复给客户，与客户沟通协调处理.

5.7 客户退货

5.7.1 退货若有争议无法判定,由总经理裁定；

5.7.2 综合部主动与顾客联络产品退回事宜,并核对规格、数量、确认无误后退回；

5.7.3 仓库点收后依<不合格品管制程序>给于标识；

5.7.4 综合部对退回产品在12小时以内进行品质确认，并提出相应的处理措施呈报；

5.7.5 综合部跟进退货补货和交期等事项。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **附件: 客户投诉处理流程图**   | **NO** | **作业流程** | **权责单位** | **作业内容** | **使用表單** | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | **报告回复客户**  **OK**  **NG**  **NG**  **OK**  **实施效果确认**  **客户投诉的提出**  **权责单位原因分析及改善措施制定**  **責任歸屬**  **相关单位分析**  **责任归属**  **不良确认** | 行政部 | 1.1客户以电话、传真、E-mail或书面异常单形式将投诉信息反馈业务。  1.2业务确认客诉的具体内容之相关数据，依书面形式将异常及时传达行政部，并附加不良品或不良图片/投诉单. | 客戶投訴  单  异常投诉联络  单  客戶投訴  单/8D  报告  品质信息反  馈单 | | 2 | 行政部  权责单位 | 2.1接到客户投诉信息后，结合实际情形及不良实物或图片如实分析。  2.2经确认分析非本公司之原因所造成，则由行政部分析过程记录在异常联缉络单/客户投诉单”上，交由业务回复给客户。  2.3经行政部确认投诉为本公司责任时，首先分析出所有相关责任单位，并将异常联缉络单/客户投诉单给相关责任单位，如因供应商来料所导致的不良，由由SQE负责组织供应商检讨改善并进行相关费用的转嫁。 | | 3 | 权责单位 | 3.1依据《纠正和预防措施管理程序》在24小时内进行原因分析及改善措施制定，将此报告反馈行政部。  3.2改善措施的实施。 | | 4 | 行政部 | 4.1对权责单位改善措施执行状况和改善后的效果进行确认。  4.2改善措施有效，则召集权责单位研讨是否将此项纳入标准化。  4.3接到客户投诉在48小时内填写异常联缉络单/客户投诉单/8D报告交行政部。 | | 5  **标准化**  **不合格品退货处理** | 行政部  技术市场部 | 5.1将客户投诉单/8D报告交至客户端，与客户沟通协调处理。  5.2若客户退货，行政部必须在货到公司12小时内作出确认，不合格则按《不合格品管制程序》处理。  5.3经行政部确认改善措施有效，则召集责任单位，研讨是否将此项改善措施纳入标准化。 |  | |

**相关方环境职业健康安全控制程序**

1. **目的**：

对重大危险、重要环境因素有关的运行和活动进行有效控制，以降低风险以及对环境的影响，实现职业健康安全及环境管理方针和目标的规定。

1. **适用范围：**

适用于公司对职业健康安全危险及环境因素的运行控制。

**3．职责**

3.1行政部负责审批公司职业健康安全管理目标和职业安全健康管理方案，并组织指导落实，对员工职业健康管理状况负责。

3.2行政部配合完善职业健康安全管理目标和职业安全健康管理方案，并为落实方案提供必要的资源。每年至少一次对职业健康安全管理状况进行评价（在管理评审会上，形成书面评价报告）。

3.3.财务部安全专员负责编制员工职业健康安全管理方案，并审核部门对于职业健康安全管理方案的提议，对职能部门人员的职业健康安全管理状况进行评价和纠偏。

3.4 各职能部门负责执行相关的运行控制。

**4. 工作程序**

4.1 运行控制的内容

4.1.1建立应急预案及职业安全健康管理方案，维护员工职业健康并对各种紧急情况的处理做出规范。

4.1.2 对所有作业场所、工艺过程、机械、装置及员工与重要环境因素及重大危险有关活动的控制。

4.1.3 对相关方提供货物、设备、销售及配送中带来的危险和环境影响的控制。

4.2 运行控制的方法

4.2.1 对于重要环境因素/重大危险通过设定控制的目标、指标和相应的管理方案进行控制。

4.2.2 对于重要环境因素和重大危险通过公司已经形成的管理制度、规程、办法，减少重要环境因素、重要危险的影响。

4.3 运行控制的实施

4.3.1 对于重要环境因素和重要危险根据公司的方针、目标、指标，按照《环境及职业健康安全运行控制程序》制定管理方案，并进行实施。

4.3.2 对重要环境因素和重大危险通过执行国家、行业及公司已有的规定、制度、销售及配送方案、措施等文件的落实能消除和控制重要危险、重要环境因素，以这些文件进行运行控制。

4.4 对新增项目在销售及配送前要识别和评价对环境产生影响的因素和影响员工职业健康安全的危险。

4.5 运行控制的监视与测量

4.5.1 公司由主管质量、安全、环境管理的副经理每半年组织对运行控制的执行情况监督检查。

4.5.2市场部每季度由销售及配送经理组织有关人员对销售及配送过程的运行控制情况进行一次检查，并将检查情况报财务部。

4.5.3 对监视与测量执行《环境和职业健康安全绩效监测控制程序》

4.6 运行控制的修订与评审

4.6.1 公司由体系负责人组织每年对运行控制程序进行一次评审，保持其适宜性和有效性，并加以实施。

4.6.2 在引进新的作业方法、材料、工艺和设备之前或组织机构、法律法规等发生变化时，要执行《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辨识及风险评估与风险控制程序》，对环境因素、危险/风险进行补充识别和评价，根据评价情况更改运行控制的文件和方法。

**法律法规和其他要求获取识别更新控制程序**

**1.目的**

本程序规定了公司对适用的法律法规文件的收集、识别、评价和再评价的要求，以及对公司遵守情况进行监视和测量活动(合规性检查)的要求。确保适用的法律法规被识别，且被公司良好遵守。

**2.范围**

适用于对公司的质量、环境及职业健康安全、食品安全、HACCP相关的法律法规、标准规范及其他要求的获取控制及适用性确认。

**3.职责**

3.1体系负责人负责法律法规遵守情况的监督检查(合规性检查)，确保适用的法律法规被良好遵守。

3.2行政部负责法律法规文件的收集、登录、评价及传递等。

**4.定义** 无

**5.内容**

5.1法律法规的收集和评价

5.1.1行政部负责从网上、政府部门、顾客等渠道广泛收集法规类文件(各部门在相关的外事活动中，注意收集相关的法律法规，并及时传递至行政部)，确保适应的法律法规都被识别。评价其适宜性，针对法规类文件的具体要求，对照公司环境因素、危险源和技术市场部产量的要求，确定其在公司的应用要求，并登记在《法律法规清单》内。

5.2 法律法规的传递

5.2.1行政部将《法律法规清单》(经体系负责人批准)，必要时将相关的法律法规条文复印或用电子文件形式发布，让相关部门遵照执行。

5.3法律法规的更新

5.3.1行政部负责定期(不超过半年)上网或通过其它渠道查询适应的法律法规文件及其更新状态。识别了新的法律法规文件，及时修改《法律法规清单》；发现法律法规文件更新的，原识别的文件也应及时进行更新，并在内部及时发布。以确保公司识别的法律法规文件持续的适应性和充分性。

5.4法律法规的合规性检查

5.4.1体系负责人定期半年对法律法规的遵守情况进行检查，并组织相关检查活动、内部审核和管理评审等活动都应将法律法规的遵守情况(合规性)作为其检查项目之一，并记录在《合规性评价报告》中。

5.4.2发现不符合应按《纠正和预防措施控制程序》的要求发出《纠正预防措施处理单》，并跟踪验证其整改过程。

合规性评价控制程序

1、目的

评价本公司对有关环境法律、法规及其它要求的遵循情况，确保法律、法规的适用性。

2、范围

本程序适用于公司遵循的环境法律、法规和其它要求。

3、职责

3.1行政部根据监测和测量结果对照法律法规及标准的要求进行符合性评价。

3.2 在管理评审会上对环境管理体系的运行情况进行法律法规及标准的符合性评价。

3.3 各部门遵循适用于本部门环境活动的法律法规及其他要求。

4、程序要求

4.1合规性的评价方法

4.1.1审核；

4.1.2文件和（或）记录评审；

4.1.3对设施的检查；

4.1.4面谈；

4.1.5对或工作的评审；

4.1.6常规抽样分析或试验结果，验证取样试验；

4.1.7设施巡检和直接观察。

4.2合规性评价的频次

正常情况下每年一次、审核或评审时以及检测和测量后进行合规性评价。

4.3 法律、法规符合性文件包括：

4.3.1有害废物的分类、处理、处置是否执行了有关法规的要求；

4.3.2各废气排入品的位置、高度的记录；

4.4工作要求：

行政部根据规定的频次、方法和内容，对照法规的要求，进行合规性评价，出现异常情况时增加评价频次，评价结束后，形成符合性评审报告，发现不符合，按《纠正和预防措施控制程序》、《不合格控制程序》。

**环境因素识别与评价控制程序**

**1.目的**

建立环境因素识别程序，以确保全面、正确、有效地识别、评价出公司在活动、产品和销售及配送全过程中能够控制或可望施加影响的环境因素及重要环境因素。

**2.范围**

适用于公司范围内环境因素的识别和评价。

**3.职责**

3.1体系负责人负责环境因素及其管理方案审核和批准，并负责监督考评管理方案的绩效。

3.2行政部负责组织公司各部门识别和评价环境因素，确定重大环境因素，制定可行的管理方案。

3.3各部门负责所辖区的环境因素识别。

**4.定义**

4.1环境：组织运行活动的外部存在，包括空气、水、土地、自然资源、植物、动物、人，以及它们之间的相互关系。

4.2环境因素：一个组织的活动、产品或销售及配送中能与环境发生相互作用的要素。

4.3环境影响：全部或部分地由组织的环境因素给环境造成的任何有害或有益的变化。

**5.内容**

5.1环境因素的识别

5.1.1各部门根据本部门的活动、产品或销售及配送与环境相互作用的特点来识别环境因素，识别环境因素考虑覆盖：可控的和能施加影响的及三种时态(过去、现在、将来)和三种状态(正常、异常、紧急)，及以下八个方面：

a)向大气的排放，如作业粉尘、有毒有害气体等；

b)向水体排放，如销售及配送和生活废水等；

c)向土地排放，如油料等；

d)原材料和自然资源的使用，如原料的使用、包材使用、办公用纸等；

e)能源使用，如销售及配送和生活用电、用气等；

f)能量释放，如火灾等；

g)废物和副产品，如销售及配送垃圾、废料、作业噪声等；

h)物理属性，如大小、形状、颜色、外观等。

5.1.2行政部负责确定环境责任范围，并对公司所有作业区域所处地理位置有无特殊环境要求，是否属环境敏感区，如何开展环境影响评价等，与地方环保部门联系后确认。本程序界定范围是公司所有厂区(包括外围)、办公区和生活区。

5.1.3各部门负责组织其所辖区域的环境因素识别,负责所有环境因素识别的汇总和修正。各部门将已识别的环境因素登记入《环境因素清单》，并对其环境因素进行整理和识别，填写《环境因素登记及评定表》。

5.2.3环境因素的评价

5.2.3.1评估的依据

a)有关的法律、法规的要求；

b)环境影响的严重程度；

c)相关方的要求或关注；

d)公司的实际状况等。

5.2.3.2废弃物、大气污染、水体污染、土壤污染、区域环境及其它类环境因素的评估。

以上各类环境因素评估依据下列项目进行量化评估。

A频率

B规模

C环境影响

D关注程度

X=A+B+C+D

X：污染类环境因素量化评估分值，当上述前4项之和大于12分（含12分）的环境因素确定为重大环境因素。

5.2.5重大环境因素的判定

5.2.5.1如有违反已判明的与公司相关的环境法律法规的要求的情况，可直接判定为重大环境因素。

5.2.3环境因素量化评估后，各环境因素的得分，如果环境污染类分值超过12分，资源利用超过分时，应纳入“重大环境因素”考虑范围；如果全部环境因素的评价结果均未超过其上限分值时，由体系负责人选择其中重要者为重大环境因素。

5.2.5.4对于某些环境因素在特殊情况下，可根据其对环境影响的严重性，应判定为重大环境因素。如全球废止的，正在或可能对环境造成重大危害的。

5.2.5.4行政部召集相关人员开会讨论评价环境因素，依据环境因素评估结果和公司的实际情况，对重大环境因素进行判定。

5.2.5.5将重大环境因素评价结果登记，编制成《重大环境因素清单》，经体系负责人批准后，由行政部存档。

5.2.6环境因素识别周期

5.2.6.1系统建立之初，行政部负责组织相关部门进行一次全公司范围的环境因素识别及评价。

5.2.6.2每年年底行政部组织各部门对环境因素进行全面评审并更新，包括对本程序的评审修订的要求。

5.2.6.3当部门活动、产品、销售及配送或外部条件发生变化而带来环境因素变化时，即出现以下情况时应重新识别并更新环境因素。

a)新设备、新材料、新工艺等引入时；

b)现有销售及配送流程的重大改进；

c)设施的重大变动；

d)实施环境改善行动时；

e)相关方要求，主要指相应的法律法规，外部资讯等；

f)环境方针的变更。

5.2.7重大环境因素管理方案

5.2.7.1体系负责人针对评价出的重大环境因素，要求相关部门制定管理对策。

5.2.7.2对重大环境因素应至少采取以下管理方式之一，并展开相应管理活动：

a)制定实施目标指标及环境管理方案；

b)必要时制定实施运行控制或应急准备与响应程序或作业指导书；

c)适宜时设立环境控制点，实施重点控制。

**危险源辨识及风险评估与风险控制程序**

**1. 目的**

为了辨识公司产品销售及配送过程中的危险源，评价其风险程度，判定出重大风险，从而制订出有效的风险控制计划，达到预防为主的目的特制定本程序。

**2. 适应范围**

本程序适用于公司范围内各部门及现场销售及配送过程的危险源辨识、风险评价和风险控制计划的管理。

**3. 职责**

3.1行政部负责对危险源辨识及风险评价的组织领导工作，并负责组织制订公司年度综合性风险控制计划及危险源的辩识方法和风险的评价方法。

3.2 行政部指导各部门进行危险源辨识、风险评价，制定风险控制计划，并予以实施。

3.3 行政部负责对公司的各类危险源进行分析、辨识及风险评价，定期修订《重大危险源清单》，并负责汇总编制公司年度综合性风险控制计划管理程序，并予以实施。

3.4行政部进行危险源的辨识及评价，制订出部门年度风险控制计划，同时将辨识、评价结果及控制计划汇总到行政部。

3.5 各部门负责本部门的危险源辨识和风险评价的基础工作，及时发现市场部配送过程中所产生的风险。并认真执行上级部门下发的风险控制计划，制订并实施本部门的有针对性的风险控制计划。

**4. 工作程序**

对销售及配送过程中的危险源辨识、风险评价和风险控制计划的工作程序具体内容包括：

4.1危险源的主要内容

4.1.1 危险源主要有：

a) 按事件类别主要有：人身感电、机械伤害、物体打击等。

b) 按作业环境危害：物理的、化学的、生物的、生理和心理的、行为的、其他。

4.1.2 行为性危害、危险因素主要有:

a) 指挥错误：指挥失误、违章指挥及其他指挥错误；

b) 操作错误：违章操作、违章作业等其他操作失误；

c) 造成机械伤害：不按规定操作、设备缺陷

d) 危险场所：未停电的变电所、箱变、变压器台；

e) 机器运转时加油、修理、检查、调整、清扫等；

f) 有分散注意力行为；

g) 忽视使用必须使用的个人防护用品或用具；

h) 不安全装束；

4.2 危险源辨识方法

4.2.1 危险源辨识的基本要求：

危险源辨识应依据有关的法律、法规及有关规定和标准，针对销售及配送现场的特点，对现场的总体布置、使用的机械设备、电气设备、作业现场的工作环境、所能产生的危险进行辨识。

4.2.2 危险源的识别与评价

本公司采用作业条件危险评价法进行危险源的识别与评价，它是用与系统风险率有关的三种因素指标值之积来评价系统人员伤亡风险大小的，这三种因素是：

L，发生事故的可能性大小（表1）；

E，人体暴露在这种危险环境中的频繁程度（表2）；

C，一旦发生事故会造成的损失后果（表3）。

为了简化评价过程，可采用半定量计值法，给三种因素的不同级别分别使用不同的分值，再以三个分值的乘积D（即D=L\*E\*C）来评价危险性的大小（表4），D值大说明该系统危险性大，需要增加安全措施，或改变事故发生的可能性，或减小人体暴露于危险环境的频繁程度，或减轻事故损失，直至调整到允许范围。

**表1 发生事故的可能性L**

|  |  |
| --- | --- |
| 分 值 | 事故发生的可能性 |
| 10 | 完全可以预料 |
| 6 | 相当可能 |
| 3 | 可能，但不经常 |
| 1 | 可能性小，完全意外 |
| 0.5 | 很不可能，可以设想 |
| 0.2 | 极不可能 |
| 0.1 | 实际不可能 |

**表2暴露于危险环境的频繁程度E**

|  |  |
| --- | --- |
| 分 值 | 暴露于危险环境的频繁程度 |
| 10 | 连续暴露 |
| 6 | 每天工作时间内暴露 |
| 3 | 每周一次，或偶尔暴露 |
| 2 | 每月一次暴露 |
| 1 | 每年几次暴露 |
| 0.5 | 非常罕见的暴露 |

规定连续出现在危险环境的情况分值为10，而非常罕见出现在危险环境的情况分值为0.5，其他情况对应表中取值。

**表3发生事故产生的后果C**

|  |  |
| --- | --- |
| 分 值 | 发生事故产生的后果 |
| 100 | 大灾难，许多人死亡 |
| 40 | 灾难，数人死亡 |
| 15 | 非常严重，一人死亡 |
| 7 | 严重，重伤 |
| 3 | 重大，致残 |
| 1 | 引人注目，需要救护 |

因为事故造成的人身伤害与财产损失变化范围很大，所以取值范围也很大，为1-100。

**表4危险等级划分D**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| D 值 | 危险程度 | 危险级别 |
| >200 | 极其危险，不能继续作业 | Ⅰ |
| 160-200 | 高度危险，要立即整改 | Ⅱ |
| 120-160 | 显著危险，需要整改 | Ⅲ（以上为重要） |
| 50-120 | 一般危险，需要注意 | Ⅳ（以下为一般） |
| <50 | 稍有危险，可以接受 | Ⅴ |

4.3 重大危险源的辨识与评价

重大危险源，是指能导致重大事件发生的危险源。在进行危险源的辨识与评价过程中，要确定是否存在重大危险，并做出相应的控制计划。

4.4 辨识评价步骤

4.4.1 公司领导定期组织行政部等相关部门做好公司的危险源的辨识、风险评价工作，制定公司年度综合性的风险控制计划。并按计划下达对各项目安装现场危险源进行辨识、风险评价的指令。

4.4.2行政部接到指令后，组织各部门在各自的职责范围内从不同的角度分别对那些常见的、多发性的、重要的危险源进行辨识、评价，形成《危险源辨识与风险评价表》，制定具有指导性的《年度风险控制计划》。并将结果汇总到行政部，由行政部编制公司年度综合性风险控制计划，并组织贯彻实施。

4.4.3 各部门要认真进行危险源的辨识、风险评价及风险控制计划的实施。

**应急准备和响应控制程序**

**1.目的**

为应付紧急情况(如火灾、食物或危险品中毒、流行性传染病、重大工伤事故等)的发生，制定本程序。

**2.范围**

本公司内或与本公司有关的紧急情况下。

**3.职责**

3.1紧急应变组织

3.1.1总经理为紧急应变最高组织，统筹全公司的安全和紧急安全工作。

3.1.2公司安全机构由灭火组、报警指挥组、抢救组、救护组组成：

a)报警指挥组：当发生重大火灾及其它安全险情時，立即报警、向公司高层汇报，并组织人员疏散。

b)救护组：救护受伤人员

c)灭火组：负责灭火及消防设施的管理

d)抢救组：发生险情时，抢救人员及财产。

3.1.3 食品安全小组组长负责应急准备的协调和管理。

**4.定义** 无

**5.内容**

5.1火灾/爆炸的预防管理和响应

5.1.1预防

a)配送区域(包括货仓区)禁止吸咽，严禁带火种到库区。

b)消防器材由行政部统一管理，严禁挪用。

c)明火作业要远离易燃物品(大于15米)，并事先熟知周边消防器材的摆放位置，便于紧急时使用。

d)风力达五级以上时，销售及配送区域内严禁动用明火，其它情况需动用明火，需得到安全主任的批准。

e)作业现场备有常用药品。

f)配送区域、行政部等要有消防及防爆设施，并定期维护，保证发生紧急情况时可正常使用。

g)定期进行安全检查并监督整改：消防器材是否完好，有否火灾隐患等。(每1月)

5.1.2响应

a)现场发生火情在可控范围内时，尽快扑灭，并同时呼叫或用其它方式让他人知道火情状况。

b)当火势较大/爆炸时，应立即报告行政部主任、厂长及公司高层，最快地发出警报，包括拨打119火警电话。如果失控，险情急增，应第一时间组织所有人员撤离，等待消防人员到场扑救。

c)警报发出后行政部成员均应到场，投入应急。电工第一时间关总电源。

d)危险场所人员听从报警指挥组人员指挥，服从领导，按顺序疏散。当烟火较大时，要尽量靠近地面行走，可能时用防护面罩或湿毛巾护面，迅速撤离现场。

e)行政部人员做到尽职尽责，配合消防队员救灾或控制火灾蔓延。

f)扑火时可用消防栓、灭火器、沙土等。

g)消防栓的使用：打开消防管，一头接到消防用水管网线上，另一头接上消防喷枪，打开水龙头，将喷枪对准火焰根部射水。(切勿对着电气喷水)干粉灭火器的使用：同二氧化碳灭火器，常用于油、仪表、可燃气体、电气设备的初起火灾。

h)救护人员随时准备救护伤员，如清创、止血、包扎、人工呼吸等。有重伤人员的，要组织马上送医院急救。火警解除后尽可能保护现场，配合调查，查找原因，处理并公布处理结果。

5.2台风等自然灾害应急响应

5.2.1行政部负责人收集天气状况资讯，接到台风等自然灾害预报后组织应急准备。

5.2.2报警指挥组负责公司准备工作的检查，包括门窗是否关好，各种设备、物资是否能轻易移动事项。

5.2.3行政部安排报告警指挥组轮流值班，值班人数不得少于2人,重要注意危险品仓库。

5.3 食品中毒预防管理和响应

5.3.1 预防

食品中毒是指摄入含有有毒物质的食品后，对人体健康产生的负面影响。食品中毒的种类包括细菌性食物中毒、化学性食物中毒和真菌性食物中毒等。

食品安全事故是指由于食品储存、运输、销售等环节出现问题，导致的食品质量安全问题。食品安全事故的类型包括食品污染、食品添加剂问题、食品过期、变质和食品包装材料问题等。

保持清洁，确保所有食品储存的区域都保持清洁，并定期进行清洁和消毒。

保持食物适宜的温度，食品应储存在适当的温度下，以防止细菌的生长。

正确保存食品，食品应储存于密封容器中，以避免污染和氧化。不要在室温下长时间保存易腐食品，应将其冷藏或冷冻。已解冻的食品应尽快使用，避免再次冷冻，因为这可能会导致细菌生长。

选择可靠的食物供应商，选择可靠的食品供应商，确保其符合食品安全标准。查看食品的包装和标签，了解产品的生产日期、保质期和成分等信息。对于不确定的食品，可以进行适当的检测和检验，以确保其质量和安全性。

注意食物的保质期，食品的保质期是指在一定条件下储存的期限，超过这个期限可能会导致食品变质或产生有害物质。在购买食品时，应注意其保质期，并避免购买过期食品。在储存食品时，应定期检查其保质期，并避免使用过期食品。

5.3.1 响应

食品中毒响应是指对食品中毒事件进行及时、有效的应对和处置。下面是食品中毒响应的基本步骤：

1. 发现食品中毒事件：发现食品中毒事件后，应立即向当地卫生部门或食品安全监管部门报告，并保留食品样本以供检验。

2. 紧急处理：对于已经出现中毒症状的人员，应及时送往医院救治，并保持联系，随时了解病情进展。对于可能引起食品中毒的食品，应立即停止食用，并进行封存。

3. 调查分析：卫生部门和食品安全监管部门应对食品中毒事件进行调查和分析，确定中毒的原因，并采取相应的措施。

4. 采取措施：针对中毒的原因，采取相应的措施，如禁止销售问题食品、加强食品生产、加工、运输、销售等环节的监管等。

5. 信息发布：对于已经发生的食品中毒事件，应通过媒体、官方网站等途径及时向公众发布信息，说明事件的经过和采取的措施，以保障公众的知情权。

6. 总结经验：食品中毒事件处理完毕后，应对事件进行总结，分析事件发生的原因和存在的问题，并采取相应的措施加以改进，以避免类似事件的再次发生。

5.4应急设施管理

5.4.1监控

公司24小时都必须有报警指挥组成员在场，密切注意销售及配送现场是否出现紧急状况。有紧急情况时要立即报警并采取相应措施。

5.4.2消防栓系統：消防栓内的专用物品要保持其完好,不得将消防栓当作储物箱存放其它无关物品。通往消防栓的通道必须确保其宽度不小于80公分，其它物品的摆放不得阻挡消防栓的正常通道，不得妨碍消防栓的操作。严禁损坏消防栓，严禁践踏或撞击消防栓管道。消防栓系统由灭火组人员每月进行一次压力检查。

5.4.3灭火器：消防应急物品灭火器由灭火组人员每月进行一次全面检查。任何人不得挪用/移动灭火器，不得使用消防应急物品之专用物品。

5.4.4走火通道、防火门、应急指引、照明装置：任何人不得堵塞走火通道，不得在走火通道上堆放杂物。走火通道的宽度不得小于80公分。防火门应采用难燃或阻燃材料制作，任何人不得将防火门上锁，不得破坏防火门。防火门的开启应有利于人员的逃生，要求顺逃生路线的方向以推的形式开启。所有应急指引的照明装置均属消防专门用设备，任何人不得损坏或转为其它用途。应急指引的照明装置由电工每月进行一次性能检查。

5.4.5报警器、警钟、警号

非火警等紧急情况时，任何人不得按下/敲击手动报警器或拉响/敲击警钟、警号。摆放设备及其它物品时不得阻挡报警器。通往报警器、警钟、警号的通道宽度不小于80公分。

5.5安全检查和安全事故报告程序

各部门必须配合销售及配送的安全检查，有安全隐患的部门必须按照行政部销售及配送下达的隐患整改意见执行。凡发生安全事故，事故发生所在部门应在事故后1小时内报告销售及配送，由销售及配送组织相关部门进行事故调查。

5.6演习管理程序

根据实际情况定期每1年一次举行消防演习，积累应变经验，另外，可根据其它情况适当增加演习次数。

5.6.1组织由应急指挥中心组织,公司所有员工均应参加。

5.6.2对每次演习应急指挥中心组织均应做详细记录，包括演习内容，参加人数，暴露的问题等并通报至各部门。

5.6.3改善措施

针对演习中出现的问题,应急指挥中心组织要负责逐条列出，发到各责任部门，并督促定期整改和复查。

5.7对于各种消防设施，如消防栓、灭火器、应急灯、安全出口等进行定期点检,记录在《 消防设备设施检查表 》内。

5.8演习、培训记录

5.8.1各类应急演习的《演习计划和记录及沟通》、《食品召回紧急演练预案》、《食品安全应急演练计划》、《食品撤回演练记录》、《食品安全防护计划》由行政部保留。

5.8.2市场部、应急队员的培训记入个人培训记录卡中。

**环境及职业健康安全与顾客有关过程控制程序**

**1.目的**

为了收集、处理本公司内外部质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP信息，以保证信息渠道畅通，以便相关问题得到及时解决。

**2.范围**

适用于质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP管理体系涉及的各部门之间及外部相关方之间的信息交流。

**3.职责**

3.1行政部：负责公司内部环境和职业健康安全信息交流。

3.2行政部和综合部负责公司内外部质量信息交流。

3.3各部门负责相关业务范围内的信息交流，及时传递和处理。

3.4体系负责人负责对质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP信息交流的决策。

3.5职业健康安全事务代表负责参加职业健康安全事务的协商。

**4.定义**无

**5.内容**

5.1信息来源

5.1.1内部信息的来源

5.1.1.1质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP方针目标、环境和职业健康安全指标、检验、监测记录及质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP管理体系正常运行时的其它信息。

5.1.1.2质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP管理体系审核、管理体系评审、公司会议等相关信息。

5.1.1.3异常事件发生时的信息。

5.1.2公司外部信息来源

5.1.2.1在客户发生不良时或相关方产生对环境/职业健康安全的投诉。

5.1.2.2政府部门、地方团体、周围居民等相关方反馈的信息。

5.1.2.3政策、法律法规等标准类信息。

5.1.2.4其它外部信息。

5.2信息交流

5.2.1信息交流的形式

5.2.1.1会议。

5.2.1.2发放文件。

5.2.1.3电话、内部联络书、公告。

5.2.1.4培训、日常报表、汇总报告等有形的管理活动和评审活动。

5.2.2内部信息交流，至少但不限于：

a)法律法规和其他要求的遵循情况；

b)目标、指标及管理方案完成情况和效果；

c)内审、外审、管理评审结果；

d)监测结果；

e)不符合与纠正情况；

f)相关培训情况；

g)运行控制程序执行情况；

h)应急准备与响应情况；

i)其它相关信息。

5.2.3外部信息交流，至少但不限于：

a)来自相关方的投诉和抱怨；

b)来自供方的信息；

c)来自上级部门和政府机关的信息；

d)公司管理体系向外部传递的信息。

5.2.4交流的方法

5.2.4.1由最高管理者或体系负责人、各相关部门，通过会议或内部联络书的形式进行信息传达，由相关部门落实和处理。

5.2.4.2各管理体系运行产生的信息由产生单位及时传递到相关部门，接收信息单位做好相关记录。

5.2.4.3接到信息的责任者，应将信息确认后，对相关人员进行传递或处理。

5.2.4.4实施不符合、纠正和预防措施的单位必须在整改过程中将信息传递到相关部门。

5.2.4.5日常必要的信息交流须按相关程序或作业指导书的规定并进行。

5.3外部信息交流

5.3.1相关方要求提供信息时，各相关部门负责质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP方针及相关要求传递给相关方。

5.3.2各部门收到相关法律法规标准规范和其他要求时执行《法律法规和其他要求获取识别更新控制程序》。

5.3.3相关方抱怨及其他信息，由各部门分别接收并记录，要求答复的要将处理结果及时传递给相关方。

**能源资源综合利用控制程序**

**1.目的**

合理利用资源能源，减少资源能源浪费，从而达到降低产品成本，保护环境的目的。

**2.范围**

适用于公司范围内节省资源能源活动的实施及管理。

**3.职责**

3.1行政部负责统筹全公司资能源(水、电、纸张等)消耗，制定合理的资能源消耗之管理结构。

3.2各部门负责本部门内水、电、纸张等的管理。

**4.定义** 无

**5.内容**

5.1实施办法

5.1.1各部门应通过培训教育员工及标语等形式，培养提高员工节约资源意识，使大家养成节约用水、电、纸张的习惯；

5.1.2行政部根据公司上年度资源消耗的实际情况制定本年度节约资源的目标和指标；

5.1.3各部门根据《目标指标管理方案检查表》中节约资源的目标和指标,将部门具体实施事项、目标值、实施责任制、达成日期等内容记入本部门的《环境、职业健康目标管理方案》中；

5.1.4各部门结合本部门的实际情况、采取具体措施，作成相应的节约资源文件，并明确有关人员的职责；

5.1.5由行政部负责公司节约资源工作的实施管理和对各部门节约资源的业绩进行考核和评价。

5.2具体要求事项

a)培养节约意识，反对浪费用水行为；

b)用水后关闭好水龙，防止滴漏；

c)临时停水时也应关闭水龙头，防止突然来水时，造成水的浪费；

d)水阀或水龙头破损无法关闭造成水大量流失时，应立即关闭总阀门；

e)发现用水设施破损，要及时联络维修部门进行检修。

5.3节约用电

5.3.1照明

5.3.1.1工作区的照明，在暂时无人工作的区域只保留通道灯照明，应关闭多余的照明灯，若作业区无人时，应关闭照明灯。

5.3.1.2下班时间，应关闭照明灯。

5.3.2空调

5.3.2.1根据工作环境实际需要，制定《能资源管理制度》，并严格遵照实行，最大限度的降低电耗。

5.3.2.2下班后，非有特殊需要应关闭空调。

5.3.2.3使用空调时，应关闭门窗，以防止冷气流失。

5.3.3其它用电设备

5.3.3.1下班后，必须停止不必要的用电设备。

5.3.3.2最后离开行政部关门的人员应确认电脑、打印机设备等电源的关闭(有特别要求的设备除外)

5.3.4节约纸张

5.3.4.1培养节约意识，反对浪费纸张行为；

5.3.4.2对于日常使用的纸张，在使用过一面后，在可能的情况下，尽量充分利用另外一面，并集中放置，加以标识，便于取拿。(重要文件等特殊情况除外)

5.3.4.3对于经常使用且内容变化不大的记录表格，应使用印刷品，尽量避免复印。

**环境及职业健康安全运行控制程序**

**1 目的**

为了有效的监控测定公司的环境及职业健康安全绩效，监控有关的运行控制、环境及职业健康安全目标和指标的符合情况，监控法律法规的维护、监控符合ISO45001:2018和GB/T24001-2016标准的要求，对已发生的异常或潜在的异常情况能进行纠正，防止再次发生或预防发生。

**2 适用范围**

适用于以下事项：

1）目标、指标

2）管理方案

3）日常环境及职业健康安全运作（含相关法律法规及其它要求符合性）。

4）管理体系规定。

**3 职责**

行政部是环境及安全监视和测量控制的归口管理部门。行政部组织各部门进行定期监督检查，体系负责人随机抽查监督，各部门负责日常监督检查。

**4工作流程**

4.1监督

4.1.1 对于目标指标和管理方案的监督，由其所属部门每季度向管理代表提交相关报告，针对进展状况及目标指标的达成情况进行说明。

4.1.2 对于各部门日常的环境及职业健康安全运作项目，由各部门每月针对本部门所管理的项目进行监督，确保符合管理体系规定及相关法律法规要求，并将监督结果记录。

4.1.3 行政部针对以上监督内容，定期监督，并将监督结果记录。

4.2监测

4.2.1 环境监视和测量范围包括：

1）办公及生活废水排放。

2）固体废弃物排放。

3）能源资源使用情况。

4.2.2 环境绩效监视和测量。

4.2.2.1行政部对相关办公及生活废水及废弃物堆放区进行监视和测量，并填写相应记录；若监测不合格，责任部门应依据纠正和预防措施控制程序执行。

4.2.2.2若需要外部有关检测机构对环境进行监视测量时，由行政部负责与外部有关检测机构进行联络，对公司相关环境绩效进行监视和测量，并保存记录；若监测不合格，应依据《纠正和预防措施控制程序》执行。 目前公司的销售及配送过程及活动不需要外部有关检测机构对环境进行监视测量。

4.3 法律、法规符合性定期评价。

4.3.1 行政部于每年，组织公司各部门以会议形式进行环境法律、法规符合性评 价，并填写《合规性评价报告》。

4.3.2 评价结果有不适宜时，行政部应依据《纠正和预防措施控制程序》提请采取纠正与预防措施。

4.4 职业健康安全监视和测量范围包括：

4.4.1监测事故、事件和其它不良的职业安全健康绩效的历史证据，由行政部组织进行，并填写记录。

4.5 如果绩效测量和监测需要用到监测设备，应对这类设备进行校准和维护，并应保存校准和维护活动及结果的记录，按监视和测量设备控制要求进行管理。

4.6 记录的管理：依据《文件及记录控制程序》。

**内、外部沟通控制程序**

1.目的

为使本公司员工对体系管理工作达成共识，促进组织内各职能部门和各层次之间交流信息、增进理解、协调行动，确保体系运作的有效性。

2.适用范围

适用于本公司所有与体系有关的对内、对外的沟通，和信息传递的管理。

3.职责

行政部负责本公司的管理方针、管理目标的宣教，确保员工质量、环境、职业健康安全意识的形成，负责内部员工意见的收集和外部利害相关方的沟通。

行政部负责环境、健康安全问题与内外部的沟通。

行政部负责体系运行情况的沟通。

体系负责人负责内、外部沟通中的协调。

4.程序

4.1内部沟通内容主要分为以下四大类：

A．体系现况改变宣传教育。

B．本公司内部规范或管理办法。

C．本公司员工对有关质量、环境、职业健康安全议题的意见或建议。

D．质量、环保、健康安全观念宣传。

内部沟通的对象通常是全体员工，以宣传或教育培训方式执行，内容包括体系方针、体系绩效与现况等。

“4.1”中第“c”类内部员工的建议与沟通由行政部以《会议记录》进行沟通调查；如拟定行动计划则最终由体系负责人确认成效。

E、工作人员：

职工代表或各部门安全管控人员应当参与到危险源辨识、风险评价和控制措施的确定工作中；

职工代表或各部门安全管控人员应当参与到事件调查工作中；

职工代表或各部门安全管控人员应参与职业健康安全方针和目标的制定和评审；

职工代表或各部门安全管控人员对影响他们职业健康安全的任何变更进行协商；

职工代表或各部门安全管控人员对职业健康安全事务应发表自己的意见和看法。

公司应告知所有工作人员关于他们的参与安排的时间和方式，包括谁是他们的职业健康安全事务4.2内部信息交流

为保证体系的有效运行，本公司各管理层和普通员工之间应加强信息交流。

4.2.1本公司高层的上情下达：

A、通过本公司情况发布会、职工大会等形式向全体职工宣传本公司管理方针和目标，以增强职工的质量、环保、健康安全意识。

B、每季度由体系负责人召集管理分析会议，通报体系有效运行和改进措施的情况。

4.2.2职工的下情上达

职工意见可通过书面形式投入意见箱，或通过员工代表反映，意见由行政部进行处理。行政部应充分利用布告栏、内部刊物、电脑网络等手段，宣传公司的质量管理、环境管理、健康安全管理、销售经营决策。

4.2.3部门之间的沟通。

A、凡是提高本公司管理水平的意见和建议，各部门必要时应以会议记录交行政部。由行政部负责调查，提出整改和实施意见，体系负责人组织协调有关部门解决。

编制年度需求计划

办公室统一整理

B、体系负责人负责执行各种例会制度，不定期沟通各管理层间的信息。

4.3外部沟通：

外部沟通对象提出的意见或建议，不论接收信息为信函、传真、电话、当面传达及其它任何可行的方式，行政部将其记录，并转至责任部门处理后，经体系负责人批准后对外反馈结果。

外部沟通的对象可分为主管机关、顾客、民众、供方及其他利益相关团体。

公司应就那些承包影响公司的环境因素、职业健康安全的相关信息与相关方进行交流协商形成书面决定，公司决定：所有环境因素危险源的相关信息均可对相关方进行交流。相关方要求提供信息时，各有关部门应将公司的质量、环境和职业健康安全管理方针及有关要求传递给相关方，如相关方提供的销售及配送发生变更对其变更的销售及配送进行辨识确认并对更改后的销售及配送进行相关信息的交流协商。

行政部负责产品与顾客的沟通，其中包括售前的宣传、售中联络、售后跟踪销售及配送，并就沟通中出现的问题及时进行信息交流。

行政部负责就环境、健康安全问题与外部的沟通，并将其记录，就沟通中出现的问题及时进行信息交流。

各项沟通记录由行政部按照《记录控制程序》规定保存。

当本公司重要环境因素信息、重大危险源变动(增加时)，各责任部门应适时与相关内、外部团体进行说明，并记录。

**事故调查报告与处理控制程序**

**1、目的**

对已经发生或存在的事故（包括未遂事故）做出及时地处理和调查，积极采取预防措施，防止同类事故的再次发生并最大可能降低事故可能造成的后果。

**2、范围**适用于对公司范围内事故（事件）的报告、调查和处理。

**3、定义**

3.1事故：造成死亡、职业病、伤亡、财产损失或其它损失的意外事件。

3.2未遂事故：无职业病、伤亡、财产损失或其它损失产生的事件。

**4、职责**

4.1行政部负责事故（事件）处理程序中的各项工作（如调查、分析、总结及反馈）的牵头、组织工作，并负责完成总结分析报告和拿出处理意见，报有关部门和领导审批。

4.2 行政部负责处理救治事务、向社会保险部门进行事故（事件）的申报，工伤等级鉴定及工伤费用索赔的办理工作，并配合其调查、处理。

4.3行政部负责保证随时满足事故（事件）的急救用车及后勤方面的相关需求，在接到重大工伤事故发生通知后，应立即派安保队员赶往现场，与事故（事件）发生部门共同做好现场的保护和见证工作。

4.4事故（事件）发生部门负责及时将伤者送往指定医院救治，并负责协助进行工伤事故调查，及时提交事故（事件）报告，做好事故（事件）处理，采取纠正和预防措施，予以实施，并积极配合行政部安全办，确认所采取的纠正和预防措施的有效性。

**5、工作程序**

5.1事故分类

5.1.1轻伤事故：指职工负伤后休1个工作日以上，不构成重伤事故的。

5.1.2重伤事故：按劳动部《关于重伤事故范围的意见》执行：

重伤事故范围划分：凡有下列情形之一的，均作为重伤事故处理：

-经医师诊断成为残废或可能成为残废的；

-伤势严重，需要进行较大的手术才能挽救的；

-人体要害部位严重灼伤、烫伤或虽非要害部位但灼、烫占全身面积三分之一以上的；

-严重骨折（胸骨、肋骨、脊椎骨、锁骨、肩胛骨、腕骨、腿骨和脚骨等因伤引起骨折）、脑震荡等；

-眼部受伤较剧，有失明可能的；

-手部伤害： A大姆指轧断一节的；

B食指、中指、无名指、小指任何一只轧断两节或任何两指各轧断一节的；

C局部肌腱受伤甚剧，引起机能障碍，有不能自由伸屈的残废可能的；

-脚部伤害： A脚趾轧断三只以上的；

B局部肌腱受伤甚剧，引起机能障碍，有不能行走自如的残废可能的；

-内部伤害：内脏损伤、内出血或伤及腹膜的；

-凡不在上述范围以内的伤害，经医院诊察后，认为受伤较重的。

5.1.3 死亡事故：指一次死亡1人以上的事故；

5.1.4 重大死亡事故：指一次死亡3人以上（含3人）的事故。

5.2 工伤事故范围

5.2.1 在本单位进行正常销售及配送和工作，或从事单位领导或有关管理人员临时指定、同意的工作；

5.2.2 从事与本单位工作有关的研究试验、发明创造或技术改进工作。

5.2.3 在紧急情况下，未经单位领导指定而从事对单位有益的工作。

5.2.4 工作时间在销售及配送工作区域内遭受非本人所能抗拒的意外灾害。

5.2.5 从事抢险救灾、维护社会和员工利益。

5.2.6 上下班时间按正常所经路线在公司与宿舍途中遭受非本人责任交通事故或其他意外事故。

5.2.7 因公在外地出差或外勤期间，非本人责任而发生事故。

5.2.8 在本单位从事某种专业性工作引起职业病（符合国家有关职业病规定）。

5.2.9 经县级以上劳动能力鉴定委员会确认为因工致残伤口复发而死亡，在执行本单位安排的销售及配送工作和任务中因病猝然死亡。

5.3工伤事故的处理程序

5.3.1工伤事故发生后，现场人员应立即采取紧急处理措施，通知当班调度和部门领导，对现场工作进行妥善安排，防止事故进一步扩大。

5.3.2调度人员并负责现场记录或拍照，同时通知行政部派保安协助进行现场保护；

5.3.3重大伤亡事故发生后应立即报告总经理或值班副总，在伤员抢救期间（指未脱离生命危险期），事故发生部门须指定专人陪护。

5.3.4工伤事故发生后，事故部门可直接要求派车，迅速送伤者到医院治疗；为确保工伤事故发生时小车随叫随到，对于工伤事故小车班不得以任何借口拒绝出车，违者除名。若伤者有生命危险，则迅速送至开发区医院抢救，待脱离生命危险后，立即将病人转至社会保险局指定的工伤定点医院。

5.3.5一般工伤事故，在没有生命危险的情况下，必须去工伤指定医院就诊，不得去开发区医院就诊，如未按以上规定就诊，医药费无法按规定报销，后果由责任人负责。

5.4事故（事件）的报告与响应

发生事故时，事故现场人员或部门领导按规定要求报告行政部或公司领导。报告的同时应采取相应应急措施防止影响扩大。事前报警者论功受赏，有警不报和受警不理者应追究其责任。

5.4.1工伤事故如发生在正常上班时间，在对伤亡人员进行紧急处理的同时，事故发生部门必须地第一时间通知行政部（此过程必须在24小时内完成）。

5.4.2 行政部接报告后须在第一时间向社会保险所作口头申报。

5.4.3 事故发生部门在工伤事故发生后三天内向行政部递交工伤事故发生的经过即时间、地点、原因的现场调查报告书，填写《工伤事故报告》，由现场负责人（或见证人）及部门经理签字后报行政部。

5.4.4行政部接部门报告后，根据社保所的要求向社保所递交书面报告。

5.5事故（事件）的调查与处理

对事故进行调查，查明事故的原因、经过、主次责任划分，伤亡、经济损失情况、安全隐患及整改措施。做到事故未处理不放过，事故的原因未查出不放过，员工未受到教育不放过，未采取纠正和预防措施不放过。

5.5.1工伤事故的公司内部处理：

1. 调查分析后，按非责任事故和责任事故分别予以定性。
2. 非责任事故责令由事故部门提交应吸取的经验教训及改善防范措施的报告转发全厂，要求全厂各部门认真学习，举一反三、防患于未然。
3. 对责任事故，处罚事故直接责任人。责任人是指：
4. 指派未经教育培训或无操作人员进行专业操作而造成事故的 。
5. 忽视安全销售及配送，强迫他人违章作业、违章指挥而造成事故的。
6. 发现事故隐患而未采取有效措施而造成事故的。
7. 对事故隐患出现判断明显失误者。
8. 不听上级指令，违章作业者。
9. 本人违章作业，造成他人伤害者。
10. 其他明显应承担责任者。
11. 对事故责任人的处罚，根据事故造成损失程度追究事故责任人的责任，并给予相应的行政部处分，同时追究相关领导的责任；
12. 严禁任何部门隐瞒工伤事故不报，一经发现，除其医疗费用自付外，同时追究隐瞒职级管理人员的责任。

5.5.2 行政部安全办于事故发生后一周内组织发生工伤的部门经理、安全责任人等按工伤特点分析工伤原因，如：违规、设备安全隐患等，做出事故分析，针对原因采取纠正和预防措施，经减少影响或起到预防作用。对这些措施应与问题的严重性和面临的风险适应，在措施实施前应评审，以防止采取的纠正和预防措施的不当，会诱发出对职业健康安全有影响的新的危险、危害因素。

5.5.3 重大事故原因调查由行政部牵头负责，事故发生相关部门派人参加并形成书面报告，行政部、行政部还必须接待和配合社会保险所、劳动所等政府监察部门做好事故的调查核实和事故处理工作。

5.5.4如存在伤亡事故，应按《企业职工伤亡事故报告和处理规定》的要求填报《职工伤亡事故报表》，报送所在地安全销售及配送监督管理局。

5.6未遂事故由发生部门自行组织调查和处理，并于事故发生7天内将调查和处理的结论报行政部备案，行政部组织跟踪确认。

5.7当公司员工被医疗机构确诊患有职业病，行政部应立即向总经理/常务副总书面报告，按规定上报所在地职业病监督机构，并会同其共同进行调查和处理。公司应及时安排患职业病的员工进行治疗或转岗，并按国家规定保证其合法权益。

5.8交通事故的报告、调查与处理由行政部依《交通事故报告、调查与处理规定》执行，但交通事故中涉及到的人员伤亡情况，须依此文件执行。

5.9因事故（事件）调查、处理过程中引起的纠正和预防措施，按《纠正和预防措施控制程序》实施。

5.10行政部应组织按照相关法律法规保护好女工，避免女工在孕期和产期接触粉尘、噪声等危害因素。行政部须组织对接触粉尘、噪声危害因素岗位的孕期和产期女工进行工作调离。

**风险管理控制程序**

**1 目的**

明确风险识别时机，确定风险类别，进行风险分析和风险评估，制定风险应对措施，并进行评价，从而确定应对的风险和机遇。

**2 适用范围**

企业整个销售及配送过程中的风险和机遇的应对。

**3 内容：**

3.1风险识别时机：质量管理体系策划、企业宗旨变化、战略变化、内外部环境变化、组织及其背景、相关方的需求和期望变化。

3.2风险类别：

a质量风险：直接销售及配送质量风险、间接销售及配送质量风险。

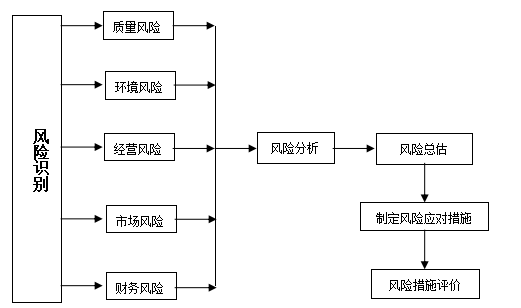
b环境风险：主要有自然、人文、政治、经济以及其他。

c经营风险：主要有原材料、员工、设备、供销链、技术、管理、产品、法律、专利及产权。

d市场风险：包括市场容量、竞争力、价格风险、促销风险。

e财务风险：融资/筹资风险、资金偿还风险、资金使用、资金回收、效益分配。

**4 风险和机遇的应对流程**

****

**4.1 质量风险**

4.1.1直接质量风险：销售及配送质量问题，导致合同取消等风险。

4.1.2间接质量风险：销售及配送过程，损坏了顾客的其它财产权或人身权，应负民事赔偿责任。

**4.2 环境风险**

4.2.1 行业环境：影响顾客的需求，也间接影响企业销售及配送交付。

4.2.2人文环境：主要体现在不同时间、不同地区、不同民族的人消费习惯不同。

4.2.3政策环境：国家宏观经济政策、经济环境的变动，以及各地方的相关政策的变动会间接的影响到企业资金融入以及企业运营的必要条件。

4.2.4经济环境：利率的变动、汇率的变动、通货膨胀或通货紧缩等。

**4.3 经营风险**

4.3.1 销售及配送过程所涉及原材料供应：主要包括了原材料的价格、质量和送货时间的变化、外部提供过程、产品和销售及配送的欺诈行为，采购人员的疏忽，导致原材料数量以及质量上的不达标等。

4.3.2员工风险：市场人员、销售及配送人员，技术人员和其他管理人员，由于他们的疏忽导致的风险，以及各岗位主要人员的离职等风险。

4.3.3 供销链风险：主要包括供应商及顾客违约，以及供应或销售渠道不畅通等风险。

4.3.4 法律纠纷：消费者投诉等潜在的法律纠纷。

**4.4 市场风险**

4.4.1市场容量：对市场容量的调查所采用的方法不合适，没有准确的弄清市场对象对成果的用量，使得预期项目大于实际需求，而增加企业的投资风险。

4.4.2市场竞争力：对竞争对手的错误分析可能导致对我们市场的竞争力高估或低估，引发期望值风险。

4.4.3价格风险：成果的价格风险受项目的成本、质量和声誉、顾客消费等的影响。

**4.5 财务风险**

4.5.1融资/筹资过程中的风险：比如风险筹资的费用很高，而且受到政策限制较多，加大了筹资的不确定性。

4.5.2资金偿还过程中的风险：主要受到利率的影响，有极大的不稳定性，增加偿还风险。

4.5.3资金使用过程中的风险：主要表现为短期资金风险和长期资金投资风险。

4.5.4资金回收过程中的风险：应收款无法及时到位，增加了坏账的出现率。

4.5.5收益分配过程中的风险：主要表现在确认风险和对投资者进行收益分配不当而产生的风险。

**5风险和机遇的控制**

**5.1风险识别的方法**

风险识别采用以事先分析为主的指导思想，采用分析法、观察法等多种方法，可单独或联合使用。

1）分析法：从人、机、料、法、环等角度识别对作业活动存在的潜在危害因素，然后通过风险评价，判定风险等级，制定控制措施。

2）观察法：由专家和咨询师组成现场调查组，通过现场实地观察、询问、交谈，从而快速识别出风险源因素。

**5.2评价准则**

采用事件发生的可能性**L**和后果的严重性**S**及风险度**R**进行评价，**R=L×S**

1）事件发生的可能性L参照（表1）来制定；

表1 事件发生的可能性L判断准则

|  |  |
| --- | --- |
| **等级** | **对 应 内 容** |
| **5** | 没有采取防范、监测、保护、控制措施，或危害的发生不能被发现（没有监测系统），或在正常情况下经常发生此类事故或事件。 |
| **4** | 危害的发生不容易被发现，现场没有检测系统，也未作过任何监测，或在现场有控制措施，但未有效执行或控制措施不当。 |
| **3** | 有保护措施（如有保护防装置、没有个人防护用品等)，但不能得到执行，或危害的发生容易被发现（现场有监测系统），或曾经作过监测，或过去曾经发生类似事故或事件，或在异常情况下发生类似事故或事件。 |
| **2** | 危害一旦发生能及时发现，并定期进行监测，或有防范控制措施，并能有效执行，或过去偶尔发生危险事故或事件。 |
| **1** | 有充分、有效的防范、控制、监测、保护措施，有严格执行操作规程。极不可能发生事故或事件。 |

2）事件发生后果的严重性S参照（表2）来制定

表2 事件后果严重性S判别准则

|  |  |
| --- | --- |
| **等级** | **对 应 内 容** |
| 5 | 功能丧失，或严重影响到客户的使用（延期交货超过30天） |
| 4 | 产品局部功能丧失，但不影响使用；或延期交货超过15天 |
| 3 | 产品局部功能丧失，不影响使用，对交期无影响 |
| 2 | 对产品质量无影响，但不能按期交货 |
| 1 | 对产品质量和交期不造成影响 |

3）风险的等级判定准则及控制措施和实施期限参照（表3）来制定

表3 风险等级R判定准则及控制措施

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 风险度R | 等级 | 应采取的行动/控制措施 | 实施期限 |
| 20－25 | 巨大风险 | 在采取措施降低危害前，不能继续作业，对改进措施进行评估 | 立刻 |
| 15－16 | 重大风险 | 采取紧急措施降低风险，建立运行控制程序，定期检查、测量及评估。 | 立即或近期整改 |
| 9－12 | 中等 | 可考虑建立目标、建立操作规程，加强培训及沟通 | 一月内 |
| 4－8 | 可容忍 | 可考虑建立操作规程、作业指导书但需定期检查 | 一年内 |
| <4 | 轻微或可忽略的风险 | 无需采用控制措施，但需保存记录 |  |

**5.3风险的控制**

5.3.1本企业应根据风险评价的结果风险和机遇应对措施及经营运行情况等，确定优先控制的顺序，采取措施消减风险，将风险控制在可接受的程度，预防影响产品交付和产品质量。

5.3.2本企业在选择风险控制措施时，应该先考虑消除危害，再考虑抑制危害，修订或制定操作规程，最后采用减少暴露的措施控制风险；同时还应考虑：控制措施的可行性和可靠性、控制措施的先进性和安全性、控制措施的经济合理性及企业的经营运行情况、可靠的技术保障和销售及配送。

5.3.3控制措施的选择应包括：

1）技术措施，实现本质安全；

2）管理措施，规范安全管理；

3）教育措施，提高从业人员的操作技能和安全意识；

4）个体防护措施，减少职业危害；

5）设施/设备的安全操作、维护保养以及定期鉴定；

6）供方的评价及材料的及时性和可用性；

7）产品的现场不合格和交付前的不合格；

8）人员的合格上岗以及特殊、关键岗位能力验证；

9）劳动力不足以及不可抗力因素的影响。

**5.4风险信息更新**

本企业应不断地组织风险评价工作，识别与销售及配送活动有关的风险和隐患。应定期评审或检查风险控制结果。

5.4.1识别、评价的时机

1)对于常规的活动每隔一年应组织一次危害识别和风险评价。

5.4.2当下列情况发生时，应及时进行风险评价：

1）新的或变更的法律法规或其他要求；

2）操作变化或工艺改变；

3）新建、改建、扩建、技改项目；

4）组织机构发生大的调整。

5.5对风险等级评价后，找出重要风险项目，确定应对的风险和机遇。

5.6风险应对措施包括风险规避、风险降低、风险接受等。并制定可行实施方案。

5.7风险措施有效性进行评价，直到目标达成。

**公司环境分析控制程序**

**1目的**

为满足GB/T19001-2016标准4.1的要求，确定与本公司目标和战略方向相关并影响实现质量管理体系预期结果的各种内部和外部因素，对其进行有效控制。

**2适用范围**

适用于对本公司经营环境内外部因素识别、评价。

**3职责**

3.1 行政部为本程序的归口管理部门，负责组织本公司的内外部环境分析与评价。

3.2 综合部负责技术风险分析、质量风险分析、经营风险分析。

3.3 综合部负责市场风险分析。

3.4 财务部负责财务风险分析。

**4 工作程序**

4.1 风险识别时机：质量管理体系策划、企业宗旨变化、战略变化、内外部环境变化、组织及其背景、相关方的需求和期望变化。

4.2 参与风险管理的人员应经过行政部组织风险管理知识的培训，合格后方可进行。

4.3 需考虑的风险有：

4.3.1质量风险

a直接质量风险：产品质量问题，导致退货、换货、修理等风险。

b间接质量风险：产品使用过程，损坏了顾客的其它财产权或人身权，应负民事赔偿责任。

4.3.2环境风险

a产品销售淡季与旺季，影响顾客的采购，也间接影响公司产品销售及配送，考虑库存。

b人文环境：主要体现在不同时间、不同地区、不同民族的人消费习惯不同。

c政策环境：国家宏观经济政策、经济环境的变动，以及个地方的相关政策的变动会间接的影响到企业资金融入以及企业运营的必要条件。

d经济环境：利率的变动、汇率的变动、同伙膨胀或通货紧缩等。

4.3.3经营风险

a原材料供应：主要包括了原材料的价格、质量和送货时间的变化、采购过程的欺诈行为，采购人员的疏忽，导致原材料数量以及质量上的不达标等。

b员工风险：采购人员、销售及配送人员，技术人员和其他销售及配送管理人员，由于他们的疏忽导致的风险，以及各岗位主要人员的离职等风险。

c设备：销售及配送设备出现意外的故障，甚至损坏等。

d供销链风险：主要包括供应商及顾客违约，以及供应或销售渠道不畅通等风险。

e法律纠纷：消费者投诉等潜在的法律纠纷。

4.3.4市场风险

a市场容量：对市场容量的调查所采用的方法不合适，没有准确的弄清市场对象对产品的用量，使得产品的产量大于实际需求，而增加公司的投资风险。

b市场竞争力：对竞争对手的错误分析可能导致对我们的产品市场的竞争力高估或低估，引发期望值风险。

c价格风险：产品的价格风险受产品的成本、质量和声誉、顾客消费等的影响。

促销风险：促销风险包括促销活动的成本的控制、效果预测失误以及对品质的怀疑等。

4.3.5财务风险

a融资/筹资过程中的风险：比如风险筹资的费用很高， 而且受到政策限制较多，加大了筹资的不确定性。

b资金偿还过程中的风险：主要受到利率的影响，有极大的不稳定性，增加偿还风险。

c资金使用过程中的风险：主要表现为短期资金风险和长期资金投资风险。

d资金回收过程中的风险：应收款无法及时到位，增加了坏账的出现率。

e收益分配过程中的风险：主要表现在确认风险和对投资者进行收益分配不当而产生的风险。

4.4 环境因素分析、评价

SWOT分析法[是用](http://baike.haosou.com/doc/446497-472781.html" \t "http://baike.haosou.com/doc/_blank)来确定企业自身的竞争优势、竞争劣势、机会和威胁，从而将公司的战略与公司内部资源、外部环境有机地结合起来的一种科学的分析方法。

SWOT分析，即基于内外部竞争环境和竞争条件下的态势分析，就是将与研究对象密切相关的各种主要内部优势、劣势和外部的机会和威胁等，通过调查列举出来，并依照矩阵形式排列，然后用系统分析的思想，把各种因素相互匹配起来加以分析。

优势，是组织机构的内部因素，具体包括：有利的竞争态势；充足的财政来源；良好的企业形象；技术力量；[规模经济](http://baike.haosou.com/doc/23896.html" \t "http://baike.haosou.com/doc/_blank)；[产品质量](http://baike.haosou.com/doc/5381763.html" \t "http://baike.haosou.com/doc/_blank)；[市场份额](http://baike.haosou.com/doc/5377472.html" \t "http://baike.haosou.com/doc/_blank)；[成本优势](http://baike.haosou.com/doc/314801.html" \t "http://baike.haosou.com/doc/_blank)；广告攻势等。

劣势，也是组织机构的内部因素，具体包括：设备老化；管理混乱；缺少关键技术；研究开发落后；资金短缺；经营不善；产品积压；竞争力差等。

机会，是[组织机构](http://baike.haosou.com/doc/5430040.html" \t "http://baike.haosou.com/doc/_blank)的外部因素，具体包括：新产品；新市场；新需求；外国市场壁垒解除；竞争对手失误等。

威胁，也是组织机构的外部因素，具体包括：新的竞争对手；替代产品增多；市场紧缩；行业政策变化；经济衰退；客户偏好改变；突发事件等。

4.5**构造SWOT矩阵**

将调查得出的各种因素根据轻重缓急或影响程度等排序方式，构造SWOT[矩阵](http://baike.haosou.com/doc/5351907.html" \t "http://baike.haosou.com/doc/_blank)。在此过程中，将那些对公司发展有直接的、重要的、大量的、迫切的、久远的影响因素优先排列出来，而将那些间接的、次要的、少许的、不急的、短暂的影响因素排列在后面。

**4.6制定行动计划**

在完成环境因素分析和[SWOT](http://baike.haosou.com/doc/4955696.html" \t "http://baike.haosou.com/doc/_blank)矩阵的构造后，便可以制定出相应的[行动计划](http://baike.haosou.com/doc/5756849.html" \t "http://baike.haosou.com/doc/_blank)。制定计划的基本思路是：发挥优势因素，克服弱点因素，利用机会因素，化解威胁因素；考虑过去，立足当前，着眼未来。运用系统分析的综合分析方法，将排列与考虑的各种环境因素相互匹配起来加以组合，得出一系列公司未来发展的可选择对策。

**知识管理控制程序**

**1目的**

确定公司运行所需的知识,进行保管和更新,支持公司的持续改进.

**2适用范围**

适用于公司各部门

**3职责**

3.1行政部

负责知识的收集,存档和发放

3.2 总经理

负责资料申请单的批准

3.3 各部门经理

负责本部门知识的收集,提交和更新

**4内容与要求**

4.1 知识的类别

公司知识包括各部门运行所需和产生的信息。但是本程序受控知识仅包含如下类别:

1. 体系管理手册，程序文件,作业指导书,记录,参考文件，由《文件及记录控制程序》进行管理。
2. 客户投诉的处理记录,由行政部提交
3. 开发资料，包括客户要求,输出图档和供应商清单,由开发组提交
4. 业务管理资料,包括客户信息,合同,供应商信息，由综合部提交
5. 财务运行资料,由行政部进行保管,不用提交。
6. 行政部人事资料,由行政部提交。
7. 质量或计量相应法规,由市场部提交。
8. 设备说明书/操作手册,由市场部提交。

4.1 知识的收集

各部门经理确定需要保存的知识，如学术资料,经验教训，程序文件等，包括但不限于4.1中的内容。知识转化为电子资料后提交行政部文管。

知识收集的频率为每年一次。

4.2 知识管理

4.2.1 行政部文管根据各部门的资料建立知识文件夹,并检查电子资料与提交项目的一致性。

4.2.2 行政部文管建立知识管理目录,并放入公司网络共享目录《参考文件》(参见文件管理程序)

**变更控制程序**

**1 目的**

为了对人员、管理、工艺、技术、设备、设施等永久性或暂时性的变化进行有计划的控制，从源头控制和削减在一定条件下产生的变更对企业管理体系的有害影响，对各类变更情况采取相应有效的控制措施，确保变更过程符合管理体系要求。

**2 适用范围**

适用于管理体系运行过程中对变更的管理，包括：管理、新扩改基建、新增环境安全设施、新作业环境、新人员、新设备设施、新工艺、新材料、新销售及配送、设备用途更改等。

**3 定义**

3.1指用于销售、销售及配送、办公等，新增加的项目。

3.2新设备设施、安全设施：指新增机械设备或安全设施、消耗一定能资源，产生一定废物、带来一定的作业风险，或需定期维护点检、更换零部件、追加安全防护的机器。

3.3新材料：指设计项目新增原材料，包装材料中可能含有新的化学成分，并具有一定职业危害的材料。

3.4新项目：指新项目设计过程中，需要增加新材料、新设备、新技术、新作业环境、作业场所、作业人员、作业操作规程、体系管理或包装材料等。

3.5设备更改：是指对设备、工具等进行改造，例：设备、工具等改造。

3.6用途更改：是指由一般用途该做特殊用途。

3.7管理变更：政策法规和标准的变更，企业机构和人员的变更、管理体系的变更等。

**4 职责**

4.1行政部

1）行政部是组织变更的归口管理部门，负责协助各部门对质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP变更过程的调查、策划、实施控制、验证、文件建立和完善、人员的培训等。

2）负责人员组织机构及其职责的变更；

3）负责组织对新进人员、调岗人员的环境职业健康安全培训教育；

4）负责新进人员、调岗人员职责的确定、更正及传达、并修订相关文件；

5）负责办理新项目的申报手续。

6）组织对应急计划变更的沟通，协助各部门将应急修订内容传达与员工。

7）负责管理体系变更时的文件建立及修订，并将变更内容传达到各部门人员。

8）负责法律法规、标准变更时的及时更新，并将最新法规、标准传达到各部门人员。

9）对销售及配送中环境、职业健康安全风险的控制、消防验收等工作；

4.2 综合部

（1）负责获取新材料的信息、运行时相关数据等资料；

（2）负责供应商变更的主要管理工作；

（3）负责顾客要求变更的主要管理工作。

4）负责顾客要求的变更时是否会产生新的危险源作管理及控制；

**5 工作程序**

5.1任何变更均应加以识别、评审、实施、验证、确认和控制，并在实施前得到批准；公司依据对质量、健康安全、环境造成影响的因素，确定变更范围。

5.2变更的级别划分： 变更管理可分为重大变更、一般变更、临时变更管理。

5.2.1重大变更指对公司综合管理表现有重大影响的变更，变更前的潜在危险可能会造成重大经济损失或可能造成人员伤亡事故的变更。

5.2.2一般变更指工作程序、设备、人员、承包商的改变，也包括管理体系风险评价过程中和管理体系各要素运行过程中的局部调整变更。

5.2.3临时变更指作业场所在不改变风险评价结果的前提下，进行的暂时性变更以及本程序范围内个别条款的变更。

5.3组织机构变更

5.3.1公司组织机构变更必须经公司最高管理层会议批准，原则上不影响质量环境安全管理体系的运行。机构变更后，相应的管理职责、权限应重新分配，涉及到相关部门的管理目标应重新分解。

5.3.2组织机构变更后，行政部应组织进行风险评估，并填写相应的记录。

5.4 重要人员变更

5.4.1重要人员包括总经理、体系负责人、部门经理等。

5.4.2 重要人员在聘用配备和变更时，应按《岗位职责和任职要求》规定的教育、学历、经验、培训等符合条件的人群中选拔。在变更前，应由行政部填写变更人信息和相关资质复印件和培训记录，经总经理审核后，由相关上一级领导批准，实施变更。

5.5新项目管理

5.5.1 新项目必须策划，进行危险源辨识和风险评价，采取改善措施。

5.5.2 新项目应进行环境、职业健康安全预评价。

5.5.3 危险源登记和风险评价按《风险管理控制程序》执行。

5.5.4 新项目需要配套建设的环境、职业健康安全设施，必须执行“三同时”制度。

5.6新设备、新工具、新材料导入管理

5.6.1 行政部在销售及配送过程中采用新设备前，要对安全、能耗、排污、职业危害、报废回收性等进行评估。

5.6.2 综合部在新材料购买前，要考虑产品的环保性质、职业危害。

5.7管理体系变更

5.7.1公司承诺、方针和目标的变更，由行政部提出，体系负责人批准后发布实施。

5.7.2各部门负责分管业务活动范围内各类变更的控制管理，变更管理的内容要在所涉及到的要素中体现。

5.8法律、法规变更

5.8.1当与管理体系有关的现行法律、法规和标准被修订，或上级颁布了新的有关法律、法规和标准时，行政部及相关部门管理体系做出相应的变更。

5.8.2法律、法规和标准变更后的评审、确认和更新的工作程序按《法律法规与其他要求控制程序》执行。

5.9设备、用途更改的管理

5.9.1设备、用途更改策划时，要考虑更改带来的危险源及重大风险，要对风险进行控制，确保更改前后不会带来职业健康安全危害。

5.9.2设备、用途更改策划时，行政部要与市场部同时对更改进行危险源辨识及风险评价，执行《风险管理控制程序》，实施结果，报总经理批准。改造后，要向人员调查操作的适宜性及进行使用方法的教育、指导书的修订。

5.10主要供应商的变更

当产品的关键供应商发生变更时，由行政部负责组织综合部、市场部按规定对供应商资质和管理体系进行评审其满足本公司要求提供的销售及配送或活动的能力。

**6 变更管理控制**

6.1申请部门必须提供详细的变更方案及变更依据，填写《变更申请确认表》。对于重大变更应提供可行性报告。负责确认变更将涉及到的部门，并在变更审批表中注明。

6.2 变更完成后，申请部门变更协调员填写变更执行报告，只有完成变更进行追踪批准之后，才能认为变更已经完成并允许执行。涉及变更的产品或销售及配送只有在变更结果得到完全确认后，方能放行。

6.3变更控制：由变更申请部门负责指定变更协调员，变更协调员负责已获的批准的变更的内部的实施与协调，掌握进度，保证在要求的时间内完成。若未能如期实施变更，则须以书面形式报告，以说明原因，并再次确认完成日期。变更协调员负责通告变更实施的进展情况。

6.4 变更涉及的相关部门：充分考虑变更的影响因素，对变更方案提出建议或意见，积极配合、支持变更的实施。

6.5 变更评估小组：是变更的专业评审组织。负责变更的预审批，确认变更的影响因素，对相关变更内容及措施达成共识，确保各项变更是符合相关法规要求的。

6.6 体系负责人负责组织“变更评估小组”会议，讨论变更申请，变更内容及变更的支持依据。负责及时地对已完成的变更执行报告进行确认跟踪，并将已批准的变更的开始执行日以文件形式通知变更相关人员和相关方。行政部负责变更文件的归档。

6.7所有的变更在变更前应进行风险评估，填写《风险和机遇应对措施》，变更的实施部门对变更实施过程进行风险分析，评估结果为可接受风险时方可执行变更，应及时将遗留风险和新带来的风险通知相关方。当合同有要求时，由行政部通知客户。

6.8 当发生环境、职业健康安全事故后，行政部要组织相关部门进行分析，对导致事故发生的相关因素进行识别预评价，并组织相关变更程序。

6.9 其他变更管理，以变更前后变化的大小判定是否需进行危险源辨识和风险评价，进行策划、实施、批准。

6.10 变更的全过程要留有记录并归档保存，记录的管理执行《文件及记录控制程序》。

**环境和职业健康安全绩效监测控制程序**

**1 目的**

对公司各部门环境和职业健康安全的绩效进行监视和测量，保证环境和职业健康安全管理体系的有效运行。

**2 适用范围**

适用于公司各部门环境和职业健康安全管理绩效的监视和测量工作的控制。

**3 职责**

3.1 行政部负责组织相关部门和单位进行环境和职业健康安全绩效监视和测量工作。

3.2 各部门职责范围内的环境和职业健康安全绩效的监视和测量工作。

**4 工作程序**

4.1 环境和职业健康安全绩效监视和测量的方法

4.1.1 技术性监测：技术性监测一般委托外部有关的部门进行。

安全管理方面

――机械安全装置的检测；

――电气设备绝缘性能的测量；

――消防设施和器材以及劳动防护用品性能的检测等。

环境管理方面：

――大气污染物排放检测；

――污水排放检测；

――噪声检测等。

4.1.2 管理性监测：指公司内部进行的监测，一般包括：

――环境和职业健康安全方针的贯彻情况总结；

――环境和职业健康安全目标（指标）的实现情况的统计；

――环境和职业健康安全管理方案的实施情况的检查和总结；

――环境和职业健康安全法规及其他要求的遵守情况评价；

――环境和职业健康安全管理制度的执行情况的检查、考核等。

4.1.3 被动性绩效监视：主要是调查、分析和记录职业健康安全管理的失败案例，包括：

a) 事故案例；

b) 疾病案例；

c) 财产损失案例。

4.3 职业健康安全绩效监视和测量的实施

4.3.1 对技术性监测,由行政部明确需要进行监测的对象、标准要求、监测地点、监测频次、责任部门及监测方法。各相关部门和单位负责职责范围内各项指标的定期监测，并将检测结果上报行政部。

4.3.2 环境和职业健康安全目标和管理方案的测量与监视，执行《环境和职业健康安全运行控制程序》的规定。

4.3.3 行政部每年组织一次管理体系内部审核，检查、评价职业健康管理的状况，按照《内部审核控制程序》的要求执行。

4.3.4 环境和职业健康安全方针的评价，结合每年的管理评审活动进行。

4.3.5行政部组织部门开展环境法规及其他要求遵守情况的评价活动，并编制评价报告。

4.3.6按行政部《环境工作管理办法》、《安全销售及配送管理办法》的规定，行政部和各科室各单位负责组织进行日常的环境和职业健康安全运行情况检查。

4.3.7 各单位分别统计有关环境和安全方面的事故、事件、职业病、财产损失等情况，上报行政部/安全行政部。

4.3.8 相关方的批评与处罚、公众的投诉，责任管理部门按相关方的要求整改完毕后，保存有关记录。

4.3.9 测量和监视记录应真实、完整，具体执行《文件及记录控制程序》。

4.4 测量与监视结果的处理

各科室和单位对测量与监视过程中发现的不符合项的处理，执行《不合格控制程序》和《纠正和预防措施控制程序》的相关规定。

4.5 监测设备的管理

监测设备由责任管理部门按国家有关规定，定期送法定检测机构检测，并保存检测鉴定证书,无明确规定的要定期进行自检。具体按照《计量设备控制程序》的规定执行。

**销售及配送过程控制程序**

1 目的

对销售及配送过程进行有效控制，促使整个环节有序进行、正常运转，确保销售产品的质量，提高效率，降低成本，以满足顾客的需求和期望。

2 适用范围

适用于本公司产品销售及配送实现全过程的控制，包括销售实现的策划、配送提供过程、销售产品的防护、标识和交付等。

3 职责

3.1综合部负责采购任务的落实、控制工作，合理利用资源，不断提高服务效率；综合部负责供方管理工作

3.2综合部负责按照销售合同或客户要求，安排综合部进行采购，负责销售产品质量的控制和环境的管理工作；负责销售产品的防护和标识及可追溯性控制；

3.3综合部负责销售服务文件的编制；产品的核价、标书制作；销售实现的策划。

3.4各部门对管辖范围内的环境进行管理，确保工作环境符合有关条件和要求。

4 总则

4.1销售过程应从市场营销及公司的实际出发，科学安排，保证采购和销售的衔接。

4.2管理的基本要求是：按需、经济、均衡、准时、文明、安全。

5 销售前准备

5.1合同评审

针对销售合同，由业务员制定合同，报部门负责人、常务总经理进行审核，总经理进行批准，同意后盖章。详见《与顾客相关过程控制程序》。

5.2 销售实现的策划

5.2.1 合同经过综合评审后，一旦签订，由综合部负责解析客户要求，必要时组织综合部等相关部门，召开产前分析会，针对合同的要求，对销售服务过程进行策划。策划的输出，由相应的职能部门分别负责根据会议结论，形成适于操作的文件。策划文件的管理执行《文件及记录控制程序》。

5.3产品采购

综合部负责根据服务任务的要求，申报制定《采购合同》，经批准后实施采购，以确保正常发货。具体按《采购控制程序》要求进行。

6 销售过程控制

6.1综合部根据“销售合同”的要求，向采购不下达采购任务，综合部根据采购任务制定采购合同进行采购，并安排跟单员进行采购产品的跟进工作。

6.2销售进度控制及调度

综合部负责跟踪进度情况，当进度落后计划安排时，适时进行调整，确保计划在规定的时间内完成。

6.3销售监测

综合部应监视销售产品的质量情况，及时接受或向客户了解并作好相关记录。

6.4产品防护

对供应商进行要求，按要求在货物发送前、发送过程中要注意产品的防火、防潮等防护工作，综合部负责监督供应商服务过程中的质量，执行《产品防护控制程序》。

6.5交付产品必须通过客户的验收。

7 产品交付后的服务

7.1综合部负责售后服务，负责受理顾客意见反馈，当出现质量问题，由综合部提交综合部处理。综合部接到信息应保证在第一时间处理。

7.2综合部应确保建立顾客档案，并定期调查顾客意见及满意信息。

**产品防护控制程序**

1 目的

对本公司所有原料、辅料、产品进行防护、以确保其完好，质量不受影响。

2 范围

适用于本公司所有产品、客供产品和各种原、辅材料的防护。

3 职责

3.1 综合部负责原、辅材料和过程产品的搬运、贮存、包装、防护。

3.2 原辅料仓库、成品仓库分别负责原、辅料、产成品、顾客财产的防护控制工作。

3.3 原、辅料领用出库、工序间产品流转过程的搬运及成品包装由综合部负责。

4 程序

4.1搬运

4.1.1原、辅料搬运

4.1.1.1原料购进入库，采购人员应指导装卸人员在指定地点卸货，不得乱抛乱堆，注意产品安全、卫生。

4.1.1.2辅料购进入库，采购人员应区别实际情况，自行或组织装卸人员进行搬运，防止产品淋湿、损坏。

4.1.1.3车间领用由车间安排搬运，要选择合适的搬运工具。

4.1.2流转产品的搬运

4.1.2.1用合适工具进行搬运，搬运过程中应注意产品的散失或污迹。

4.1.2.2用专用搬运工具进行，防止勾丝、污迹。

4.1.2.3把检验、包装好的产品以合适的运输工具运至指定区域，搬运时应注意轻放、避免、损坏包装，做好防潮、防湿。

4.1.3搬运过程中标识保护，移交手续及问题的处理。

4.1.3.1搬运过程中应对有标识的产品切实做好防护工作，以免损坏标识。

4.1.3.2产品在搬运结束后应办理交接手续，接收部门按清单核对、数量、件数。

4.2 贮存

4.2.1 原辅料和成品应分别在各自相应的仓库贮存。

4.2.2 各仓库保管员应根据产品的特性，做好防潮、防晒、保持适宜的贮存环境。

4.2.3 产品入库、出库、仓库保管员应清点数量并办理出入库手续，登记入账，保证库存产品帐、物、卡相符。

4.2.4 各仓库贮存的产品，仓库保管员应区别产品的不同类别、状态分别在指定的区域加以堆放，并做到标识清楚，记录完整。

4.2.5 应定期检查库存产品的数量、质量状况，发现问题及时会同或报告有关部门，区别不同情况分别加以处理。

4.2.6 销售过程领用的物品应分别在相应的指定区域合理贮存，责任使用人员应加强保管做到数量正确、标识清楚、记录完整。

4.2.7 仓库管理具体按照《仓库管理制度》执行。

**前提方案控制程序**

1.目的

规定前提方案的编制步骤和实施要求，确保前提方案与公司有关食品安全的需求相适应，并能满足如下目的：

控制食品安全危害通过工作环境进入食品的可能性；

控制食品的生物、化学和物理污染，包括食品之间的交叉污染；

控制食品和食品存储环境的食品安全危害水平。

2.范围

适用于公司所有前提方案的策划和实施管理。

3.职责

3.1 食品安全小组负责前提方案的策划，包括编制组织、审核，以及实施的监视。

3.2 食品安全小组组长负责前提方案的批准。

3.3 各部门参与和配合前提方案的策划，编制、执行和落实本部门负责的前提方案。

4.定义

前提方案（PRP）：针对运行的性质和规模，而规定的程序或指导书；用以改善和保持运行条件，从而更有效地控制食品安全危害，和（或）为控制食品安全危害引入食品和食品存储环境、及控制危害在食品和食品存储环境中污染或扩散的可能性。

5.程序

5.1 前提方案策划时机

a) 设计并实施前提方案，是食品安全管理体系策划、建立、实施的起点。

b) 当销售开始运作前，策划前提方案。

c) 根据危害分析的结果，重新评审已经确定的前提方案，当前提方案不能满足危害分析确定的控制措施要求时，重新策划前提方案。

d) 按管理评审的要求，定期评审前提方案，进行必要的更改，以保证其适宜性。

e) 当食品安全管理体系变更时，重新进行前提方案的策划。

5.2　前提方案的输入

a) 食品要求；

b) 法律法规的要求；

c) 相关的食品安全指南和国际法典原则；

d) 行业规范；

e) 食品安全研究的技术成果；

FH) 经验和同类食品、场所、技术、企业的相同案例；

g) 组织的可控制力和可影响力；

h) 危害分析和HACCP计划的结果。

5.3　前提方案的内容

5.3.1　前提方案的内容，至少在如下方面规定要求：

包括工作空间和员工设施在内的厂房布局；

空气、水、能源和其他基础条件的供给；

包括废弃物和污水处理在内的支持性服务；

建筑物和相关设施的构造和布局；

设备的适宜性，及其清洁、保养和预防性维护的可实现性；

对采购材料（如原料、辅料、化学品和包装材料）、供给（如水、空气、蒸汽、冰等）、清理（如废弃物和污水处理）和食品处置（如贮存和运输）的管理；

交叉污染的预防措施；

清洁和消毒；

虫害控制；

人员卫生；

其他适用的方面。

5.3.2有必要时，根据需要，并考虑危害分析的结果和选定控制措施对确定的食品安全危害的控制能力进行必要的修缮和改造。

5.3.3前提方案的确认：

a) 目的：确认前提方案满足输入的要求，并得到实施。

b) 方法：对照前提方案的策划要求进行文件评审，对照前提方案现场进行确认。

c) 频率：首次运行或变更后重新运行时和不超过六个月的时间间隔进行。

d) 职责：由食品安全小组负责。

e) 记录：参加人员编写前提方案确认报告记录。

5.4前提方案的控制

经批准后的前提方案由食品安全小组对相关人员培训，考核合格后，相关部门执行。

6.相关文件

无

记录

PRP和GMP、PRP、OPRP验证记录

**危害分析控制程序**

# 1.目的

确保每类食品或过程合理预期发生的食品安全危害得到全面识别和适当评估，并确定有效的控制措施或控制措施组合。

# 2.适用范围

适用于对公司食品的危害分析过程，包括食品安全危害的识别、评价和控制措施的识别和评价过程。

# 3.职责

3.1食品安全小组负责实施食品安全危害和控制措施的识别和评价。

3.2 食品安全小组组长负责食品安全危害和控制措施的识别和评价输出的批准。

3.3 各岗位参与和配合食品安全危害和控制措施的识别和评价。

# 4.实施要求

4.1危害的识别

4.1.1危害识别的输入

a) 危害分析预备步骤的输出：食品描述表、布置图和流程图、过程步骤和控制措施的描述等；

b) 经验；

c）外部信息，尽可能包括与所论该类食品有关的流行病学和其他历史数据；

d) 来自食品链中，与终食品、半成品和食品链终端（消费阶段）食品的安全可能相关的食品安全危害信息。

4.1.2危害识别的步骤

a)食品安全小组负责指派专人对食品安全危害进行识别，明确每一个食品或过程流程图上的每一个步骤的所有危害发生的可能性。

b)食品安全小组成员在对食品安全危害进行识别的基础上，进一步讨论、确定合理预期发生的食品安全危害。

c)食品安全小组成员对《危害分析》进行确认，最后经食品安全小组组长批准后定稿。

4.1.3危害识别的规范

a)应明确危害的种类和产生的原因。危害应当以适当的术语表达，如生物性危害、 物理性危害、化学性危害。

b)在识别危害时，应考虑特定操作的前后步骤、服务过程和周围环境、以及食品链的前后联系。

c)《危害分析》应列出了所有食品类型、过程类型和设备类型潜在可能（即理论上的）发生的危害；

d)当下一环节是实际消费时，只要可能，应针对每个已确定的食品安全危害确定终食品中食品安全危害的可接受水平。并将确定的结果和依据记录入《危害分析》。

4.1.4　终食品的可接受水平应通过以下一个或多个来源获得的信息进行确定：

a)法律法规要求：由我国政府权威部门制定的目标、指标或终食品准则；

b）客户对食品安全要求：与食品链下一环节公司与客户沟通的规范，特别是针对用于进一步销售的终食品；

c)食品的预期用途要求：考虑与客户达成一致的可接受水平，食品安全小组制定的可接受的最高水平；

d)经验:缺乏法律规定的标准时，通过科学文献和专业经验获得。

4.1.5如下方面的信息有助于危害的识别：

a）原料、配料或与食物接触材料中危害的流行状况；

b）来自设备、销售环境和销售人员的污染；

c）来自设备、销售环境和销售人员的间接污染；

d）残留的微生物或化学药剂；

e）微生物代谢物的增长或化学药剂的累积/形成；

FH）公司出现的危害（危害的未知传播途径）。

4.2 危害的评价

4.2.1危害评价的输入：通过危害识别产生的《危害分析》；

4.2.2危害评价的输出：《危害分析》，该单明确有哪些由本公司进行控制的危害，并记录了危害评价的过程。

4.2.3危害评价应考虑的因素包括如下内容：

a）危害的来源（如危害可能从“哪里”和“如何”引入到食品和/或其环境中）：

b）危害发生的可能性（定性和/或定量的流行状况，例如发生频次和典型水平、最 高的可能水平）。评价危害发生的可能性时，应当考虑同一体系中该特定运作前后的环节、销售设备、销售服务、周边环境，以及食品链前后的关联。

c）危害的性质（如增加、恶化和产生毒素的能力）：

d）危害可能产生的不利健康影响的严重程度（如大致的分类，向“严重”、“重大”、“轻微”和“可忽略”）。只有其严重程度可忽略的危害，才可不对其进行控制。

e) 除上述已经规定不需进行控制的危害外，都应列为由本公司控制的危害。

4.2.4食品安全小组组内进行危害评定所需的信息不充分时，可通过科学文献、数据库、公众权威和专业咨询获得额外的信息。

4.2.5危害评价准则和危害分级

按危害的可能性和危害的严重性评估，将危害分为四级，如下表：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 危害的  风险评价 | | 危害的可能性 | | | | |
| 频繁 | 可能 | 偶尔 | 很少 | 不可能 |
| 危害的严重性 | 灾难性 | 4  4 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 严重 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 中度 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| 轻微 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 可忽略 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |

注：1） 危害发生的概率（可能性）：频繁---经常发生，消费者持续暴露；经常---发生几次，消费者经常暴露；偶尔---将会发生或零星发生；很少---可能发生，很少发生在消费者身上；不可能---极少发生在消费者身上。

　　2） 危害发生的后果（严重性）：灾难性---导致死亡；严重---导致严重疾病或伤害；中度---导致轻微性疾病；可忽略---导致不适，但不会导致疾病或伤害。

　　3）危害的风险评价：按不同颜色分别表示极高风险（4），中等（2-3），低风险（1）。极高风险采用CCP点控制, 中等风险采用OPRP控制。

4.3　控制措施的识别和评价

4.3.1 已经确定的食品安全危害通过适宜地选择和实施控制措施或其组合来控制，将预防、消除或减少危害的产生以满足规定的可接受水平。针对每一危害均应识别其相对应的控制措施，否则，应建立这样的控制措施。

4.3.2应用逻辑方法对控制措施的有效性进行评审，以确定某一控制措施是否关键的控制措施。关键控制措施应满足如下准则：

a) 根据应用的强度，控制措施对已确定食品安全危害的效果是有效的；

b) 对该控制措施进行监视的可行的（具有及时监视以便立即采取纠正措施的能力）；

c) 相对其他控制措施，该控制措施在体系中的位置是处于最后的，即在其后再无其他控制措施对其控制的危害进行有效控制；

d) 一旦该控制措施作用失效，后果的严重程度将是中等风险以上（见4.2.3）。

4.3.3通过评审，确定为关键控制措施的列入HACCP计划按《HACCP计划建立、实施、保持、更新控制程序》的要求进行管理，其他的控制措施作为操作性前提方案按《前提方案控制程序》的要求进行管理。

4.3.4对控制措施的评审过程和结果进行记录，填制《危害分析》。

4.4 危害分析工作表

危害分析的总结，包括已确定的危害、危害评价的结果、控制措施的识别和评价的结果，应由食品安全小组编列入《危害分析》中。

4.5 危害分析记录的控制

危害分析记录《危害分析》，应按《文件控制程序》和《记录控制程序》的要求进行管理。

4.6　危害分析的验证和更新

4.6.1验证的目的：识别导致危害变化的需求，必要时进行危害分析更新，确保危害分析结果的持续适宜和有效。

4.6.2验证的职责和方法：食品质量、安全小组评审如下方面的信息：

a) 通过沟通获得的信息；包括危害识别输入（见4.1.1）的变化；

b) 单项验证结果的评价结果；

c) 控制措施组合的确认结果；

d) 食品质量、安全管理体系更新的结果。

4.6.3验证的频率：首次运行或变更后重新运行时和不超过六个月的时间间隔进行。

4.6.4验证记录：参加人员应填写验证过程和结果。对验证不合格开立《文件更改申请通知单》以对其进行纠正。

# 5.相关文件

5.1《文件控制程序》

5.2《记录控制程序》

5.3《前提方案控制程序》

1. 记录

原辅料、包材及添加剂危害分析

控制措施及组合确认报告

**HACCP计划建立、实施、保持、更新控制程序**

# 1. 目的

确保HACCP计划的建立、实施、保持和更新适应危害分析的要求。

# 2. 适用范围

适用于HACCP计划的建立，实施、保持和更新过程，包括确定关键控制点及其关键限值，建立关键控制点的监视系统及其实施。

# 3. 职责

3.1食品安全小组负责HACCP计划书的建立、保持、更新和确认。

3.2 食品安全小组组长负责HACCP计划书的批准。

3.3 各岗位参与和配合实施HACCP包括监视和必要的纠正和纠正措施。

# 4. 术语和定义

关键控制点：能够施加控制，并且该控制对防止或消除食品安全危害或将其降低到可接受水平是必需的某一步骤。

# 5. 实施要求

**5.1 关键控制点(CCPs)的识别**

a) 根据危害分析的结果，由HACCP计划管理的控制措施所在的食品和/或过程步骤即为关键控制点。

b) 如果危害分析的结果不能确定关键控制点，潜在的危害须由操作性前提方案控制。

c) 同一危害可能由不止一个关键控制点实施控制；而在某些食品加工中可能识别不出关键控制点。

**5.2　关键控制点中关键限值（CL）的确定**

5.2.1设定关键参数

a) 关键控制点上的食品安全危害都应设立对应的关键参数，关键参数应能严格反映危害水平。

b) 关键参数应符合有效、直观、简捷快速和经济的原则。可考虑使用温度、时间、厚度等；

c) 从危害及其可接受水平、相应的控制措施来确定关键参数。只要符合上述原则，应优先考虑直接依据危害来设立的关键参数。

5.2.2确定关键限值

a) 针对每个关键参数，确定关键限值。在关键限值内，应可确保食品安全危害在可接受水平内。

b) 确定关键限值要基于科学依据，如法规限量、科学文献、验证和确认的结果、试验结论、客户和专家意见、公认惯例等。

c) 当一个关键参数控制多个危害水平时，其关键限值应由对其最不敏感的危害来决定。

5.2.3基于主观信息的关键限值，如对食品、过程、处理等的感官检验，应有指导书、规范和（或）教育和培训的支持。

**5.3　关键控制点中的监视系统**

5.3.1对每个关键控制点应建立监视系统,测量和观察其所有关键限值，以证明关键控制点处于受控状态。

5.3.2监视系统包括监视对象、方法、频率、职责和记录等方面的要求，应能够及时识别是否超出关键限值，以便在食品使用或消费前对食品进行隔离。

5.3.3监视对象：每个关键控制点的关键参数。

5.3.4监视方法：

a) 监视方法应保证在适宜的时间框架内（在食品交付前）提供结果。通常选择化学或物理的可提供快速的结果的方法。

b) 监控方法使用监视装置时应标明，如钟表。

5.3.5监视频率：应根据危害分析工作单决定。监视可以是连续的或非连续的，如果可能应连续监控，如果不能连续监测，应确定监测周期。

5.3.6监视职责

a) 规定每个监视对象的监视和评价监视结果的职责和权限，应指明岗位，应能及时地进行监控活动,准确记录每次监控活动。

b) 监视职责应尽可能由关键控制点上的直接操作岗位承担，而相应的市场部主管宜担当评价监视结果职责。

5.3.7监视记录：应对所有的监视数据由监视人员进行实时记录，并由其市场部主管进行当班审核，出现偏差时岗位责任人员的即时审核。

5.3.8监视系统在HACCP计划表中详细规定，必要时建立程序或指导书做进一步的规定。

**5.4　监视结果超出关键限值时采取的措施**

根据关键控制点监视系统的特性，预先策划监视结果超出关键限值时所采取的措施，并在《HACCP计划表》中明确规定。

**5.5　建立HACCP计划表**

食品安全小组根据以上步骤的输出，编制《HACCP计划表》，包括如下内容：

a) HACCP计划所要控制的危害；

b) 已确定危害将被控制的关键控制点(CCPs)；

c) 针对每个危害，在每个关键控制点（CCP）上的关键限值；

d) 对每个关键控制点（CCP）中每种危害的监视程序；

e) 关键限值超出时应采取的措施；

FH) 负责执行每个监视程序的人员；

g) 监视结果的记录。

**5.6 HACCP计划的验证**

a) 目的：验证HACCP计划的要素得以实施且有效。

b) 方法：检查监视记录，验证方案是否得到实施；运行HACCP计划，检查其控制的关键参数是否在预期范围内；现场检查设备、仪器、人员是否符合要求。

c) 频率：首次运行或变更后重新运行时和不超过六个月的时间间隔进行。

d) 职责：由食品安全小组负责。

e) 记录：参加人员应填写验证过程和结果。对验证不合格开立《文件更改申请通知单》以对其进行纠正。

**5.7 HACCP的执行**

a) 规定每个监视对象的监视人员和评价监视结果的人员，这些人员负责关键控制点监视系统的执行。他们应接受相关的培训并理解其重要性。

b) 监视人员发现监视对象（关键参数）的单方向趋势逼近关键限值，与其主管沟通并采取《HACCP计划表》规定的措施，使用监视对象恢复正常。

c) 监视人员或其主管应立即将监视记录和采取措施的情况报告市场部主管理，对监视记录进行分析和评价，并视实际情况采取进行一步的行动。

d) 当监视记录表明关键参数已经超出关键限值时，对该批次食品应作为潜在不安全食品，按《不符合控制程序》处理。

e) 当监视记录不能确定关键参数超出关键限值是偶然因素时，应按《纠正和预防措施控制程序》要求处理，查明原因并防止再次发生。

**5.8　HACCP计划的控制**

a) 当HACCP计划的输入信息，包括危害分析、危害分析的预备步骤等信息发生变化时，应评审HACCP计划，以进行必要的修改。

b) HACCP计划的修改按《文件控制程序》和《记录控制程序》要求进行。

# 6.相关文件

6.1《文件控制程序》

6.2《记录控制程序》

6.3《监视和测量装置控制程序》

6.4《不符合控制程序》

6.5《纠正和预防措施控程序》

6.6《HACCP计划书》

**7.记录**

HACCP计划书

**食品标识和可追溯控制程序**

1.0目的

对食品及其品质状态在其实现的全过程进行适当的标识和记录，防止食品混淆，并对规定有追溯性食品实现追溯，确保质量。

2.0范围

采购材料、顾客财产、半成品、成品的食品标识与质量状况标识。

3.0权责

市场部负责标识管理。

各部门执行与本部门有关的标识。

4.0定义

（无）

5.0内容：标识规定、追溯路径：

公司为食品销售行业，食品追溯路径包括：识别出稳定的合格供方，每批供货均能提供符合供方名称的送货单，组织采购QC对每批食品进行检查登记质量特性的进货台账，销售给客户的食品应保留送货食品明细。能实现销售食品到采购食品的数量、品种、批次全程溯源。

6.0参考文件

无

**信息交流控制程序**

**1.目的**

通过规范信息沟通的方法和适当的渠道以确保获取充分的信息来维护食品安全管理体系的有效性和适宜性。

**2.适用范围**

适用于本公司内部的不同层次和职能之间的相互沟通，以及与外部各方的信息交流，包括投诉处理，相关法律和其它要求的信息收集。

**3.定义**

**3.1沟通方式：**可以是电话、报纸、计算机磁盘、光盘或其他电子媒体，照片或样件，或它们的组合。

**3.2相关方：**与本公司的业绩或成就有利益关系的个人或团体(示例：顾客、供方、员工、合作伙伴或社会）。

**4.职责与权限**

**4.1行政部**

对外负责与食药局等相关部门的沟通；

对内负责质量、食品安全等信息的传递。

对外负责与人才中心、媒体、体检、劳动局、社保局等的沟通；对内及时通知相关人员资格证的更新。

**4.2总经理**

对外负责与供应商等沟通；

**4.3综合部**

对外负责客户的需求信息的沟通；

对内传递顾客需求和顾客投诉等。

**5.程序内容**

**5.1信息分类**

外部信息包括：

A．质量技术监督局、计量所、认证机构等监测或检查的结果及反馈的信息；

B．政策法规标准类信息，如食品安全法等相关条例、食品标准等；

C．顾客或消费者等相关方反馈的信息及投诉等；

D．供应商的信息；

E．其它外部信息，如各部门直接从外部获取的与食品安全管理体系有关的信息。

内部信息包括：

A．正常信息，如方针、目标达成情况，各类检测和监控记录、内部审核与管理评审报告以及体系正常运行的其它记录等；

B．不符合信息，如内部审核的不符合项报告、制程异常报告,纠正和预防措施表等；

C．紧急信息，如出现重大质量或食品安全事故等情况下的信息和记录；

D．信息变更,与食品安全有关信息的变更要确保食品安全小组获得：如食品或新食品；原料、辅料和服务；销售系统和设备；销售场所、设备位置、周边环境；清洁和卫生方案；包装、储存和分销系统；人员资格水平和（或）职责与权限分配；法律法规要求；与食品安全危害和控制措施有关的知识；组织遵守的顾客、行业和其它要求；来自外部相关方的有关询问；与食品质量安全有关的投诉及其它影响食品安全的条件。

E．其它内部信息，公司内部沟通的联络单、传阅文件、资料以及公司内部员工的提案、建议等。

**5.2信息的收集、处理与沟通的方式**

信息可采用书面资料、记录、公告栏、内部刊物、会议讨论交流、电子媒体、音像设备、互联网等沟通工具或方式传递。

5.2.1外部信息的收集与处理

综合部

a.对外负责食品质量标准，与食品有关的各种原辅材料、包装物料的质量标准的收集、保存和处理；

b.负责食品质量监督部门、食品卫生监督部门的法规文件、信息的收集、保存和处理；

c.负责法律、法规和标准的收集、传达、外信息的保存和管理；

d.负责对相关方投诉信息的处理；

e.认证机构等监测或检查的结果以及反馈的信息。

综合部：

a.负责与客户合同的接洽和处理进行联络与信息沟通；

b.就食品质量和食品安全方面、客户投诉的接收及处理反馈等方面进行联络与信息沟通；

c.负责收集当地销售行业的相关法律法规。

总经理 ：

a.与供方就提供符合食品安全要求的食品进行联络与信息沟通，并对供方提供的食品质量及服务施加影响；

行政部：

a.负责与人才中心和媒体沟通，及时提供公司所需人才；

b.负责与体检部门联系，安排员工的年度体检和培训，办理健康证和培训证。

5.2.2内部信息的收集与处理

正常信息的处理:各部门依据相关文件的规定直接收集并传递日常正常信息；行政部向有关部门传递食品安全方针、目标、指标,以及目标达成情况、内部审核结果,更新法律、法规等信息。

异常信息的处理：在日常工作中出现的异常并及进沟通处置。

紧急信息的处理：如出现重大质量问题、食品安全或环境事故时，由发现部门迅速传递给市场部处理；

内部工作会议内容以《会议记录》的形式保存并作相关处理。

当联络与信息沟通活动形成文件时，相应的责任人应签名确认，以示负责。与沟通的结果形成文件时应由客户签字确认，客户签字不便时，至少应有相关人员的说明并签名。

**5.3内外沟通的重要信息（包括记录），做为管理评审的输入。**

**6.参考文件**

无

7.记录

信息联络单

**食品撤回控制程序**

**1.目的**

当交付后的食品可能有不适合（包括存在食品安全危害）时，能及时将有关信息通知客户，并实施食品撤回，迅速地使有关食品得到控制，避免或降低危害的影响。

**2.范围**

适用于本公司任何已销售的不适合食品的信息传递和回收过程。

**3.职责**

3.1 食品安全小组负责监视实施撤回。

3.2 总经理负责《食品撤回演习记录》的批准。

3.3 各岗位参与和配合完成本程序的要求。

**4.实施要求**

**4.1撤回的时机**

当公司存在不合格食品的影响时（如已经交付），应启动撤回程序。包括但不限于如下情形都可能涉及待撤回食品，触发撤回程序：

a)客户的投诉；

b)行业主管部门检查发现的不适合的食品；

c)媒体报告的不适合的食品或事件；

d)公司内部检查发现不合格食品影响的批次食品已经交付；

e)其他的改变（包括技术、法律行规和突发事件）影响到已交付的食品质量或安全。

**4.2 待撤回食品的识别和评审**

a)食品安全小组即食品撤回小组，应监视与食品撤回有关的信息。

b)出现4.1的情形时，食品安全小组组长应立即召开小组会议进行撤回评审。必要时，应要求总经理和法律顾问、各部门的其他主管参加。

c)只要可能，应对撤回食品对应的批次食品，甚至相邻批次的食品留样进行复查，以证实是否不安全及其不安全的原因。其结果应作为撤回评审的输入。留样应保持到撤回活动结束。

d)在有确切的信息支持时，撤回的评审不应超过半个工作日。

**4.3　撤回的程序**

4.3.1撤回食品溯源，必须考虑客户、公司内部单位、供应商、相关的政府主管部门和社会组织（包括媒体和消费者组织）。从食品销售、采购的全流程各步骤追溯。

4.3.2 食品撤回的方法、途径：

a) 应尽可能利用现场交付验收时撤回不合格/和或潜在不安全食品。

b) 每一批（或件）撤回食品均应在《不合格品处理单》予以记录。

4.3.3 撤回食品的处理

a) 撤回食品在处理前应进行标识和隔离。

b) 撤回食品应作为不合格品，按《不符合控制程序》规定处理。

c) 当撤回食品的处置方法为报废时，可在公司的监督下进行。

4.3.4 食品撤回的结束和报告

a)《食品撤回演习记录》要求的食品全部回收并妥善处理完毕，表示该次撤回活动结束。

b) 撤回活动结束后，撤回小组应将《食品撤回演习记录》作为管理评审的输入。

4.4　食品安全小组编制的《食品撤回演习记录》，经总经理批准后可正式启动。

4.5　撤回的公关

为了避免损害公司信誉，需要时，公司可对公众的报道作好准备，并指定专人（食品安全小组组长或公司的公关人员）负责，以便恰当地向公众传达撤回相关的信息。

**4.6　纠正和纠正措施**

4.6.1应通过使用模拟撤回或实际撤回来验证撤回程序（4.3）的有效性，并记录结果，利用结果制定纠正和预防措施。

4.6.2 发生撤回时，食品安全小组应根据《食品撤回演习记录》，对撤回程序和管理体系存在的问题采取必要的纠正和纠正措施。

a) 食品安全小组向造成食品撤回事故的责任岗位发出《纠正和预防措施处理单》；

b) 由责任岗位分析造成食品撤回的原因，制定纠正措施，经食品安全小组组长批准后实施；

c) 食品安全小组验证责任岗位纠正措施的实施结果，直至确认纠正措施已完成为止，并在《纠正和预防措施处理单》的结果验证栏签字。

5.相关文件

5.1《不符合控制程序》

5.2《纠正和预防措施控制程序》

1. **记录**

食品召回计划、食品召回通告、食品撤回演习记录

**确认、验证、验证结果的评级与分析控制程序**

1.目的

通过确认，证实各控制措施或控制措施的组合能够使相应的食品安全危害达到预期的控制水平;

通过验证，证明各控制措施或控制措施的组合确实达到了预期的控制水平。

2.适用范围

适用于对控制措施组合进行确认；适用于对食品安全管理体系进行验证。

3.职责

食品安全小组负责OPRP和HACCP计划进行确认；负责组织对验证结果进行评价和分析。

4.工作程序

4.1控制措施组合的确认

4.1.1 OPRP的确认

4.1.1.1确认的时机：

①在OPRP实施之前；

②在下列情况下，根据需要对OPRP做必要的修改，在修改后OPRP实施之前要对其进行确认：

a、原料的改变；

b、食品或加工的改变；

c、复查时发现数据不符或相反；

d、重复出现同样的偏差；

e、有关危害或控制手段的新信息（原来依据的信息来源发生变化）；

FH、销售中观察到异常情况；

g、出现新的销售或消费方式。

③每年最少确认一次。

4.1.1.2确认的内容：见OPRP确认记录

4.1.1.3确认的实施：食品安全小组用OPRP确认记录表对OPRP进行确认，确认结果记录在相应的栏目中；

4.1.1.4确认结果的处理：当确认的结果表明OPRP不能对相应的食品安全危害进行预期的控制时，应对OPRP进行修改、重新评价和确认。

4.1.2 CCP的确认

4.1.2.1确认的时机

①在HACCP计划实施之前；

②在下列情况下，应对危害分析的输入进行必要的更新，重新进行必要的危害分析，并对HACCP计划进行必要的修改，在修改后的HACCP计划实施之前要对其进行确认；

a、原料的改变；

b、食品或加工的改变；

c、复查时发现数据不符或相反；

d、重复出现同样的偏差；

e、有关危害或控制手段的新信息（原来依据的信息来源发生变化）；

FH、销售中观察到异常情况；

g、出现新的销售或消费方式。

③每年最少确认一次。

4.1.2.2确认的内容：CCP监视设备的校准、校准记录的审查、针对性的取样检验和CCP记录的审查。

4.1.2.3 确认实施：

4.1.2.3.1CCP监视设备的校准

计量员（食品安全小组成员）按HACCP计划表中规定的频率（或监视设备校准周期管理规定要求的频率）对CCP监视设备进行校准，内校由计量员进行并填写“监视设备内校记录表”，外校由政府部门认可并授权的计量检定机构进行。

4.1.2.3.2 CCP监视设备校准记录的审查

品管部长（食品安全小组组长）对“监视设备内校记录表”、外部校准报告以及“监测结果的评估报告（监测设备偏离校准状态时）”进行审查，审查

的内容包括：

a、校准的日期是否符合规定的频率要求；

b、校准的方式是否正确；

c、校准的数据是否完整；

d、校准的结果的判定是否正确；

e、发现不合格监控设备后的处理方法是否适当；审查后，要在被审查

的记录表上签字。

4.1.2.3 .3CCP记录的审查

品质管理员（食品安全小组成员）按“HACCP计划表”中规定的频率对CCP记录进行审查，审查后，要在被审查的记录表上签字，需注意的是审核人员与表格记录人员不可为同一人。

（1）CCP记录审查的内容如下：

a、监控是否按照规定的方式进行；

b、关键限值是否符合要求；

c、关键限值发生偏离时是否采取了纠偏行动；

d、记录中是否写明了实际观察到的结果，而不仅仅是写出“OK”、“达到”或“超过”等总结性的词语；

e、记录中是否有监控者的签名；

FH、记录中是否有食品名称和销售批号；

g、记录中是否有销售加工企业名称和地址。

（2）纠偏记录审查的内容

a、纠偏行动记录中是否有采取纠偏的时间；

b、是否有原因分析、潜在不合格品的处理、纠正措施的实施与验证的内容；

c、是否有实施者、批准者、验证者的签名；

d、是否有食品的名称和销售批号；

e、是否有销售加工企业名称和地址。

4.1.3 HACCP计划的确认

4.1.3.1确认的时机

①在HACCP计划实施之前；

②在下列情况下，应对危害分析的输入进行必要的更新，重新进行必要的危害分析，并对HACCP计划进行必要的修改，在修改后的HACCP计划实施之前要对其进行确认；

a、原料的改变；

b、食品或加工的改变；

c、复查时发现数据不符或相反；

d、重复出现同样的偏差；

e、有关危害或控制手段的新信息（原来依据的信息来源发生变化）；

FH、销售中观察到异常情况；

g、出现新的销售或消费方式。

③每年最少确认一次。

4.1.2.2确认的内容：见HACCP确认记录表

4.1.2.3确认的实施：食品安全小组用HACCP计划确认记录表对HACCP计划进行确认，确认结果记录在相应的栏目中；

4.1.2.4确认结果的处理：当确认的结果表明HACCP计划不能对相应的食品安全危害进行预期的控制时，应对HACCP计划进行修改、重新评价和确认。

4.2食品安全管理体系的验证

4.2.1 OPRP、CCP的验证

4.2.1.1验证的时机

①每年至少进行一次；

②危害分析的输入进行了更新与OPRP、CCP进行了修改后1个月要对其效果进行验证；

4.2.1.2验证的内容：OPRP与CCP监控食品

4.2.1.3验证的实施：食品安全小组对OPRP于CCP控制的原料、辅料、包装、半成品以及终食品抽样检测农残、重金属与致病菌，检测报告作为验证结果；

4.2.2 PRP的验证

4.2.2.1验证的时机：

①每年至少进行一次；

②在食品或工艺过程有显著改变或系统发生严重故障时，对PRP进行适当的修改，在修改后的PRP实施1个月后，对其效果进行评价。

4.2.2.2验证的内容：PRP控制的活动

4.2.2.3验证的实施：食品安全小组用PRP验证记录表对PRP的实施情况进行验证、验证的结果记录在相应的栏目中。

4.2.3 HACCP计划的验证

4.2.3.1验证的时机

①每年至少进行一次；

②在下列情况下，应对危害分析的输入进行必要的更新，重新进行必要的危害分析，

并对HACCP计划进行必要的修改，在修改后的HACCP计划实施1个月后要对其效果进行验证；

a、原料的改变；

b、食品或加工的改变；

c、复查时发现数据不符或相反；

d、重复出现同样的偏差；

e、有关危害或控制手段的新信息（原来依据的信息来源发生变化）；

FH销售中观察、到异常情况；

g、出现新的销售或消费方式。

4.2.3.2验证的内容：见HACCP计划验证记录表

4.2.3.3验证的实施：食品安全小组用HACCP计划验证记录表对HACCP计划的实施情况分别进行验证，验证结果记录在相应的栏目中；

4.2.4最终食品的检验

实验室实验员（食品安全小组成员）按相关的要求对最终食品的各项理化指标和微生物的指标进行检测，以确定食品安全指标达到相关法律法规及顾客的要求。

4.3单项验证结果的评价

4.3.1验证的结果应传达给相关食品安全小组成员；

4.3.2对以上各项验证结果进行评价，以确定验证结果的正确与完整，评价人员应在相关的验证报告上签字，评价的责任如下：

①食品安全小组组长对PRP、OPRP、HACCP计划的验证结果进行评价；

②品管部长对CCP的验证结果进行评价；

③食品安全小组组长对食品安全管理体系内、外部审核的结果进行评价；

4.3.3当验证表明不符合时，相关验证人员应向有关部门发出“纠正和预防措施记录表”要求有关部门采取纠正和预防措施，采取纠正和预防措施时，应至少考虑对下列方面进行评审，看看是否这些方面出现问题：

①现有的程序和沟通渠道；

②危害分析的结论、已建立的操作性前提方案和HACCP计划；

③PRP；

④人力资源管理和培训活动有效性。

4.4验证结果的分析

4.4.1在每次管理评审前，食品安全小组组长组织小组成员对验证的结果（包括内审核外审的结果）进行分析，以：

①证实体系的整体运行满足策划的安排和本组织建立的食品安全管理体系的要求；

1. 识别食品安全管理体系改进或更新的需求；

③识别表明潜在不安全食品高事故风险的趋势；

④建立信息，便于策划与受审核区域状况和重要性有关的内部审核方案；

⑤证明已采取的纠正和纠正措施的有效性。

4.4.2 将验证结果分析的结论记录在“验证结果分析报告”中，“验证结果分析报告”应提交给公司总经理，作为管理评审的输入。

4.4.3当验证结果分析表明需要更新食品安全管理体系时，应适时对食品安全管理体系进行更新。

5.相关文件

5.1《内部审核控制程序》

5.2《HACCP计划表》

6.相关记录

HACCP计划确认记录表

HACCP计划验证记录表

OPRP确认记录表

OPRP验证记录表

PRP验证记录表

验证结果分析报告

PRP确认记录表

虫鼠害检查表

**过敏源控制程序**

**1目的**

制定该程序以保证避免食品过敏原的交叉污染，控制职工将过敏原物质带入厂区污染食品，导致消费者食用后过敏，控制食品本身的过敏原对员工及消费者的保护，制定本规定。

**2.适用范围**

适用于食品实现过程对食品中本身带有的及可能受到加工环境或人为污染的食品过敏的控制及消费者误用的防止。

**3.定义**

过敏：是指生物体对外来的异物，所产生的一种不适当反应。

过敏原：能够引起过敏反应的物质，通常称为过敏原。

**4.职责与权限**

4.1 市场部检查每个新食品的成分，建立过敏原清单，并及时更新清单，保证相关部门能够及时得到最新的过敏原信息。

4.2 市场部在检验原料的运输车辆时，检验车辆内是否安装有与这一次采购原料无关的食品过敏原。

4.3 市场部负责原料储存时过敏原的控制。

**5.程序内容**

**5.1主要的食品过敏原**

过敏原种类有：牛肉、羊肉、花生、豆类、芹菜类、芥菜类。

**5.2培训**

行政部对管理人员、加工人员、采购人员、销售人员进行相关的培训，主要培训常见的食品过敏原种类、成分、特征、危害以及一些应注意的事项。

**5.3对含有过敏原物质的食品控制及员工、消费者的保护**

5.3.1 原料购进控制：要求供应商对原料过敏原成分进行标识，按其标识检查评估过敏原物质的风险。

5.3.2 监管：加工人员对原料的验收、对过敏原的控制情况进行监管，如在加工过程中需更换食品时应监督对容器进行清洗、消毒后方可再使用。如果存在过敏原在采购、加工中存在交叉污染、员工过敏反应，立即通报加工主管并停止加工，由市场部组织人员进行纠偏和评估。

5.3.3 追溯： 在加工时应告知客户带有过敏原的食品。假如含有过敏原成分食品交叉加工，立即对所加工的进行召回措施， 当含有过敏原成分的食品召回时，必须与其他的食品完全隔离，在召回前后清除车厢的遗留物品，对车厢进行彻底清洁消毒，以防止过敏原成分混入其他食品，召回后的食品必须明显的标识和隔离，以防其他食品混淆。召回过程做所有可追溯的记录。

**5.4纠偏措施**

5.4.1 当有新的过敏原出现时，必须及时更新清单并重新审核。

5.4.2 当顾客要求的过敏原标准发生变更时，市场部应重新对食品进行分析，并对清单做相应的更改。

5.4.3如果发现加工时被误带入过敏原，应对食品及时隔离评估，对可能受过污染的食品作不合格处理。

**6、记录**

过敏原控制措施及过敏源物质

过敏原确认记录

过敏原验证方案

**食品欺诈预防控制程序**

1. **目的**

建立食品欺诈预防控制程序，以最大限度地减少欺诈或掺假食品包装原料的采购风险，确保所有的产品描述和承诺合法，准确且属实。

**2. 范围**

适用与本公司食品安全管理体系涉及的所有供应商。

**3. 定义**

食品欺诈预防：对食品供应链上各种形式的因经济利益驱动引起的可能影响消费者健康的蓄意掺伪的预防过程。

A类供应商——长期稳定合作的食品供应商。

B类供应商——零星现金采购的食品供应商。

C类采购品的供应商根据了解样品或实物，以及报价单、品牌效应在采购前对其

进行能力、质量和价格方面评价比较，不做资质评价。

**4. 职责**

4.1采购：负责收集物料采购的风险信息、采购市场竞争性风险，索取所有供应商原辅料相关资料，按要求的周期组织原辅料风险的评审，推动、实施食品包装欺诈预防控制活动。

4.2技术：负责薄弱性评估规则制订，监督风险评估中供应商所处的风险等级。

4.3质量：对原辅料供应商提供的检验报告等信息进行核实，验证。

4.4总经理：负责每年A类供应商薄弱性评估结果的批准。

4.5 总经理：

负责收集物料采购的风险信息、采购市场竞争性风险，索取B、C类供应商原料相关资料，按要求的周期组织原料风险的评审，推动、实施食品包装欺诈预防控制活动。

负责薄弱性评估规则制订，监督风险评估中B、C类供应商所处的风险等级。

负责对B、C类供应商提供的检验报告等信息进行核实、验证。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **输入** | **作业流程** | **主导部门** | **作业要求** | **输出** | **相关程序文件/方法** |
| 5.1 | / | **信息的收集** | 总经理 | 5.1信息来源于：行业协会，政府来源、企标、采购技术标准、客户要求、第三方检测机构等。 |  | / |
| 5.2 | <合格供应商名录> | **原辅料的脆弱评估** | 总经理 | 5.2对所有食品包装原料进行成文的脆弱评估,采购负责A类供应商原料脆弱评估，总经理负责B、C类供应商原料脆弱评估，以评定或冒牌的潜在风险,考虑以下因素：  5.2.1掺假或冒牌的以往证据；  5.2.2可掺假或冒牌更具吸引力的经济因素；  5.2.3通过供应商接触到原材料的难易程度；  5.2.4识别掺假常规测试的复杂性；  5.2.5原材质的性质：保持对薄弱性评估的审核，以反映可以改变潜在的风险的不断变化在经济情况和市场情报，应对每年的<薄弱性评估表>进行一次正式的审核。 | <薄弱性评估表> | / |
| 5.3 | / | **评估规则** | 总经理 | 5.3评估规则  5.3.1原物料特性：参考《食品安全控制程序》评估原物料本身特性是否容易被掺假和替代。  风险等级：高-容易被掺假和替代；中-不易被掺假和替代；低：很难被掺假和替代。  5.3.2过往历史引用：在过去的历史中，在公司内外部，原物料有被被掺假和替代的情况记录。  风险等级：高-多次有被掺假和替代的记录；中-数次被掺假和替代的记录；低：几乎没有被掺假和替代的记录。  5.3.3经济驱动因素：掺假或替代能达成经济利益。  风险等级：高-掺假或替代能达成很高的经济利益；中-掺假或替代能达成较高的经济利益；低：掺假或替代能达成较低的经济利益。  5.3.4供应链掌控度：通过供应链接触到原物料的难易程度。  风险等级：高-在供应链中，较容易接触到原物料；中-在供应链中，较难接触到原物料；低：在供应链中，很难接触到原物料。  5.3.5识别程度：识别掺假常规测试的复杂性。  风险等级：高-无法通过常规测试方法鉴别出原物料的掺假和替代；中-鉴别出原物料的掺假和替代需要较复杂的测试方法，无法鉴别出低含量的掺假和替代；低-较容易和快速的鉴别出原物料的掺假和替代，检测精度高。  5.3.6危害性：根据发生的可能性判定分值为1～6分，其中高风险划分有（容易产生：6分 较容易产生：5分），中风险划分有（ 一般产生：4分 轻微产生：3分），低风险划分有（ 基本不产生：2分 不产生：1分）  等级分数评判结果判定：5-10分为低风险，可忽略不计的原料，不必采取下述行动。11-16分为中风险，不大可能掺假的原料，有新的信息时要再评估。17-30分为高风险，极有可能掺假的原料，需要采取行动控制。 |  | 《食品安全控制程序》 |
| 5.4 |  | **批准**  **OK**  **NG** | 总经理 | 5.4<薄弱性评估表>的批准  5.4.1采购按< A类合格供应商名录> 制订<薄弱性评估表>，由总经理审核，总经理批准；  5.4.2总经理按< B、C类合格供应商名录>制订<薄弱性评估表>，由部门负责人审核，总经理批准。 |  |  |
| 5.5 | /  **保障措施和测试流程** |  | 总经理 | 5.5在原料被评审是掺假或冒牌的高风险的情况下，应制定相应的保障措施和测试流程。  5.5.1要求供应商提供原材料符合性声明。  5.5.2每年提供一份第三方检测报告。  5.5.3要求成品包装上贴有或取决于包括以下各项在原辅材料状态的标签或承诺声明包括以下内容:  5.5.3.1具体来源或原产地  5.5.3.2变更承诺  5.5.3.3保证状态(如GMP良好操作规范)  5.5.3.4身份保持 |  | / |
| 5.6 | / | **承诺声明的验证** | 总经理 | 5.6对供应商销售方法（如清真）作业、运输过程承诺声明的情况下，应根据情况必要时向供应商索取证书进行验证。  5.6.1承诺声明的产品销售的加工流程并识别污染或身份丢失的在区域，应建立适当的控制，以确保承诺声明的完整性。  5.6.2承诺声明的产品运输过程识别污染或身份丢失的所在区域，应建立适当的控制，以确保承诺声明的完整性。  5.6.3相关方最近公布的易掺假的原料，应立即采取相应行动控制。 |  |  |

**5.作业内容**

**6.记录表单**

产品欺诈评估表

食品欺诈计划确认和验证记录

**7.流程风险管理表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NO | 风险 | 风险评价 | 流程控制 | 应急措施 | 备注 |
| 1. | 提供第三方检测报告不及时。 | 不能及时评价原料合规性。 | 定期跟踪供应商送第三方检测进度，提前通知对快到期未提交的供应商送检。 | 立即送第三方检测。 |  |

产品放行控制程序

1. 目的

为保证公司出厂产品的质量，防止产品未按规定程序销售放行，特制定本程序。

1. 范围

适合公司所有产品。

1. 工作规范

a.产品只有在过程中的所有程序均被执行的情况下才允许放行。

b.产品放行前，由公司食品安全小组审核所有的记录，包括采购过程的卫生监控记录,CCP监控记录，以及产品的检验结果记录，同时对产品进行销售前的评审，综合部审核数量市场部检查产品质量，全部结果合格后;由公司食品安全小组出具产品合格确认单。

c.由食品安全小组组长在放行通知，上签字。

d.市场部接到放行通知后才可对产品进行放行。