

# 旌德县朝辉绿色食品有限公司

## 质量手册

编制\_\_\_\_\_

批准\_\_\_\_\_

发布\_\_\_\_\_

2009 年 月 日

## 授 权 令

为推进质量工作有效的开展，确保产品质量持续满足法规和顾客的要求，现授权吴辉为质量负责人，并授予以下职责和权限：

- 1、 领导并组织建立、实施和保持质量管理制度；
- 2、 向总经理报告质量工作情况和任何质量改进的需求；
- 3、 组织召开公司质量分析会议；
- 4、 代表公司和外部各方联络质量工作相关事宜。

## 关于质量工作归口的规定

为推进质量工作有效的开展，现决定在公司质量负责人的领导下，品管部负责公司质量管理工作的归口管理，组织建立公司质量管理体系，并负责处理公司日常质量管理事务。

总经理：

年 月 日

## 任 命 令

为推进质量工作有效的开展，确保产品质量持续满足法规和顾客的要求，决定任命吴辉为公司质检员，负责公司生产过程、产品出厂检验和原辅材料验证、验收工作。公司质检员在其工作职责范围内，独立开展工作，不受来自各方影响。

总经理：

年 月 日

# 质量方针、质量目标和实施方案

## 一、 质量方针

顾客第一、质量第一

## 二、 质量目标

- 1、 产品出厂合格率为 100%;
- 2、 顾客满意率 $\geq$ 90%。

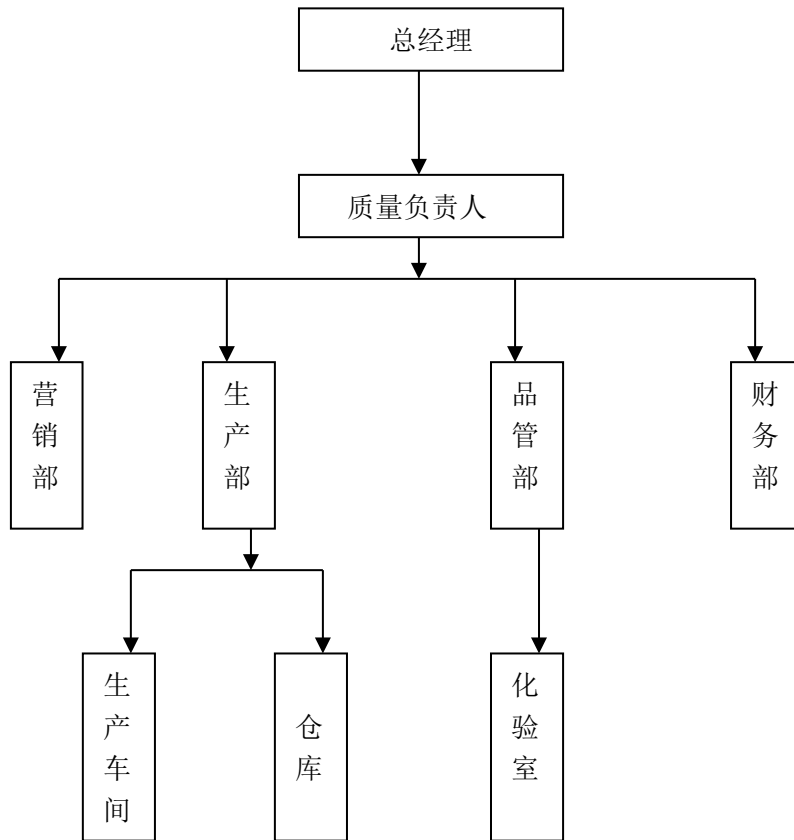
## 三、 实施方案

- 1、 建立健全质量管理体系;
- 2、 对各级人员进行质量培训;
- 3、 完善生产设备和检测设施的管理;
- 4、 严格落实食品法规和标准的要求。

总经理:

年 月 日

## 质量管理结构图



## 各部门职责与权限

## **一、 总经理**

- 1、贯彻执行法律法规，关注顾客需求，对产品质量负总责；
- 2、组织制定质量方针、质量目标，确保全员理解并支持；
- 3、确定组织机构、工作岗位，明确各级人员的职权，促进内部沟通；
- 4、任命质量负责人，授权处理相关质量事宜；
- 5、配置合理资源；
- 6、组织年度质量总结。

## **二、 质量负责人**

- 1、领导并组织建立、实施和保持质量管理体系；
- 2、向总经理报告质量工作情况和任何质量改进的需求；
- 3、组织召开公司质量分析会议；
- 4、代表公司和外部各方联络质量工作相关事宜

## **三、 财务部经理（办公室）**

- 1、组织制定行政管理规章制度，督促和检查规章制度的贯彻执行；
- 2、组织协调公司年会、员工活动、市场类活动及各类会议，负责外联工作，办理公司各类所需证照；
- 3、起草、归档公司相关文件；
- 4、收集、整理公司内部相关信息，及时组织编写公司大事记；
- 5、管理公司资质证件；
- 6、组织好来客接待和相关外联工作；

- 7、协调好公司内部行政人事工作；
- 8、负责处理公司财务和贯彻执行国家有关财经纪律。

## **五、营销部经理**

- 1、负责产品的销售；
- 2、负责生产物资的采购；
- 3、负责产品的交付；
- 4、负责收集顾客满意信息，组织对供方合格评价工作；
- 5、组织开展售后服务工作。

## **六、品管部经理**

- 1、组织建立公司质量管理体系，并负责处理公司日常质量管理事务；
- 2、负责技术文件的管理；
- 3、负责设备设施及生产环境的管理；
- 4、负责产品的工艺设计；
- 5、负责对生产过程开展技术指导；
- 6、组织开展特殊过程的确认；
- 7、负责检测装置的管理；
- 8、负责产品的检验管理；
- 9、负责不合格品的控制。

## **七、生产部经理**

- 1、对车间产品的质量负责；
- 2、按计划组织生产；



- 3、确保质量技术要求在生产过程中得到全面落实；
- 4、保护、维护所使用生产设备、设施、工装和检测设备；
- 5、做好现场产品的标识和防护；
- 6、负责生产现场环境管理和安全管理。

## **八、检验员**

- 1、负责产品和原辅料的检验，并做好检验状态的标识；
- 2、负责记录并报告检验结果；
- 3、跟踪验证不合格品的处理结果。

## **九、仓库管理员**

- 1、负责库存物品的收发；
- 2、负责建立库存台帐；
- 3、负责库存物品的防护；
- 4、负责盘点并报告库存状况。

## **十、操作工**

- 1、对工序质量负责；
- 2、按生产工序的要求，完成生产任务；
- 3、负责工序设备的日常维护保养；
- 4、负责维护、保持工序作业环境；
- 5、负责工序产品的防护。

## **十一、内部沟通**

公司在建立文件化质量安全管理体过程中，在各级职能及各级层次之间，就过程及其有效性进行沟通，在程序中，应

将过程与过程、职能与职能、层次与层次之间的接口关系描述清楚，要体系实施过程中，可通过电话、传真、会议、电子邮件、公告等方式进行沟通。

## 十二、记录

### 1、会议记录

## 不合格品管理办法

### 一、不合格品识别

1、不合格品：是指对照产品要求、工艺文件、技术标准等进行检验或试验，被判定一个指标或多个指标不符合（未满足）规定要求的产品。

2、这里所指不合格品包括半成品、成品、采购品。

### 二、采购产品不合格的控制

1、记录：应在《不合格品及纠正措施处理单》上，记录不合格情况及其后评审、处理情况；

#### 2、不合格评审

A 评审时限：发现不合格品后，应在 24 小时内完成评审工作；

B 评审目的：通过评审决定对不合格采购品处置方式，包括：

---拒收：以退货为首选方式

---让步接收：仅限于采购品存有一定瑕疵，能够进行补救。

C 评审程序与权限：品管主管对对不合格品进行评审，明确处置方式。

#### 3、不合格品的处置及跟踪

## A 拒收

- 由检验员向营销主管退交不合格品，说明理由；
- 营销主管办理退货手续，并将处理结果通报给品管主管。

## B 让步接收

- 由检验员在检验记录上注明让步情况，向营销主管移交让步产品；
- 营销主管办理入库手续。

## 三、不合格半成品及成品的控制

1、记录：应在《不合格品及纠正措施处理单》上，记录不合格情况及其后评审、处理情况；

### 2、不合格评审

A 评审时限：发现不合格品后，应在 24 小时内完成评审工作；

B 评审目的：通过评审决定对不合格品处置方式，包括：返工、报废。

C 评审程序与权限：品管主管组织车间主任对不合格品进行评审，明确处置方式。

### 4、不合格品的处置及跟踪

A 品管主管向车间下达《不合格品及纠正措施处理单》，组织检验员对不合格品处置进度和及结果进行跟踪；

#### B 返工的控制

- 品管主管应对返工过程进行跟踪指导；
- 返工作业人员应按照返工的要求进行返工，完工后提交重新

检验；

---检验员对返工产品进行检验，在《不合格品及纠正措施处理单》记载检验结果。

#### C 报废的控制

---生产车间对判废产品移到指定废品区；

---车间主任每天对废品进行清理、处置；品管主管予以监督、见证。

### 四、交付后发现的不合格品

1、在任何情况下，发现已交付的产品出现不合格时，应立即通知品管主管和营销主管；

2、品管主管在组织确认不合格属实后，提请营销主管向有关顾客通报；

3、品管主管填写《不合格品及纠正措施处理单》，组织评审，营销主管参加；

4、通过评审以确定

A 不合格品的性质，以及影响程度；

B 拟采取的措施。

5、评审后，营销主管与顾客进行沟通，就处理办法应达成一致，通常应对不合格品要予以召回；

6、品管主管应在《不合格品及纠正措施处理单》上记载最终处理决定，并组织、监督实施，记录实施结果。

### 五、纠正措施

- 1、对发生的不合格品，品管主管应组织分析产生的原因，制定并组织实施相应的纠正措施；
- 2、应在《不合格品及纠正措施处理单》上做好记录。

## **六、记录**

- 1、不合格品通知单
- 2、不合格品及纠正措施处理单

## **设备维修、清洗、消毒管理制度**

### **一、设备配置**

直接用于生产加工的生产设备设施的要求应符合：无毒、无害、耐腐蚀、不生锈、易清洗消毒、不易于微生物滋生的材料制成。

### **二、生产设备的档案**

生产主管建立生产设备台帐，令明确企业生产设备状况、基本信息。

### **三、设备的维修**

- 1、当发现设备出现故障或故障隐患时，生产主管组织维修；
- 2、任何设备在故障修复后，生产主管均应组织验收或验证，以确认设备能否正常运行；
- 3、生产主管对已修复的设备组织清洗、消毒。

### **四、设备清洗消毒**

- 1、对食品生产过程中直接接触的机械设备 管道、容器、用具等应定期清洗消毒；

## 2、清洗消毒时间

A 每天生产完成后;

B 发现或怀疑机械设备、器具不洁时;

C 连续停止生产 3 天以上, 重新生产前。

3、清洗消毒由生产主管组织, 生产操作工实施, 品管主管检查

## 4、清洗消毒的方式

A 对可拆卸的设备、管道予以分解;

B 先用清水冲洗 1-2 遍, 除去机械设备、器具表面残留物;

C 再用开水或清洁剂对设备、器具与食品直接接触面进行清洗消毒 1-2 分钟 (约三遍);

D 最后用清水对机械设备进行漂洗, 使之清洁。

## 5、清洗消毒记录

每次清洗消毒后, 清洗消毒人员应做好《设备清洗消毒记录》。

## 四、 设备检查

每天, 品管主管应寸设备的运行、维修、清洗、消毒情况进行检查, 并做好《设备检查记录》。

## 五、 记录

1、生产设备一览表;

2、生产设备维修计划;

3、生产设备维修记录;

4、 生 产 设 备 检 查 记 录 ;

5、生产设备清洗消毒记录。

## **检测设备、计量器具管理制度**

### **一、 确定与配置**

品管主管根据本企业的产品检测需求，组织确定并购买相关的检测设备。

### **二、 使用前的管理**

品管主管应建立《检测设备管理台帐》，确定编号、检定周期、校准方法等内容。

### **三、 检验、周期检定的管理**

- 1、 对新配备的检测设备、计量器具，在投入使用前，品管主管应送国家法定检定机构进行检定，合格后方可使用；
- 2、 对在用的检测设备、计量器具，品管主管应根据《检测设备一览表》规定的周期，制定周期检定计划，并按计划送检
- 3、 所有的经检定合格的检测设备、计量器具，应保存其检定证书等技术文件；
- 4、 经检定的设备，根据检定的结果，给予“合格”“不合格”标识。

### **四、 使用管理**

- 1、 只能使用合格标识，且在检定有效期内的检测设备，开展检验工作；

- 2、 检验员做好检测设备日常清理、维护、清洁等工作，以防止因保护、搬运、贮存不当，导致受到损坏或检定失效；
- 3、 当发现检定失效后，要及时送检。

## **五、记录**

- 1、检测设备一览表
- 2、监测设备周期检定一览表
- 3、检测设备校准计划
- 4、检测设备使用记录

## **环境卫生管理制度**

### **一、环境卫生管理**

1、 邻近道路及厂内道路、庭院，应随时保持清洁。厂区内地面应保持良好维修、无破损、不积水、不起尘埃。

2、 厂区内草木要定期修剪，不必要的器材、物品禁止堆积，以防止有害动物孳生。

3、 厂房、厂房的固定物及其他设施应保持良好的卫生状况，并作适当的维护，以保护成品免受污染。

4、 排水沟应随时保持通畅，不得有淤泥蓄积，废弃物应作妥善处理。

5、 应避免有害（毒）气体、废水、废弃物、噪音等产生，以致形成公害问题。

6、 废弃物的处理应依其特性予以分类集存。



7、废弃物放置场所不得有不良气味或有害（毒）气体排出，应防止有害动物的孳生及防止成品、成品接触面、水源及地面遭受污染。

## **二、 厂房设施卫生管理**

1、厂房内各项设施应随时保持清洁及良好维修，厂房屋顶、天花板及墙壁有破损时，应立即加以修补，且地面及排水设施不得有破损或积水。

2、厂房内若发现有有害动物存在时，应追查并杜绝其来源，但其扑灭方法以不致污染成品、成品接触面及内包装材料为原则（尽量避免使用杀虫剂等）。

3、原料处理、加工、包装、贮存等场所内，若有大量废弃物产生时，应以输送设施随时迅速送至厂房外集存处理，并尽速搬离厂外，以防有害动物孳生及水源、地面等遭受污染。

4、加工作业场所内不得放置或贮存有毒物质。

5、储水槽（塔、池），应定期清洗。

## **三、 机器设备卫生管理**

1、用于加工、包装、储运的设备及器具，应定期清洁。

2、用具及设备的清洁作业，应注意防止污染成品、成品接触面及内包装材料。

3、所有成品接触面，包括用具及设备与成品接触的表面，应尽可能时常予以消杀清洁。

4、用于加工成品的机器设备或场所不得供做其他与成品加

工无关的用途。

#### **四、人员卫生管理**

1、与成品接触的人员手部应保持清洁，工作前应用清洁剂洗净。

2、打包作业人员必须穿戴整洁的工作衣帽，以防头发、头屑及外来杂物落入成品、成品接触面或内包装材料中，必要时需戴口罩。

3、打包工作中不得有抽烟、嚼槟榔或口香糖、饮食及其他可能污染成品的行为。不得使汗水、唾液或涂抹于肌肤上的化妆品或药物等污染成品、成品接触面或内包装材料。

4、员工如患有出疹、脓疮、外伤（染毒创伤）、结核病等可能造成成品污染的疾病者，不得从事与成品接触的工作。与成品接触的新进人员应先经卫生医疗机构健康检查合格后，才能聘用，以后每年至少应接受一次身体检查，其检查项目应符合相关规定。

5、个人衣物应贮存于更衣室，不得带入成品处理或设备、用具洗涤的地区。

6、接触人员工作前（包括调换工作时）、如厕后（厕所应张贴“如厕后洗手”的警语标示），或手部受污染时，应清洗手部，必要时并予以消毒。

7、访客的出入应适当管理。若要进入管制作业区时，应符合现场工作人员的卫生要求。

## 五、记录

- 1、生产车间空气质量检测记录
- 2、生产工人手检测记录

## 仓库管理制度

### 一、进货验收

- 1、一切进入仓库的物资，均由营销部开具报检单，经检验员检验合格后，开具检验单方可入库
- 2、物资入库应核对质量和数量
- 3、物资入库后应附有供方提供的材料质保书和合格证明、检验报告单

### 二、仓库保管

- 1、进库物资应按不同种类、规格分类存放，堆放整齐并予以标识
- 2、物资存放时应注意防潮物资，放在上层仓位、重物资放在下层仓位
- 3、仓库应通风干燥并有防火、防盗、防鼠、防霉变等措施
- 4、有毒有害物资应单独存放并加以标识
- 5、按月盘存

### 三、物资发放

- 1、出库物资应凭领料单发放
- 2、出库物资要执行先入先出的原则
- 3、物资出库后要及时销帐，做到帐、卡、物相符

## 四、记录

### 1、成品出入库记录

## 文件管理制度

### 一、文件分类

- 1、行政文件 起草由行政主管，审核人为总经理，批准人为总经理；
- 2、技术、工艺文件，起草由品管主管组织，审核人为质量负责人，批准人为质量负责人。

### 二、文件发放

- 1、行政主管针对文件的对象，确定发放的范围，以确保有关使用人员能随时得到有关文件的有效版本；
- 2、收发双方人员应在《文件发放/回收表》中做好记录。

### 三、文件/资料的更改和收回

- 1、文件如确需要更改，应向原编制人员提出申请，由其组织人员核实进行必要的更改；
- 2、原编制人员在拟定更改的内容后，按照程序规定进行审批；
- 3、除明显打印错误的个别字、词以外，文件的其他更改均应换页或全部换新；
- 4、审批后更改文本交由行政主管发放。

### 四、文件的保管

- 1、一般文件应存处于工作现场，指定专人保管；

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/957032036054006026>