





日照职业技术学院
RIZHAO POLYTECHNIC

食品品质控制与管理

Food Quality Control and management

专业群选修课

 主讲人：唐清桓

 日期：2022.4.25

目录

Contents



品控部简介、企业组织架构



质量管理常见的体系标准



品控部程序文件记录编写



现场品控管理



质量审核工作



2.1

ISO9000:2015

目录

- 一、标准的背景
- 二、重要术语
- 三、质量管理的原则

一、标准的背景

ISO的由来

- 1946年，来自25个国家的代表在伦敦召开会议，决定成立一个新的国际组织，其目的是促进国际间的合作和行业标准的统一。
- ISO组织于1947年2月23日正式成立，总部设在瑞士的日内瓦。
- ISO于1951年发布了第一个标准---工业长度测量用标准参考。
- 国际标准化组织--简称ISO
International Organization for Standardization

ISO

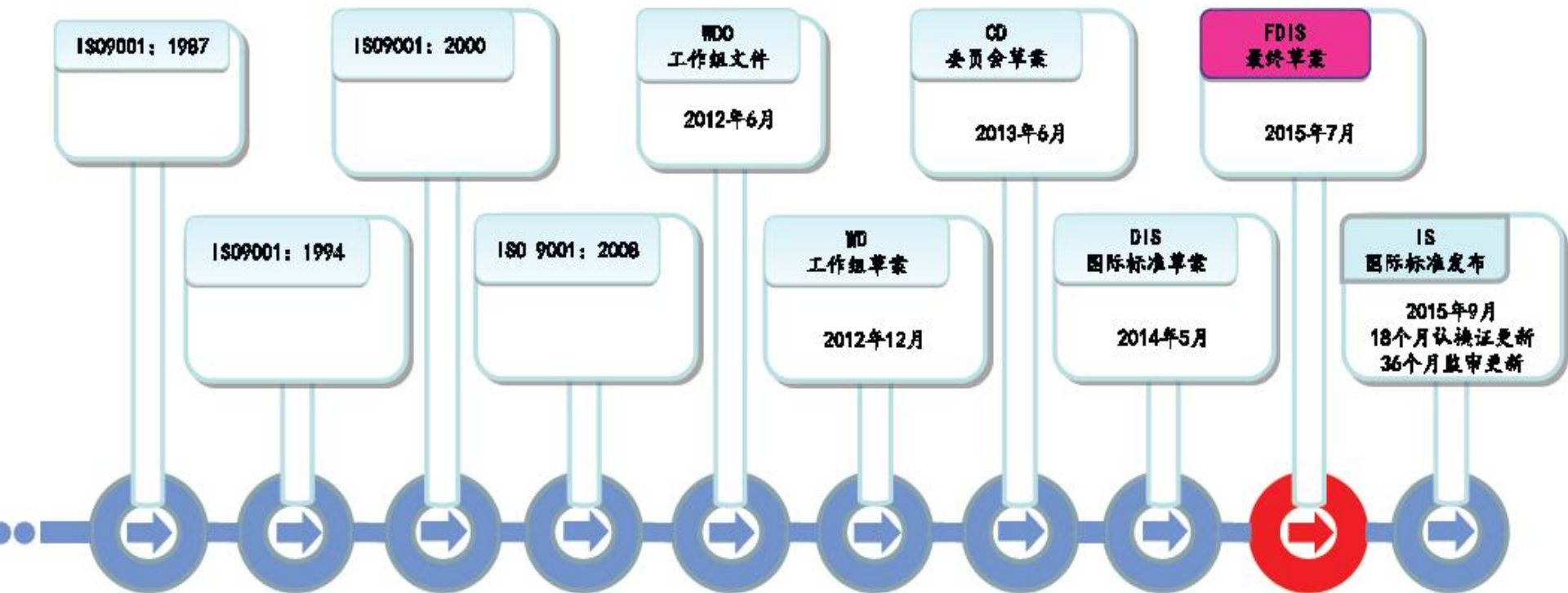
- ISO组织自我定义为非政府组织
- 官方语言是英语、法语、俄语
- 参加者包括会员国的国家标准机构和主要公司
- ISO Logo



标准修订的背景

- 目前**共**颁布各种标准**1.6万多**。
- ISO9001已成为广泛采用的质量管理标准（**110多万**张证书）；
- 社会与科技不断发展和变化；
- 组织所面临的经营环境日趋复杂；
- 组织满足顾客要求的能力需要不断得到提升；
- 满足相关方要求，实现可持续发展是重要主题；
- 管理体系标准不断“碎片化”，需要有更好的协调一致性；

ISO9000质量管理体系发展历程



二、重要术语

ISO9001:2015	ISO9001:2008
<p>4.术语的变化</p> <p>为了本文件目的，ISO9000给出的术语和定义适用。</p> <p>增加术语和定义，共22个。</p> <p>这些术语和定义包括：组织，相关方，要求，管理体系，最高管理者，有效性，方针，目标，风险，能力，文件化信息，过程，绩效，外包，监视，测量，审核，符合，不符合，纠正，纠正措施，持续改善。</p>	<p>变化点：新的术语和定义如：风险、文件化信息、绩效、外包、监视、测量</p> <p>未来有可能随ISO9000一起变化</p>

重要术语

1.相关方： 可影响决策或活动，或被决策或活动所影响，或自认为被决策或活动影响的个人或组织

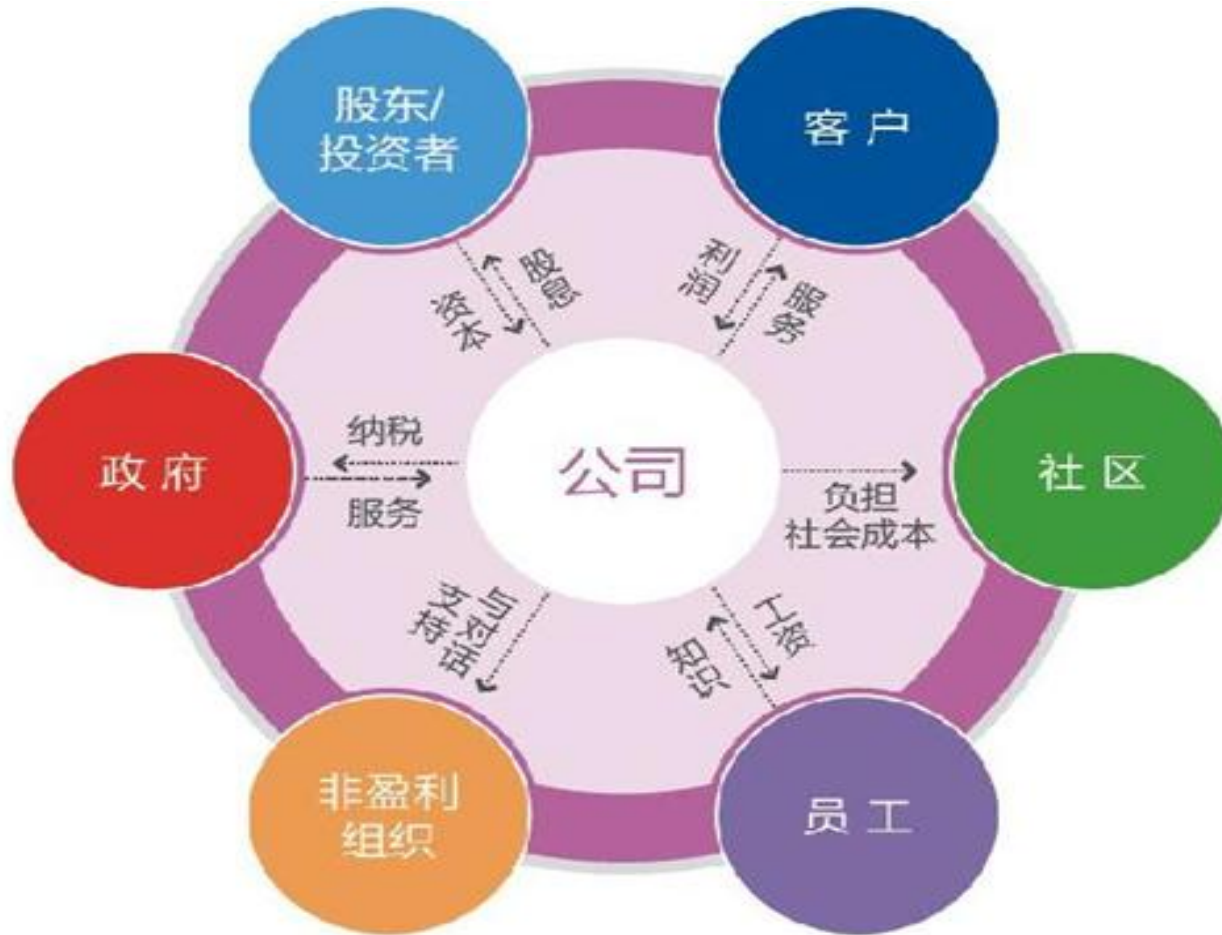
示例： 顾客、所有者、组织内的员工、供方、银行、监管者、工会、合作伙伴以及包括竞争对手或反压力集团的社会群体。

2.顾客： 能够或实际接受其预期（向其提供）或所要求的产品或服务的个人或组织

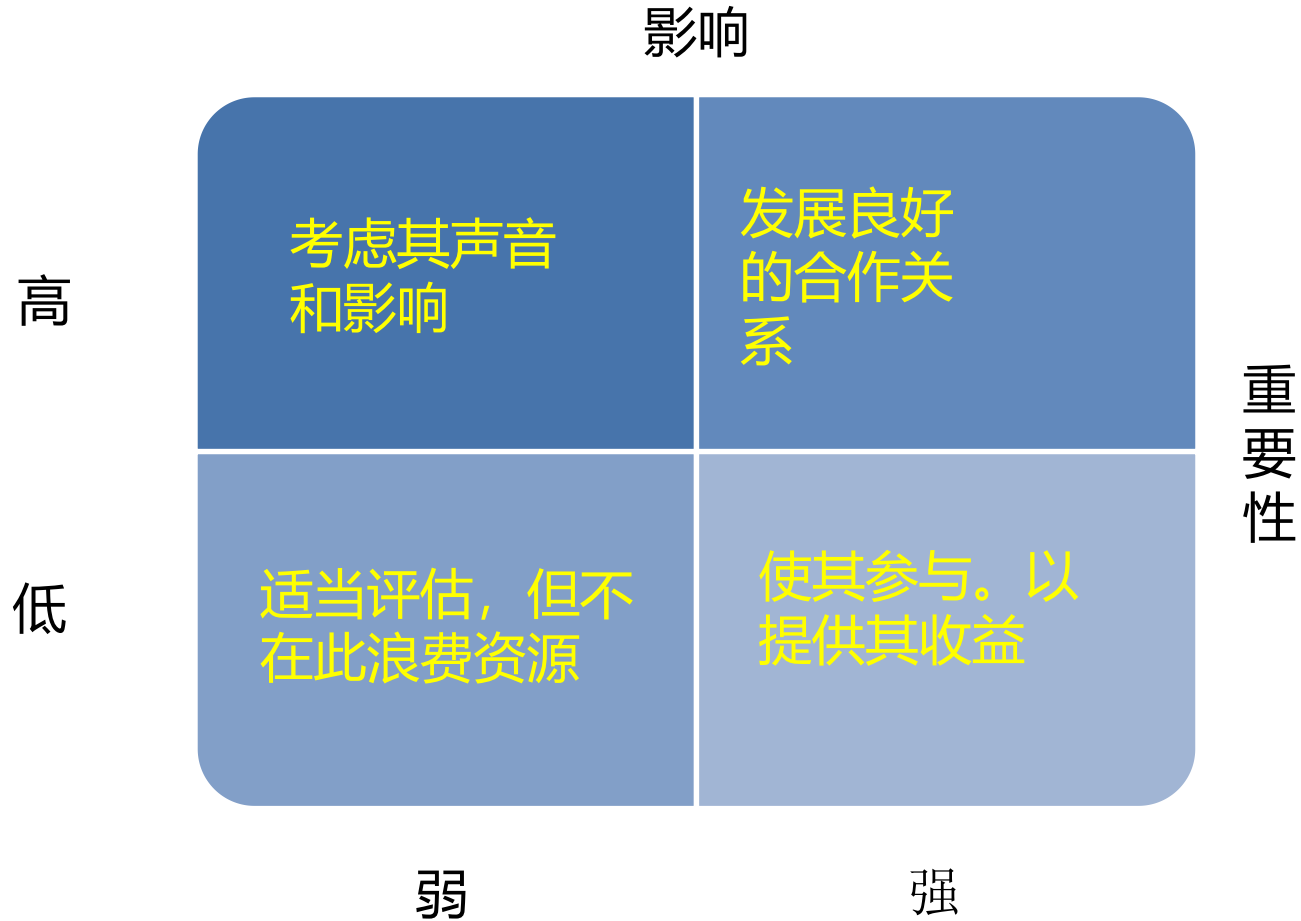
示例： 消费者、委托人、最终使用者、零售商、内部过程的产品或服务的接收人、受益者和采购方。

注： 顾客可以是组织内部的或外部的。

组织的相关方举例

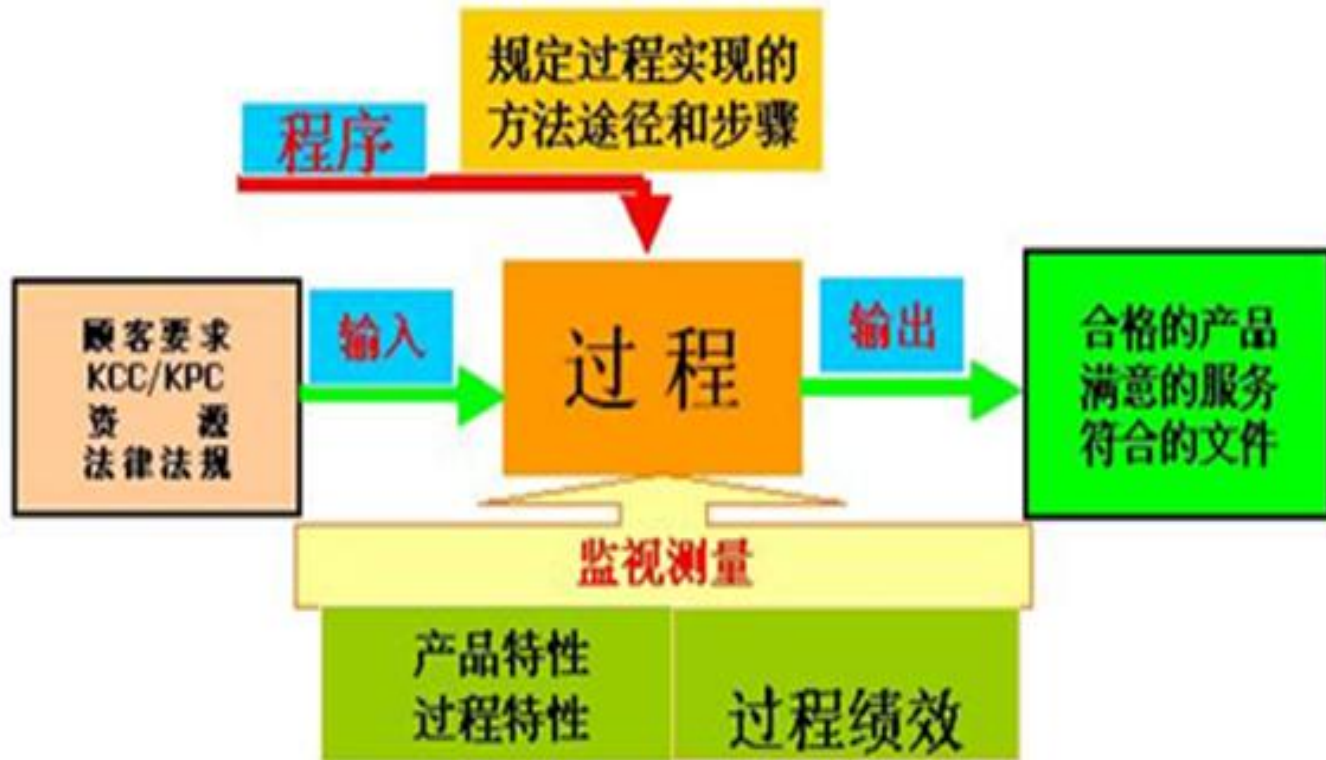


相关方的影响及其重要性



重要术语

3.过程： 利用输入实现预期结果的相互关联或相互作用的一组活动。



重要术语

4.质量： 客体的一组固有特性满足要求的程度

“质量”可使用形容词来修饰，如：**差、好或优秀**。

“固有的”（其反义是“赋予的”）意味着存在于实体内。

5.绩效： 可测量的结果。

注：绩效可能涉及定量的或定性的结果。

重要术语

6.风险：不确定性的影响。

注1：影响是指偏离预期，可以是**正面的**的或**负面的**。

注2：不确定性是一种对某个事件，甚至是局部的结果或可能性缺乏理解或知识的信息的状态。

注3：通常，风险是以某个事件的后果 (包括情况的变化)及其发生的可能性的组合来表述。

注4：“风险”一词**有时仅在有负面结果**的可能性时使用。

注5：**食品安全风险取决于食品 (3.18) 中的危害带来不良健康影响的可能性和影响的严重程度 (定义见《食品法典程序手册》)**

风险类别示例

	内部	外部
战略风险	新技术，新产品，购并风险，品牌建立，收益变化	市场需求变化，法律改变，诉讼，失去主要客户或供应商，竞争对手
财务风险	现金流，资产流动性，	经济周期，股票市场，价格风险，利率风险，汇率风险，信用风险
运营风险	安全生产，知识产权，网络安全，环境保护，人力资源，赔偿责任	管理责任，合规，供应链
危害性风险	火灾，车船事故，人身伤亡	自然灾害，偷窃，恐怖袭击

重要术语

7.产品：可在组织和顾客之间未发生任何交易（处理）的情况下，组织产生的输出

注1：产品的主要特征是有形的。

注2：**硬件**是有形的，其量值具有可计数的特性(如：轮胎)。流程性材料是有形的，其量具有连续的特性(如：燃料和软饮料)。

硬件和流程性材料经常被称为**货物**。

软件由**信息组成**，无论采用何种介质传递(如：计算机程序、移动电话应用程序、操作手册、字典、音乐作品版权、驾驶执照)。

重要术语

8.服务：至少有一项活动需在组织和顾客之间进行的组织的输出。

注1：通常，服务的主要特征是无形的。

注2：通常，服务包含与顾客在接触面的活动，以确定顾客的要求和提供服务，还可能还包括建立持续的关系，例如：银行、会计师事务所或公共组织，例如：学校或医院。

注3：服务的提供可能涉及，例如：

- 在顾客提供的有形产品(如需要维修的汽车)上所完成的活动。
- 在顾客提供的无形产品(如为准备纳税申报单所需的损益表)上所完成的活动。
- 无形产品的交付(如知识传授方面的信息)提供)。
- 为顾客创造氛围(如在宾馆和饭店)。

注4：通常，服务由顾客体验。

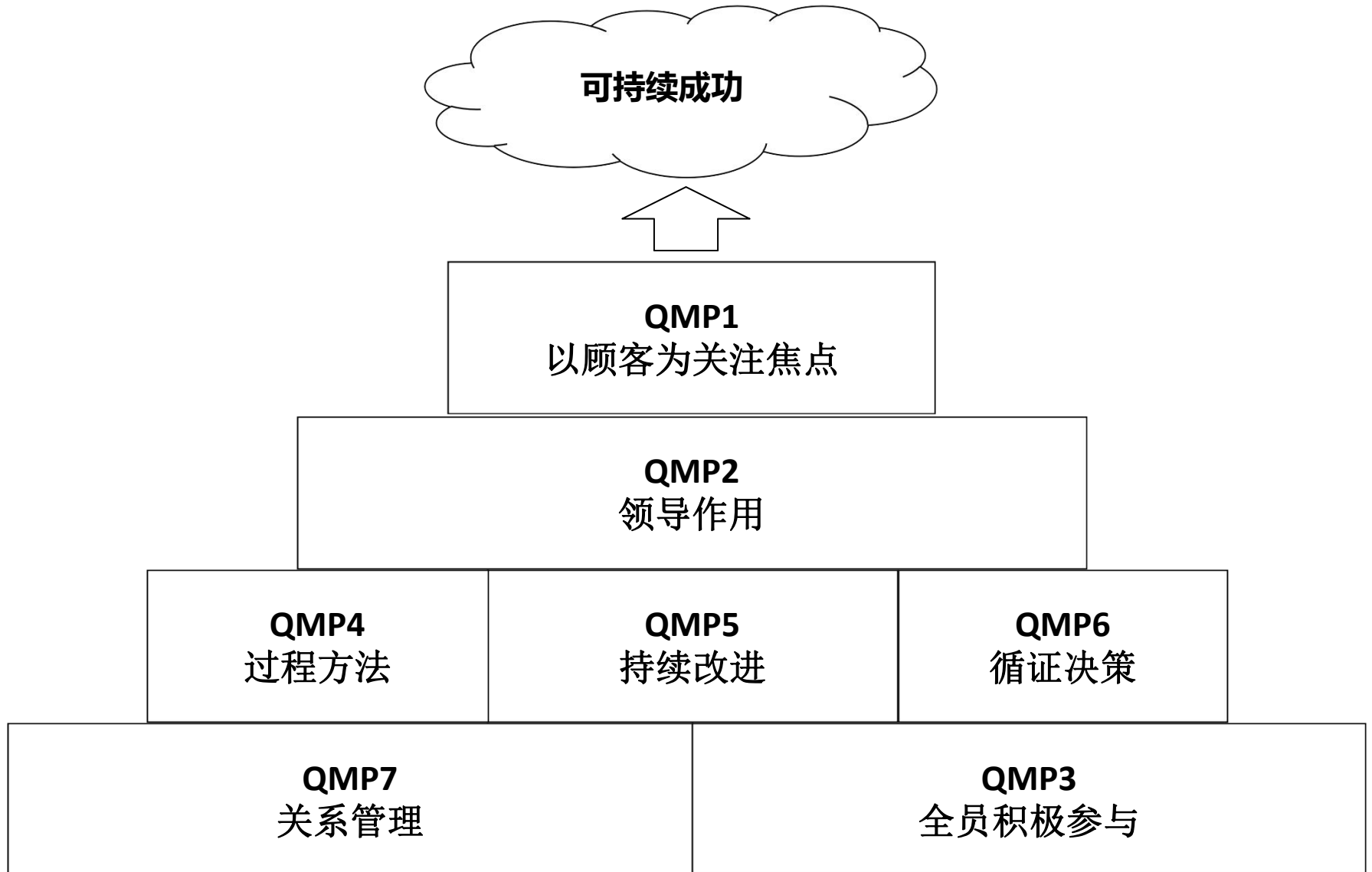
三、质量管理的原则



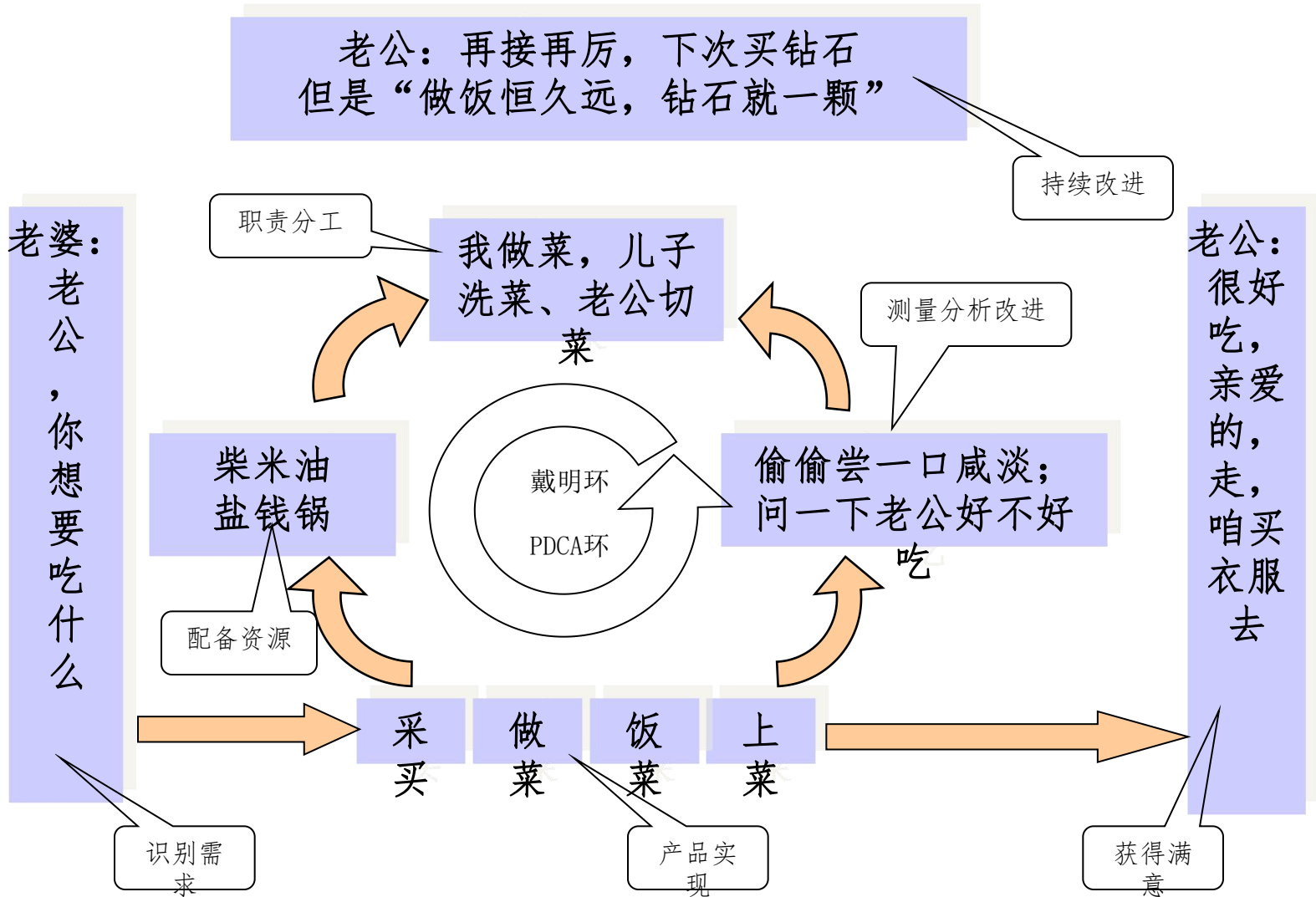
ISO 9001:2008

- 8项管理原则
1. 顾客导向
 2. 管理作用
 3. 全员参与
 4. 过程方法
 5. 管理的系统方法
 6. 持续改进
 7. 基于事实的决策
 8. 与供方的互利关系

质量管理原则之间的关系



七项管理原则的关系-家庭主妇怎么做饭的



以顾客为关注
焦点

1、“顾客满意公式”

(20世纪八十年代西方管理者提出)

顾客满意程度 = 顾客实际感受 - 顾客预感期望

2. 例：海尔的服务定义

- (1) 基本的服务叫交易
- (2) 事后的服务叫补偿
- (3) 创造出感动叫服务

海尔空调卖的不是产品！

而是室内舒适环境解决方案

- 美国管理名言：企业第一位的不是创造利润，而是创造顾客。
- 美国学者调查表明：每一个投诉的顾客后有26个保持沉默的不满意的顾客，26人中每人会对自己的10名亲友造成影响，这10名亲友中约33%再把坏消息传另外的20人。
- 换言之只要有1人投诉就会有326人不满意，现代企业家认识到：“顾客满意”就是经营。

领导作用

1、要点

“领导者确立组织统一的宗旨和方向。他们应当创造并保持使员工能充分参与并实现组织目标的内部环境”

2、运用：

■ 组织宗旨：

质量方针，质量目标构成组织宗旨的组成部分

■ 领导者的作用：

保持组织运作与组织宗旨的一致，创造良好的氛围，环境

■ 领导者工作方式：

明确目标，落实职责，以身作则、协调指挥。

- 兵随将转，无不用之材。兵强强一人，将强强一军。

作为一个领导，可不知道下属的短处，但不能不知道下属的长处。

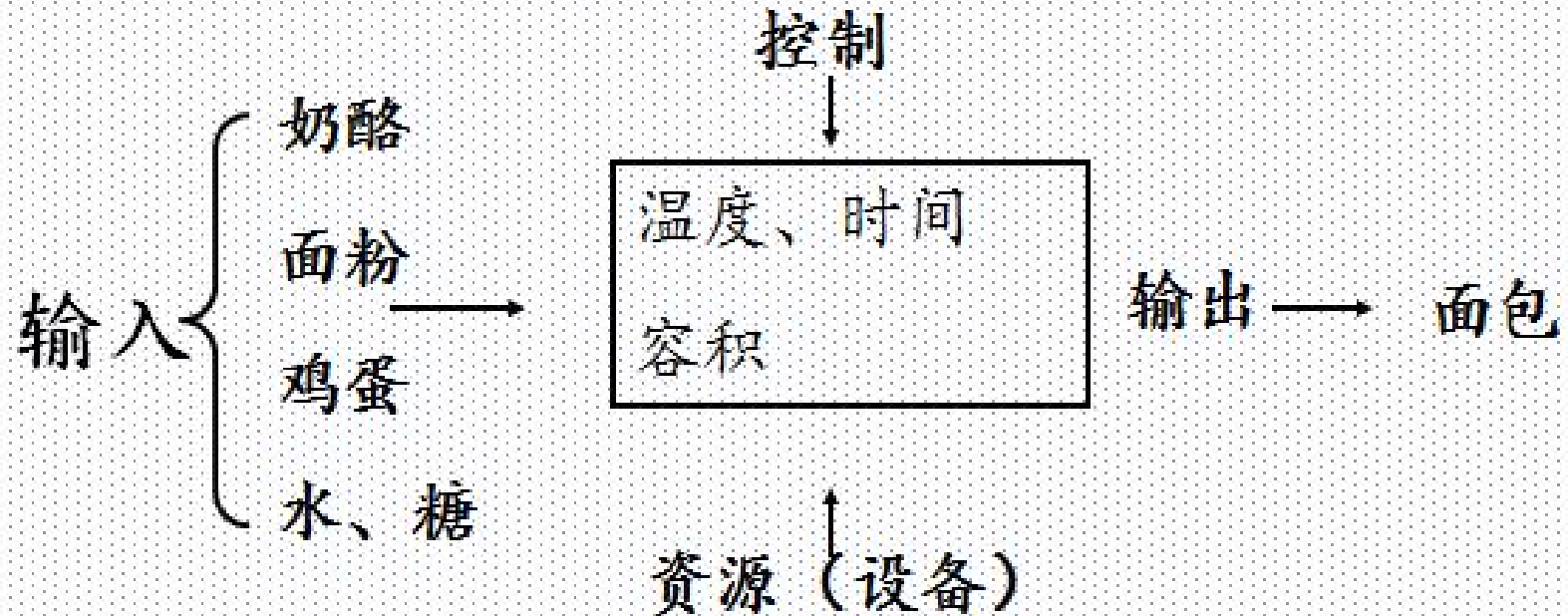
- 张瑞敏说：优秀的领导者可以具备不同的风格，但不同的风格背后蕴藏着一个共同的物质——激励和促动他人。

全员高度参与

- 1 让每个员工了解自身贡献的重要性及其在组织中的角色
- 2 以主人翁的责任感去解决各种问题
- 3 使每个员工根据各自的目标评估其业绩状况
- 4 使员工积极地寻找机会增强他们自身的能力、知识和经验
- 5 识别对其活动的约束
- 6 自由地分享知识和经验

过程方法

例：面包制作过程

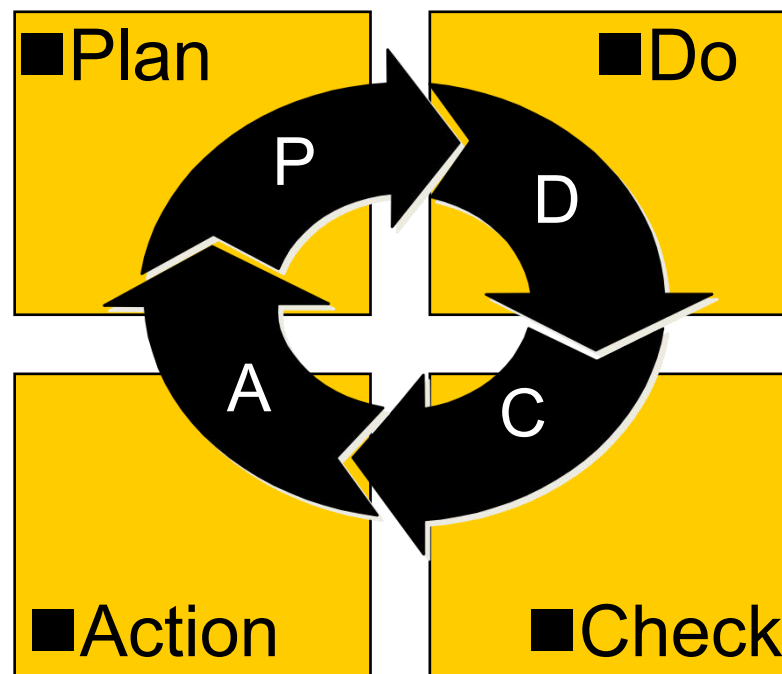


改进

PDCA的定义

定义:过程改进的基本方法，由美国著名质量管理专家戴明博士创立，也称为戴明循环。

- P—策划：根据顾客要求和组织的方针，建立提供结果所必要的目标和过程；
- D—实施：实施过程；
- C—检查：根据方针、目标和产品要求，对过程和产品进行监视和测量，并报告结果；
- A—改进：采取措施，以持续改进过程业绩。

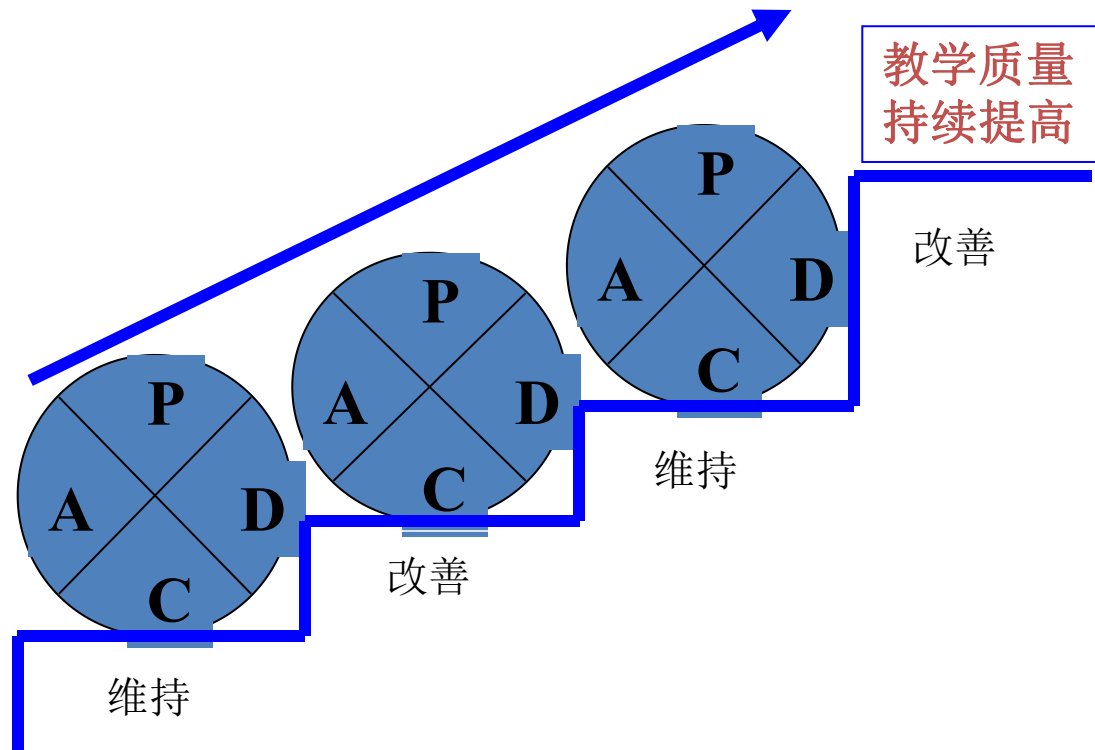
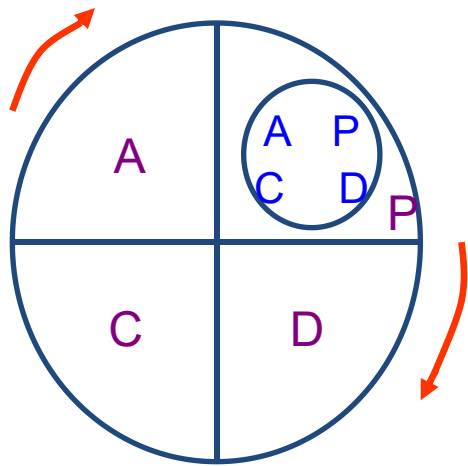


改进

PDCA模型

大环套小环

不断上升的循环



持续改进

- 海尔人认为：成功的企业主要看两点，一是是否创新，二是打破自我平衡，战胜自我。
- 20年前，IBM，通用分居世界第一，而今天只能拱手让座。
- 我国台湾著名企业家张安平说：无论是东方还是西方，历史告诉我们：大多数企业的繁荣期不超过30年，最危险的是25-35年。

基于证据的 决策

1. 确保数据和信息足够充分、精确和可靠
2. 让数据、信息的需要者能得到数据、信息
3. 使用正确的方法分析数据
4. 基于事实分析并权衡经验与直觉，做出决策并采取措施

领导决策失误

独断决策、急进决策、跟风决策
经验决策、迟滞决策、感性决策

做一做

用自己的话解释质量管理的原则及他们之间的关系



02

课后巩固
知识点中的
重要术语

01



本章小结

1

ISO9000重要术语。

2

质量管理原则及关系。





日照职业技术学院
RIZHAO POLYTECHNIC

食品品质控制与管理

Food Quality Control and management

专业群选修课

 主讲人：唐清桓

 日期：2022.4.25