




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



1

品控部简介、企业组织架构

2

质量管理常见的体系标准

3

品控部程序文件记录编写

4

现场品控管理

5

质量审核工作

3.5

沟通控制程序

3.5 沟通控制程序

2.5 职责、权限与沟通

2.5.1 职责和权限

最高管理者应规定企业内各部门在HACCP体系中所承担的职责和权限，确保相关岗位的职责和权限在组织内进行分配、沟通和理解。

最高管理者应任命HACCP小组组长并确认其职责权限，同时应：

- a) 确保建立、实施、保持和更新HACCP体系；
- b) 带领HACCP小组工作；
- c) 确保HACCP小组成员能够胜任，必要时，组织HACCP小组成员的相关培训和能力提升活动；
- d) 向组织的最高管理者报告HACCP体系的有效性和适宜性。

3.5沟通控制程序

2.5.2沟通

2.5.2.1 内部沟通

企业应建立、实施和保持有效的内部沟通，收集对食品安全有影响的信息，确保HACCP小组及时获取可引起HACCP体系变更的信息，保持HACCP体系的持续更新和有效性。

最高管理者应确保HACCP体系的**相关变更信息**作为管理评审的输入。

3.5沟通控制程序

2.5.2沟通

2.5.2.2 内部报告

最高管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。

最高管理者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。

应保留内部报告的记录。

3.5沟通控制程序

2.5.2沟通

2.5.2.3 外部沟通

企业应确保与外部沟通的信息充分，并可供食品链的相关方获得。

企业应与下述各方建立、实施并保持有效沟通：

- a) 外部供应商和承包商；
- b) 客户和/或消费者；
- c) 监管部门；
- d) 对HACCP体系的有效性或更新有影响或受其影响的其他组织。

2.5.2沟通

企业应规定负责对外沟通食品安全有关信息人员的职责和权限。负责外部沟通的人员应接受适当培训，充分了解企业的产品、相关危害和HACCP体系，并经授权。

适当时，外部沟通获得的信息可作为管理评审输入，并用于更新HACCP体系。

应保留外部沟通的记录。

3.5沟通控制程序

山东 <u>XX</u> 食品有限公司 沟通控制程序	文件编号: <u>XX/CX/13/B-0</u> 版本-更改状态: B-0
-------------------------------	---

1 目的

为了及时、准确地收集、传递、反馈与本公司质量管理有关的信息，作好信息的沟通管理，特制定本程序。

2 适用范围

适用于本**公司内部信息**的沟通与处理，以及**与顾客**等外部各相关方信息的收集、交流。

3 职责

3.1 供销部、综合部、品控部等部门负责对相关方的信息的收集与管理。

3.2 各部门负责本部门工作范围内信息的传递与沟通。

3.5沟通控制程序

山东 XX 食品有限公司 沟通控制程序	文件编号: XX/CX/13/B-0
	版本-更改状态: B-0

4 工作程序

4.1 信息来源

4.1.1 外部信息包括:

- A、地方检测站、环保局、食品药品监督管理局、检验检疫局、认证机构、卫生防疫站、劳动保护和社会保障部门等**检测或检查**的结果及反馈的信息;
- B、**政策法规标准**类信息, 如质量、食品安全的法律、法规、条例、产品标准等;
- C、**相关方** (顾客、供方、计量单位、媒体等) 反馈的信息及投诉等;
- D、其他外部信息, 如各部门直接从外部获取的有关质量食品安全管理的信息。

3.5沟通控制程序

山东 XX 食品有限公司 沟通控制程序	文件编号: XX/CX/13/B-0 版本-更改状态: B-0
------------------------	------------------------------------

4.1.2 内部信息包括:

- A、正常信息，如**方针、目标、指标**及完成情况，测量和监控**记录**，内部审核与管理评审报告以及体系正常运行时的其他记录等；
- B、（潜在）不符合信息，如体系内部审核的**不合格报告**，**纠正、预防措施处理单**等；
- C、**紧急信息**，如出现火灾、爆炸、重大质量事故以及环境污染事故等情况下的信息与记录等；
- D、其他内部信息，（如员工的**建议**等）。

3.5沟通控制程序

山东 XX 食品有限公司	文件编号: XX/CX/13/B-0
沟通控制程序	版本-更改状态: B-0

4.2 信息的收集、处理与沟通工具

信息可采用**书面**资料、记录、公告栏、内部刊物、讨论交流、**电子**媒体、声像设备、通讯、互联网等沟通的工具或方式予以传递。

4.2.1 外部信息的收集与处理

综合部、**品控部**分别负责和地方检测站、环保局、食品药品监督管理局、检验检疫局、认证机构、质检所、卫生防疫站、劳动保护和社会保障**部门**等机构检测、检查结果以及反馈信息的收集，由综合部、品控部分别按负责的范围**传递**到相关部门，当检测和检查结果出现不符合情况时，按照《纠正预防措施控制程序》的要求进行处理。

3.5沟通控制程序

山东 <u>XX</u> 食品有限公司 沟通控制程序	文件编号: <u>XX/CX/13/B-0</u> 版本-更改状态: B-0
-------------------------------	---

4.2.1.1 **供销部**人员负责组织对**供方**（原材料、设备、配件等）、运输承包方进行调查评定，作为评价产品供方和服务方的条件之一。

4.2.1.2 **供销部**负责与**顾客**的信息沟通，以满足顾客各方面的要求，对所使用的产品及服务中食品安全风险的评价结果及相关要求通知供方或顾客。

4.2.1.3 **政策、法规、标准类**的信息资料由公司相关职能部门负责收集、更新、整理，填写在部门《**法律、法规和其他要求清单**》中。

3.5沟通控制程序

山东 <u>XX</u> 食品有限公司 沟通控制程序	文件编号: <u>XX/CX/13/B-0</u> 版本-更改状态: B-0
-------------------------------	---

4.2.2 内部信息的处理与沟通

4.2.2.1 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信息，每月初由总经理主持，管理者代表和各部门负责人参加**每月例会**，对本公司管理体系的信息（包括方针、目标的完成情况，管理方案、内部审核结果，更新的法律法规等）进行传递、交流，并由综合部、建立《会议记录》。

3.5沟通控制程序

山东 <u>XX</u> 食品有限公司 沟通控制程序	文件编号: <u>XX/CX/13/B-0</u>
	版本-更改状态: B-0

4.2.2.2 对于环境、安全事故、事件信息由发现部门传递给综合部进行记录、处理和调查，参见《应急准备与响应控制程序》。

4.2.2.3 对于（潜在）不符合信息的处理详见《纠正预防措施控制程序》。

3.5 沟通控制程序

山东 XX 食品有限公司 沟通控制程序	文件编号: XX/CX/13/B-0 版本-更改状态: B-0
------------------------	------------------------------------

4.3 信息记录的管理

综合部、品控部分别负责汇集各方面的反馈信息，按照信息载体不同（如纸张、光盘、磁带等）提供相应的适宜存放的场所，分类存放。确保已获取的信息完整性和可用性。各部门可根据需要，在综合部、品控部查阅所需资料或进行拷贝。

对于信息交流过程中产生的记录，按《记录控制程序》进行管理。

3.5沟通控制程序

山东 <u>XX</u> 食品有限公司 沟通控制程序	文件编号: <u>XX/CX/13/B-0</u> 版本-更改状态: B-0
-------------------------------	---

4.4 监视和测量

管理者代表负责对本公司内、外部信息交流情况进行监督。

5 相关文件

5.1 《记录控制程序》

5.2 《纠正预防措施控制程序》

5.3 《顾客档案》

6 相关记录

《会议记录》

3.5沟通控制程序

山东 XX 食品有限公司

顾客档案

编号：XX/JL/01-23/B-0

NO.:

客户名称		国别	中国
地址			
联系方式	联系人		
	电话		
	传真		
	邮箱		
建立业务关系情况：			
客户需求产品情况：			
客户资信情况：（随附信保调查报告）			
客户等级分类情况：（重点客户、普通客户、未来潜在的客户）			
备注：			

3.5沟通控制程序

山东 XX 食品有限公司

公司会议记录

编号: XX/JL/05-01/B-0

NO:

时 间		地 点		主持人	
参加人员:					
应到人数		实到人数			
会议主题:					
会议内容:					
记录人/日期:					
备注:					

分组完成
虚拟企业
的一次会
议记录



02

课后巩固
知识点

01






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