

食品工业企业 诚信管理体系(CMS) 实践案例

陈述 刘江毅 主编



中国质检出版社
中国标准出版社

食品工业企业诚信管理体系 (CMS)

实 践 案 例

陈述 刘江毅 主编

中国质检出版社

中国标准出版社

北 京

图书在版编目(CIP)数据

食品工业企业诚信管理体系 (CMS) 实践案例 / 陈述, 刘江毅主编. —北京: 中国标准出版社, 2014. 10

ISBN 978-7-5066-7708-0

I. ①食… II. ①陈…②刘… III. ①食品工业—工业企业管理—企业信用—管理体系—案例—中国 IV. ①F426.82

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 215132 号

中国质检出版社
中国标准出版社 出版发行

北京市朝阳区和平里西街甲 2 号 (100029)

北京市西城区三里河北街 16 号 (100045)

网址: www.spc.net.cn

总编室: (010) 64275323 发行中心: (010) 51780235

读者服务部: (010) 68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 787×1092 1/16 印张 16.25 字数 244 千字

2014 年 10 月第一版 2014 年 10 月第一次印刷

*

定价 33.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话: (010) 68510107

《食品工业企业诚信管理体系 (CMS) 实践案例》

编写委员会

主编：陈 述 刘江毅

编委：王晓玉 焦晓尘 胡 军 柏晓刚 彭 程
王春艳 曹雅洁 郭静波 马立田 王献新

审定：王献新 马立田

前言

2012年2月6日，国务院发布《质量发展纲要（2011—2020年）》，提出了“以人为本、安全为先、诚信守法、夯实基础、创新驱动、以质取胜”的工作方针。其中，诚信守法是质量发展的重要基石，加强质量诚信体系建设和质量法制建设，是完善社会主义市场经济体制的基础工程，要引导生产经营者增强质量诚信意识，自觉落实质量安全主体责任，做到诚实守信、合法经营，保障质量安全。

《质量发展纲要（2011—2020年）》中要求推进质量诚信体系建设，主要是健全质量信用信息收集与发布制度，搭建以组织机构代码实名制为基础、以物品编码管理为溯源手段的质量信用信息平台，推动行业质量信用建设，实现银行、商务、海关、税务、工商、质检、工业、农业、保险、统计等多部门质量信用信息互通与共享。完善企业质量信用档案和产品质量信用信息记录，健全质量信用评价体系，实施质量信用分类监管。建立质量失信“黑名单”并向社会公开，加大对质量失信惩戒力度。鼓励发展质量信用服务机构，规范发展质量信用评价机构，促进质量信用产品的推广使用，建立多层次、全方位的质量信用服务市场。

为了落实《质量发展纲要（2011—2020年）》的要求，中华人民共和国工业和信息化部提出了诚信管理体系（CMS）评价工作，是一项保证食品安全的有效措施，目前已成立了部际联席会议，组织编制了诚信管理体系标准，即QB/T 4111—2010《食品工业企业诚信管理体系（CMS）建立及实施通用要求》、QB/T 4112—2010《食品工业企业诚信评价准则》，采取诚信管理体系评价的模式进行推广。近几年来，工业和信息化部陆续发布了《食品工业企业诚信体系建设工作指导意见》《食品工业企业诚信体系建设工作实施方案》《食品工业企业诚信管理体系评价机构工作规则（试行）》等指导性文件。

通过近几年的共同努力，约有500多家食品工业企业获得了诚信管理体系评价证书。但是由于诚信管理体系评价工作开展时间不长，目前没有合适的实践性指导丛书，造成食品工业企业导入诚信管理体系时经常遇到技术性困难。

本丛书是在总结几年来诚信管理体系评价经验和成果的基础上编写而成，目的是为广大食品工业企业管理人员、评价人员提供技术支持或参考，对食品工业企业推动诚信管理体系建设具有一定的指导作用。本丛书共分两册，第一册为《食品工业企业诚信管理体系（CMS）基础知识》，主要从诚信管理体系的基本概念、发展背景、推广状况、发展方向、标准理解、政府指导文件解读、评价要求、法律法规等方面进行了阐述；第二册为《食品工业企业诚信管理体系（CMS）实践案例》，主要从诚信管理体系文件架构、管理手册、标准各条款要求及应用案例、记录形式等方面进行了阐述。本系列丛书具有较强的实用性和可操作性，可借鉴性强，可以极大促进诚信管理体系的建设。

本丛书在编写过程中，参考了许多诚信管理体系评价试点文件和资料，并吸收了部分食品工业企业安全管理实践，得到行业内很多朋友及单位的支持和帮助。由于诚信管理体系评价是新型服务领域，正处于起步发展阶段，没有很多成熟的经验可循，而且由于时间和水平有限，本丛书难免有错误之处，敬请广大读者朋友批评指正，以便再版时修订。

编 者

2014年5月

目 录

第一章 诚信管理体系 (CMS) 文件	1
第一节 诚信管理体系文件的类型	1
一、诚信管理手册	1
二、程序文件	1
三、支持性管理文件	1
四、记录	2
第二节 诚信管理手册、程序文件的编写框架	2
一、诚信管理手册的编写框架	2
二、程序文件的编写框架	4
第三节 某食品工业企业诚信管理手册示例	7
第二章 诚信管理体系 (CMS) 要素	25
第一节 诚信方针	25
第二节 诚信因素	27
第三节 社会责任	106
第四节 诚信文化	117
第五节 目标、方案和指标	124
第六节 文件及记录控制	129
第七节 资源、职责和权限	136
第八节 教育、培训和能力	143
第九节 信息交流与控制	149
第十节 运行控制	153
第十一节 应急准备和响应	175
第十二节 监测和测量	191

第十三节 不符合识别、纠正、预防及信用修复	196
第十四节 内部核查	202
第十五节 合规性评价	217
第十六节 体系评价	232
第十七节 征信评价	240
第十八节 声明	243
 第三章 诚信管理体系 (CMS) 记录	 247
第一节 诚信管理体系的记录	247
第二节 诚信管理体系记录的分类	247
一、企业基本状况信息	247
二、企业财务相关记录	247
三、企业质量诚信保障能力相关记录	248
四、企业社会责任履行记录	250

第一章 诚信管理体系（CMS）文件

第一节 诚信管理体系文件的类型

诚信管理体系文件通常分为 4 个部分：诚信管理手册、程序文件、支持性管理文件、记录。

一、诚信管理手册

诚信管理手册是对食品工业企业整个诚信管理体系的总体性描述，是由最高管理者批准发布，是实施各项诚信管理活动的行动准则。诚信管理手册重点描述了诚信方针、诚信目标和实施方案，并侧重于诚信目标实现能力的评价。

诚信管理手册反映了食品工业企业诚信管理理念，明确了各职能层次及人员的职责和权限，突出了人员、技术、资金等有限资源的利用，在管理要求上引用了程序文件，由此确定了诚信管理的框架性要求。

诚信管理手册可用于对内、对外展示诚信管理绩效，表征了食品工业企业的诚信保证能力，是取得顾客及第三方信任的手段。诚信管理手册也为内部核查、体系评价的实施提供了依据。

二、程序文件

程序文件是对某项诚信管理活动所规定的方法、途径或步骤，按照程序文件执行可以促使诚信管理活动处于受控状态。

程序文件中通常会明确相关职能部门及人员的职责权限，往往描述应做的事情（what）、实施者（who）、实施时间（when）、在何处实施（where）、如何实施（how）。

三、支持性管理文件

支持性管理文件也可称为作业文件，是诚信管理手册、程序文件的支持性文件，规定了某些诚信管理活动的具体要求，往往是针对具体操作岗位进行描述，如作业指导书、检验规范、失信惩戒管理规定等。

四、记录

诚信记录是食品工业企业在诚信管理活动中所留下的客观证据,主要用于证实诚信管理的结果或过程状态,是诚信管理绩效的证实性文件。通过记录中反映的数据或信息,可实现追溯性要求,当发生诚信失信时,可据此进行原因分析。

总之,上述诚信管理体系文件的价值是:沟通意图,统一行动,实现增值。建立诚信管理体系文件是为了理顺关系,协调各职能部门之间的关系,使各项诚信管理活动能够有效地实施,使诚信管理体系实现经济、高效地运行,以满足顾客和相关方的要求。

第二节 诚信管理手册、程序文件的编写框架

编写诚信管理手册和程序文件时,要结合食品工业企业的管理区域、产品范围、生产场所和作业活动的特点,力求将 QB/T 4111—2010《食品工业企业诚信管理体系 (CMS) 建立及实施通用要求》的要求描述清晰,并将标准的相关要求与食品工业企业的诚信管理实际紧密结合起来。

一、诚信管理手册的编写框架

诚信管理手册通常包括以下内容:

- (1) 标题、范围和适用领域;
- (2) 目录;
- (3) 介绍页 (包括企业的简介及手册本身的介绍);
- (4) 企业的诚信方针和目标;
- (5) 企业组织结构、职责和权限的说明;
- (6) 诚信管理体系各条款要求和引用程序文件的描述;
- (7) 定义 (对行业术语和本企业习惯用语加以定义);
- (8) 诚信管理手册使用指南 (包含诚信管理手册的管理);
- (9) 支持性资料的附录。

其中,在描述诚信管理体系各条款要求时,通常从以下 5 个方面考虑:

- (1) 目的和范围:明确开展此项要素活动的目的及所预期的管理目标;
- (2) 职责:在手册中宜明确到该要素的归口管理及主要相关部门;
- (3) 措施和方法,也可考虑采用流程图;
- (4) 文件和引用文件;
- (5) 记录控制。

【示例】诚信管理手册框架

- 0.1 颁布令
- 0.2 诚信方针、诚信目标批准令
- 0.3 任命书
- 0.4 企业简介
- 0.5 企业诚信管理体系结构图
- 0.6 诚信管理体系职责分配表
- 0.7 诚信管理体系手册管理说明
- 1 范围
- 2 引用标准
- 3 术语和定义
- 4 诚信管理体系要求
 - 4.1 原则
 - 4.2 诚信方针
 - 4.3 策划
 - 4.3.1 基本要求
 - 4.3.2 诚信因素
 - 4.3.3 社会责任
 - 4.3.4 诚信文化
 - 4.3.5 目标、方案和指标
 - 4.3.6 文件
 - 4.4 实施与运行
 - 4.4.1 资源、职责和权限
 - 4.4.2 教育、培训和能力
 - 4.4.3 信息交流与控制
 - 4.4.4 文件控制
 - 4.4.5 记录控制
 - 4.4.6 运行控制
 - 4.4.7 应急准备和响应
 - 4.5 检查和改进
 - 4.5.1 监测和测量
 - 4.5.2 不符合识别、纠正、预防及信用修复
 - 4.5.3 内部核查
 - 4.6 评价与声明
 - 4.6.1 合规性评价

4.6.2 体系评价

4.6.3 征信评价

4.6.4 声明

二、程序文件的编写框架

程序文件的编写,首先关注 QB/T 4111—2010《食品工业企业诚信管理体系 (CMS) 建立及实施通用要求》中要求编制一个或若干个程序文件的要求。同时要关注各职能部门之间的接口性工作,要纵向成线、横向到边。

值得强调的是,在程序文件编写过程中,要确保程序文件能够支持诚信管理手册的内容,要使程序文件中的职责权限和相互关系与诚信管理手册的内容协调一致,要使程序文件中规定的具体要求与诚信方针、诚信目标相一致。程序文件的编制必须符合食品工业企业的管理实际,程序文件的内容要保证适宜性、充分性,并具备一定的可操作性。

QB/T 4111—2010《食品工业企业诚信管理体系 (CMS) 建立及实施通用要求》中明确提出需要编写的程序文件有 10 个,分别是:

- (1) 诚信因素识别程序;
- (2) 诚信信息交流与控制程序;
- (3) 文件控制程序;
- (4) 记录控制程序;
- (5) 运行控制程序;
- (6) 应急准备和响应程序;
- (7) 监测和测量程序;
- (8) 不符合识别、改进及信用修复程序;
- (9) 内部核查程序;
- (10) 合规性评价程序。

程序文件的编写框架,各个食品工业企业会有很大的差异,有的企业把诚信管理手册和程序文件合二为一进行编写,也有的企业将诚信管理手册和程序文件分开来编写。事实上,没有统一的程序文件编写方式,只要食品工业企业编写的程序文件能够对诚信管理活动有一定的指导性就可以。

【示例】诚信管理手册和程序文件合二为一的编写框架

颁布令

- 0.1 任命管理者代表和成立诚信小组决定
- 0.2 企业简介
- 1.0 使用范围
- 2.0 规范性引用文件



3.0 基础术语

4.0 诚信管理体系通用要求

4.1 原则

4.2 诚信方针

4.3 策划

4.3.1 基本要求

4.3.2 诚信因素控制程序

4.3.3 社会责任

4.3.4 诚信文化

4.3.5 目标、方案和指标

4.3.6 文件

4.4 实施与运行

4.4.1 资源、职责和权限

4.4.2 教育、培训和能力

4.4.3 信息交流与控制程序

4.4.4 文件控制程序

4.4.5 记录控制程序

4.4.6 运行控制程序

4.4.7 应急准备和响应控制程序

4.5 检查和改进

4.5.1 监视和测量控制程序

4.5.2 不符合识别、纠正、预防及信用修复

4.5.2.1 不符合识别控制程序

4.5.2.2 纠正、预防及信用控制程序

4.5.2.3 信用修复控制程序

4.5.3 内部检查控制程序

4.6 评价与声明

4.6.1 合规性评价

4.6.2 体系评价

4.6.3 征信评价

4.6.4 声明

附录1 诚信管理体系组织机构图

附录2 诚信管理体系职能分配表

附录3 生产过程流程图

附录4 管理过程流程图

附录5 适用法律法规一览表

附录 6 企业执行标准

附录 7 文件更改一览表

【示例】程序文件单独编写的框架

- (1) 文件控制程序
- (2) 记录控制程序
- (3) 人力资源管理控制程序
- (4) 诚信目标指标和管理方案控制程序
- (5) 诚信运行控制程序
- (6) 诚信信息交流控制程序
- (7) 诚信因素识别、评价、更新控制程序
- (8) 法律法规及其他要求控制程序
- (9) 合规性评价控制程序
- (10) 体系评价控制程序
- (11) 不符合识别、纠正、预防及信用修复控制程序
- (12) 采购控制程序
- (13) 监测和测量控制程序
- (14) 应急准备和响应控制程序
- (15) 与顾客有关的过程控制程序

在编写诚信管理手册、程序文件的基础上,根据诚信管理需要,还可以编写食品工业企业的支持性管理文件。支持性管理文件的编写没有固定的格式,要根据诚信管理事项的特点来编制。支持性管理文件的内容应力求详细、清晰,具有可操作性。

【示例】

- (1) 食用农产品原料及其他原辅料进货管理制度
- (2) 生产过程及仓储管理制度
- (3) 产品检验、不合格品处理制度
- (4) 企业广告宣传、合同管理、标识管理制度
- (5) 产品追溯、召回、申投诉处理、食品安全事故责任追究制度
- (6) 从业人员诚信教育及考核、关键岗位人员诚信信息管理制度
- (7) 记录档案管理制度
- (8) 诚信内部核查、诚信风险信息收集评估、诚信危机处理和预警制度
- (9) 内部征信预防制度
- (10) 标签及说明书管理制度
- (11) 食品添加剂(物)使用管理制度
- (12) 原料合格控制与评价制度



- (13) 设备管理制度
- (14) 实验室管理制度
- (15) 营销管理制度
- (16) 原材料检验作业指导书
- (17) 原料验收规程
- (18) 产品加工操作规程
- (19) 清洗消毒操作规程
- (20) 设备管理与维修保养规程

第三节 某食品工业企业诚信管理手册示例

为了食品工业企业更好地理解 and 实施诚信管理体系，下面以一个示例来说明诚信管理手册的主要内容，以供参考。

目 录

- 0.1 企业简介
- 0.2 发布令
- 0.3 诚信方针、诚信目标
- 0.4 任命书
- 0.5 诚信管理体系组织架构
- 0.6 诚信管理体系职责分配表
- 1 范围
- 2 引用文件
- 3 术语和定义
- 4 诚信管理体系要求
 - 4.1 原则
 - 4.2 诚信方针
 - 4.3 策划
 - 4.4 实施与运行
 - 4.5 检查和改进
 - 4.6 评价与声明

0.1 企 业 简 介

本企业是一家集乳与乳制品加工、销售于一体的大型乳品企业，现有 5 家乳品加工厂，主导产品为奶粉和液体奶，其中奶粉年生产能力 1 万 t，液体奶年生产能力 5 万 t，是省内唯一一家学生饮用奶定点生产企业。

主要生产和检验设备从美国、英国、瑞典、芬兰、丹麦、日本、意大利、德国等国家引进,基本实现了自动化、密闭化、标准化生产,确保了加工过程无污染和产品质量的稳定。产品上市以来,备受广大消费者青睐,被评为省消费者信得过商品。企业资质好,连年被授予 AAA 级信誉企业,并荣获全国农业产品“金奖”“中国绿色食品”“名牌产品”,产品畅销中部地区 50 多个大中城市。

为提高产品质量,狠抓奶源基地和关键物料供应商规范化管理和生产过程监管,确保乳品质量安全。同时加快产品创新和产品结构优化升级,努力开发差异化产品。通过创新营销理念,先后将一批高科技含量产品、高附加值新品推上市场,取得了较好的市场业绩。本企业建立了食品安全管理制度,采取有效管理措施,保障食品安全。企业建立了质量管理体系、危害分析与关键控制点等质量管理体系,涵盖从奶源安全管理到市场终端销售服务全过程,能有效保证乳制品从采购到生产销售环节的食品安全。

发展是硬道理,创新永无止境。我们时刻牢记“消费者的健康与安全是我们的第一责任”的企业宗旨,坚持诚信经营,严格履行社会责任,积极营造诚信氛围,矢志打造品质标杆,向社会提供优质、安全、营养的乳制品,为国家经济发展和乳业振兴做出新的更大贡献!

0.2 发 布 令

根据中华人民共和国工业和信息化部发布的 QB/T 4111—2010《食品工业企业诚信管理体系 (CMS) 建立及实施通用要求》,结合企业实际,制定了《诚信管理手册》以及与之配套的程序文件、支持性文件。

本诚信管理手册是我企业诚信管理体系活动的行为准则和纲领性文件,全体员工必须认真学习,严格贯彻执行,在实际工作中履行各自的职责和权限,实现诚信管理方针和目标。

本诚信管理手册自 2011 年 9 月 1 日实施。

总经理: ×××

××××年××月××日

0.3 诚信方针、诚信目标

1. 诚信方针及其理解

诚信方针: 遵纪守法, 诚信经营, 满意顾客, 追求卓越。

其内涵如下:

- (1) 自觉遵守国家有关法律法规, 以遵纪守法为荣、以违法乱纪为耻;
- (2) 坚持“讲责任、重合同、守信誉”的职业道德, 树立“遵纪守法、公平竞争、



实现共赢”的行业风尚，自觉维护乳品市场秩序；

(3) 生产安全并满足顾客需求的产品，追求消费者的信赖；

(4) 通过不断创新，实现产品、服务和管理的持续改进，不断超越，永争一流，使企业得到长远发展。

本诚信方针经过了企业诚信领导小组组长（总经理）的批准并正式发布，各级管理者应通过发布文件、宣传、培训、检查、考核等方式确保诚信方针在企业内得到沟通和理解，并贯彻执行。

各部门对诚信方针如有修订建议，可随时将建议通过质量监管部反馈至诚信管理小组负责人，由诚信管理小组负责人决定是否有必要对诚信方针的适宜性提交体系评价。诚信方针为受控文件，其制定、批准、发布、评审、修订等，皆按《文件控制程序》的要求执行。

2. 诚信目标

目 标	指 标
产品一次检验合格率	≥99.9%
重大质量、安全事故	0
廉政档案建档率	80%
顾客二次投诉条数	0
员工座谈会	每季度不少于3次

3. 方针和目标管理要求

每年体系评价时，对诚信方针和目标的持续适宜性进行评审，必要时进行修订，以适应企业内外部环境的变化。

诚信体系负责人要将诚信方针和目标传达到企业员工，使全体员工正确理解并坚决执行。各部门应站在顾客、相关方立场上充分考虑其需求和期望，使其需求得到满足。

总经理：×××

××××年××月××日

0.4 任 命 书

为保持诚信管理体系的有效运行，实现诚信方针和目标，特任命管理者代表（副总）为诚信管理体系负责人，需要履行以下方面职责：

(1) 负责组织建立、实施和持续改进诚信管理体系；