ICS 03.080.01

|  |
| --- |
| CCS A 00 |

团体标准

T/ZFS XXXX—202X

|  |
| --- |
|  |

食品生产许可咨询服务规范

Food production license consulting service specification

|  |
| --- |
| （征求意见稿） |
|  |

202X - XX - XX发布

202X - XX - XX实施

浙江省食品学会   发布

前  言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由浙江省食品学会提出并归口。

本文件起草单位：XXXXX、XXXXX、XXXXX、XXXXX。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX、XXX、XXX、XXX。

食品生产许可咨询服务规范

1. 范围

本文件规定了食品生产许可咨询服务的基本要求、服务流程、评价与改进。

本文件适用于对食品生产企业取证前准备工作提供咨询服务的组织。

1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 17242 投诉处理指南

1. 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

1. 基本要求
   1. 组织

咨询组织应包括但不限于以下基本条件：

1. 合法注册，具备企业法人资格和相应的资质条件；
2. 具备固定的办公场所和所需的基本硬件设备；
3. 具备专职的专业咨询技术人员及服务人员；
4. 具备基本的组织架构和职能分工；
5. 具备清晰的业务流程和规范的管理制度。
   1. 人员

专业咨询技术人员应符合下列条件中的一项：

1. 获得中级及以上职称；
2. 获得食品安全管理体系审核员证书；
3. 一年以上的食品生产许可审查经历；
4. 五年以上的食品生产及管理经验。

应具备食品生产许可相关专业知识和能力，熟悉食品相关法律、行政法规、部门规章和司法解释，如《食品生产许可管理办法》、《食品生产许可审查通则》、《食品生产许可审查细则》等。

应遵守诚实守信、沟通协调和保密承诺的工作纪律。

1. 服务流程
   1. 访问沟通

在没有接到潜在客户咨询服务的请求时，服务方应对潜在客户进行现场访问，了解客户是否有咨询服务需求。

在接到客户咨询服务请求时，服务方应与客户进行沟通，掌握客户基本情况，了解客户明确的和潜在的需求。

* 1. 委托受理

接受委托受理前，应首先进行利益冲突检查，如有冲突，应向客户解释；如无冲突，方可接受委托。

针对违反相关法律法规时，不应受理委托，并予以告知。

委托单位确认就某一事项委托后，双方签订委托合同的，应确定具体咨询事项、咨询范围、咨询内容、咨询权限、咨询费用以及双方的权利义务、争议解决方式等。

* 1. 建立档案

接受委托后，应建立相应的业务档案，将委托合同、案件材料、官方来文等文件资料进行存档，保证业务档案材料的完整性，并根据案件的进展变化情况更新案件状态和存档文件。

* 1. 提供服务
     1. 专业技术人员调研

应依据食品生产许可办理所需材料，收集相关资料和信息。

应对服务实施所需的所有资料进行现场调研，指导客户将生产检验设备根据库房、车间和厂区环境规范布局，并做好企业现场情况记录。

* + 1. 材料编写及申报

应代理或指导客户对食品生产许可申报材料进行编写、整理、申报。

编写的申报材料应包括但不限于：

1. 企业申报诚信声明；
2. 食品生产许可申请书，内容包括：
   * 申请人基本情况表；
   * 产品信息表；
   * 食品生产主要设备、设施表；
   * 食品安全专业技术人员及食品安全管理人员表；
   * 食品安全管理制度清单。
3. 食品（食品添加剂）生产设备布局图和食品（食品添加剂）生产工艺流程图；

编写的现场评审材料应包括但不限于：

1. 产品配方、工艺规程、作业指导书等工艺文件；
2. 质量负责人、文件管理员的任命文件并规定其相应的职责；
3. 质量管理机构或人员负责质量管理体系的文件；
4. 质检机构或质检人员独立行使质量检验权力的授权文件；
5. 年度人员培训计划；
6. 员工健康档案及健康证；
7. 规定各部门的职责和权限的文件；
8. 制订了质量方针，质量目标以及分解落实的文件；
9. 不合格管理办法；
10. 外来法规及标准；（包括原辅材料包装材料标准、产品标准中引用标准、执行标准及执行的上级法律法规）；
11. 型式检验的委托检验合同及检验规程(包括：原料检验规程、半成品检验规程、成品检验规程)；
12. 从业人员健康管理制度、进货查验记录制度、生产过程控制制度、出厂检验记录制度、不安全食品召回制度、文件管理制度、食品安全自查制度、检测设备管理制度等文件和不合格品处置措施、食品安全事故处置方案；
13. 进货查验记录、温湿度记录、设备维护保养记录、清洗消毒记录、紫外灯（臭氧）杀菌记录、消毒液配比记录、废弃物处理记录、食品安全自查记录、培训考核记录、原辅料验收及索证记录、半成品检验记录、抽包检验记录、原辅料领料投料记录、关键控制点记录、出厂检验记录、出厂记录、食品安全召回记录、不合格品处置记录、产品型式检验报告、试制产品检验合格报告、水质检验报告、计量器具检定或校准报告、空气净化等级测定报告、有毒有害化学品入库及领料制度、食品生产加工场所及周围环境平面图和记录保存期限规定文件。
14. 申请特殊食品生产许可还需要编写特殊食品的生产质量管理体系文件和特殊食品的相关注册和备案文件；
15. 特殊食品包括：保健食品、特殊医学用途配方食品、婴幼儿配方食品。
    * 1. 培训整改

应召开线上或线下的培训会，对客户开展食品生产相关知识及标准、法律法规知识培训，使客户了解基本食品生产许可证办理流程和知识以及食品生产必要的文件记录，并针对调研结果向客户进行反馈并指导客户根据调研结果进行规范性整改。

* + 1. 预先审核

应根据食品生产许可审查内容对客户进行预先审核，并提出企业存在的不符合项，并指导客户整改。

* + 1. 材料提交

应代理或指导企业将食品生产许可证办理材料提交至有关主管部门，申请食品生产许可评审。

* + 1. 评审后整改

食品生产许可评审，针对评审组的审查报告中提出的不符合项，指导客户进行整改。

* + 1. 档案保存

应建立文件（档案）管理系统，在提供服务的过程中对收到或生成的所有文件资料予以存档，并对档案的查询和提供利用建立规范制度。

* 1. 交付

应按照合同约定的交付形式进行交付。

* 1. 售后

应在交付咨询服务结束后，依据合同约定向咨询方提供后续指导。

对客户的投诉应按GB/T 17242的规定处理。

1. 评价与改进
   1. 评价

应建立服务评价渠道，开展服务评价。

可通过下列方式收集评价信息：

1. 会议；
2. 征集意见；
3. 向客户发放调查问卷；
4. 直接与客户沟通；
5. 收集行业协会的评价；
6. 收集媒体报道；
7. 收集行业研究报告；
8. 其他。

应制定评价制度，对评价频次、评价信息分析、评价结果跟踪的验证等作出规定。

应保证服务评价的记录真实、准确。

* 1. 改进

应根据服务评价的结果采取相应的预防和整改措施，保持服务水平不断提升。

应对预防和整改的有效性进行跟踪验证，保证相关措施及改进实施到位，并将预防和整改的措施形成制度。

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_