

QUẢN LÝ SỰ CỐ

FSKN 11

Mức độ cơ bản của GFSI

- Công ty phải có quy trình thu hồi và triệu hồi sản phẩm hiệu quả, bao gồm cả việc cung cấp thông tin cho khách hàng.



Tiêu chuẩn

- Yêu cầu của luật pháp
- Quản lý sự cố
- Triệu hồi sản phẩm và thu hồi sản phẩm
- Những hệ thống trong nhà



Luật thực phẩm

EU Food and Feed General Food Law – Regulation (EC) 178/2002

- Điều 19

- Nếu một công ty kinh doanh thực phẩm xem xét hay có lý do để tin rằng thực phẩm mà họ nhập khẩu, sản xuất, chế biến hay phân phối không phù hợp với yêu cầu an toàn thực phẩm, công ty ngay lập tức khởi động quy trình thu hồi sản phẩm có vấn đề từ thị trường.



Định nghĩa

Sự cố

- Một sự kiện dựa trên thông tin có sẵn liên quan đến những mối đe dọa có thực hay nghi ngờ đối với sự an toàn và chất lượng thực phẩm để yêu cầu sự can thiệp nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.



Định nghĩa

Triệu hồi sản phẩm (Product recall)

- Là tiến trình mà sản phẩm được loại bỏ ra khỏi thị trường, khi sản phẩm đã đến tay người tiêu thụ và họ được yêu cầu trả lại hay tiêu hủy sản phẩm đã mua.



Định nghĩa

Thu hồi sản phẩm (Product withdrawal)

- Là tiến trình mà sản phẩm được loại bỏ khỏi thị trường, bao gồm cả các giai đoạn bán lẻ được thực hiện bởi nhà sản xuất, nhà chế biến, đóng gói, nhà phân phối, bán sỉ và bán lẻ nhưng người tiêu dùng không bị yêu cầu trả lại hay tiêu hủy sản phẩm.



Các yếu tố ảnh hưởng tới việc thu hồi & triệu hồi sản phẩm

- Pháp chế và sự tham gia của các cơ quan có thẩm quyền
- Hoạt động truyền thông (báo cáo tin tức 24 h/ truyền thông địa phương)
- Yêu cầu tuân thủ việc ghi nhãn phù hợp (Chất gây dị ứng)
- Phần mềm ghi nhận các lời phê bình
- Mức độ thực thi và thông tin liên lạc xuyên biên giới
- Mức độ phát hiện các chất gây nhiễm



Quản lý sự cố hiệu quả

- Sự an toàn của người tiêu dùng là tuyệt đối quan trọng
- Danh tiếng của công ty và uy tín đối với khách hàng có thể gặp nguy cơ nếu sự cố không được quản lý hiệu quả
- Sự cố xảy ra hầu như mỗi ngày tại các nhà máy
- Các sự cố nghiêm trọng vẫn xảy ra ngay cả khi an toàn thực phẩm được kiểm soát chặt chẽ
- Quản lý sự cố hiệu quả sẽ đạt được hiệu quả thông qua việc lập kế hoạch rõ ràng.



Quản lý sự cố

- Mô hình quản lý sự cố
 - Nhận diện khi sự cố đáng chú ý xảy ra
 - Đánh giá chính xác các mối nguy
 - Hệ thống hỗ trợ việc cô lập và cách ly sản phẩm nhanh chóng, hiệu quả trong suốt chuỗi cung ứng.



Các yêu cầu cơ bản

- Nhận diện và hiểu rõ các sự cố
- Tiến trình đánh giá mối nguy
- Đội quản lý sự cố
- Kiểm dịch, truy xuất nguồn gốc và báo cáo
- Tiến trình thông tin
- Quy trình hành động (kế hoạch triệu hồi sản phẩm)



Các nguồn thông tin

- Tổng hợp các lời phê bình của khách hàng
- Người tiêu dùng
- Kiểm tra tại nhà máy
- Báo cáo tại nhà máy
- Cơ quan chức năng của chính phủ
- Nhà cung cấp
- Truyền thông



Đánh giá nguy cơ

- **Môi nguy (Hazard)**

- Là một tác nhân sinh học, hóa học hay vật lý có khả năng gây ra những ảnh hưởng có hại cho sức khỏe

- **Nguy cơ (Risk)**

- Là khả năng có thể xảy ra hoặc không xảy ra của 1 ảnh hưởng bất lợi cho sức khỏe, và mức độ nghiêm trọng của ảnh hưởng đó là kết quả của việc tiếp xúc với một tác nhân sinh học, hóa học hay vật lý (môi nguy)

- **Đánh giá nguy cơ (Risk assessment)**

- Là đánh giá trên cơ sở khoa học những ảnh hưởng biết trước hoặc có khả năng gây bất lợi cho sức khỏe do tiếp xúc với các môi nguy



Đánh giá nguy cơ

Bốn bước

1. Xác định các mối nguy
2. Đặc điểm của mối nguy – xác định bản chất các ảnh hưởng của mối nguy
3. Đánh giá sự tiếp xúc – đánh giá sự tiếp xúc đối với người tiêu dùng
4. Đặc điểm nguy cơ – so sánh các đánh giá sự tiếp xúc theo nguồn dữ liệu đã biết.



Truyền thông

- Nếu không có truyền thông, toàn bộ tiến trình quản lý sự cố sẽ không hiệu quả
- Phải có một giao diện truyền thông xác định
- Thông tin phải chính xác
- Thông tin phải nhanh và hiệu quả



Triệu hồi và thu hồi sản phẩm

- An toàn của người tiêu dùng là tối cao
- Thông tin chính xác và càng nhanh càng tốt đến người tiêu dùng
- Cách ly sản phẩm hiệu quả
- Hợp tác làm việc với tất cả các ngành liên quan
- Lắng nghe và ghi nhận ý kiến từ khách hàng.



Kế hoạch triệu hồi sản phẩm

- Xác định **CÁCH THỨC**
- Mô tả chi tiết
- Ghi thành văn bản nhưng phải dễ hiểu
- Xem xét lại thường xuyên
- Kiểm tra thường xuyên



Một kế hoạch triệu hồi sản phẩm

- Liệt kê các thành viên trong đội quản lý sự cố và địa chỉ liên lạc
- Trách nhiệm và nhiệm vụ của đội quản lý sự cố
- Danh sách liên lạc nội bộ
- Danh sách liên lạc khách hàng
- Danh sách liên lạc nhà cung cấp
- Danh sách liên lạc cơ quan chức năng
- Danh sách liên lạc nhà cung cấp dịch vụ
- Quy trình hoạt động cho các nhiệm vụ cụ thể
- Đăng ký/đăng nhập tình trạng sự cố
- Danh sách kiểm tra các nhiệm vụ
- Các mẫu tài liệu quan trọng
- Quy trình đào tạo
- Quy trình kiểm tra
- Quy trình xem xét lại kế hoạch



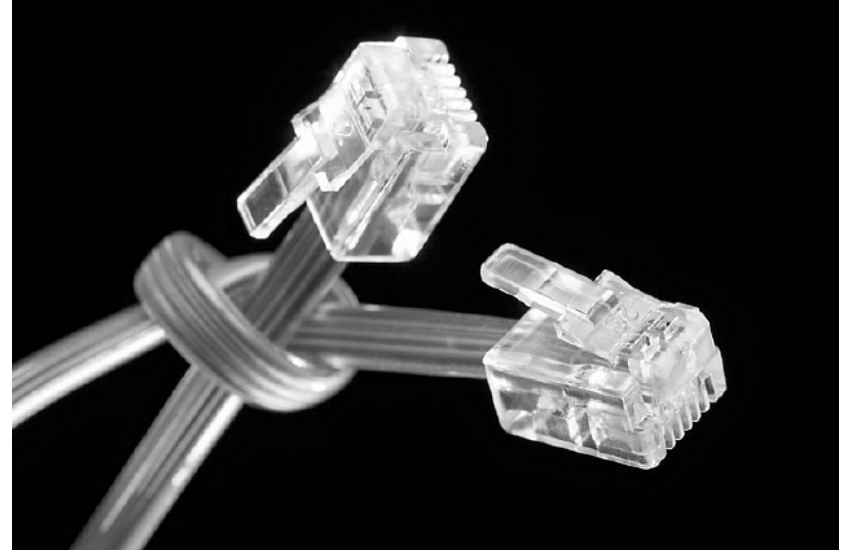
Quá trình thông tin

- Lưu giữ các dữ liệu liên lạc
- Phải lưu giữ chi tiết liên lạc của nội bộ, bên ngoài, chính quyền, người cung cấp dịch vụ, và nên có nhiều số liên lạc khác nhau của mỗi bộ phận trên.
- Sử dụng thông tin điện tử
- Ghi nhớ các liên lạc chủ chốt



Quá trình thông tin

- Quá trình thông tin là rất quan trọng
- Rõ ràng, súc tích, trung thực và không mơ hồ
- Xác định người phổ biến thông tin chủ chốt trong công ty
- Đừng để thông tin bị sai lệch



Yêu cầu về các hệ thống tại nhà máy

- Hồ sơ lời than phiền của khách hàng
- Hệ thống kiểm dịch
- Hồ sơ truy xuất nguồn gốc
- Danh sách liên lạc khách hàng
- Hồ sơ phân phối sản phẩm
- Hồ sơ các kiểm soát tiến trình



CÂU HỎI?



Giấy phép sử dụng



- Bản quyền thuộc về trường Đại Học Bang Michigan và trường Đại học Cần Thơ, 2012. Giấy phép sử dụng đăng kí tại Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported (CC-BY-SA).
- Nguồn: Bản quyền thuộc về Sáng kiến An Toàn Thực Phẩm Toàn Cầu và trường Đại Học Bang Michigan, 2009. Bản gốc xem tại <http://www.fskntraining.org>, Giấy phép sử dụng đăng kí tại Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported.
- Xem giấy phép tại <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/> hoặc gửi thư tới Creative Commons, 559 Nathan Abbott Way, Stanford, California 94305, USA.



License to Reuse



- © 2012 Michigan State University and Can Tho University, licensed using Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported (CC-BY-SA).
- Source: © 2009 Global Food Safety Initiative and Michigan State University, original at <http://www.fskntraining.org>, licensed using Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported.
- To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/> or send a letter to Creative Commons, 559 Nathan Abbott Way, Stanford, California 94305, USA.

