



事故控制

FSKN 11

GFSI 基本要求

- 食品企业必须为所有产品制定有效的产品撤回和召回程序，产品撤回和召回程序必须包括向客户提供的信息

标准

- 法律要求
- 事故管理
- 产品召回和产品撤回
- 厂内自我监控系统

法律要求

- 欧盟食品与饲料法律-法规 (EC) 178/2002
- 第19条款
 - 如果一个食品厂的运营者认为或相信食品在进口、生产、加工、制造或销售运输的过程中不符合食品安全方面的法律要求，该运营者必须立即启动食品撤回程序，从市场上召回该食品

定义

事故

- 已有的信息表明，出现了对产品的安全或质量的实际或潜在威胁，并且可能需要控制措施来保护消费者的利益，那么这种情况就被定为是事故

定义

产品召回

- 产品召回指的是把产品从市场上召回的行为和过程。该产品如果已经到了消费者手中，所给出的建议是把这些产品送归供应商或者进行销毁

定义

产品撤回

- 产品撤回指的是把产品从市场上撤回的行为和过程。产品可能已经到达了零售渠道，可能是生产商、制造商、包装商、经销商、批发商或零售商采取的措施，但并不要求消费者送回产品或销毁产品

影响产品撤回和产品召回的因素

- 立法和相关政府机构的参与
- 媒体报道活动 (24小时新闻报道/地方媒体)
- 标签是否符合要求 (过敏原)
- 复杂的投诉处理软件
- 政策实施力度和跨国沟通问题
- 污染检测的程度

有效的事故管理

- 必须把消费者的安全放在第一位
- 如果不能对事故进行有效的处理，公司和客户的声誉和前途会处于非常危险的境地
- 在工厂，几乎每天都会发生事故
- 即使已经制定并实施了严格的安全控制制度，也可能会发生严重的事故
- 通过仔细的规划，可以确保事故管理的有效性。

事故管理

- 事故管理框架
 - 对严重的事故进行鉴定
 - 对风险进行精确的评估
 - 对供应链中出问题的产品进行快速有效地隔离和检疫的支持系统

关键要求

- 识别并弄清楚所发生的事故
- 风险评估程序
- 事故管理团队
- 检疫、追溯性和文件记录
- 交流过程
- 操作程序（产品召回计划）

信息来源

- 客户和客户投诉的回顾
- 消费者
- 厂内自检（测）
- 厂内报告
- 政府机构
- 供应商
- 媒体

风险评估

- 危害
 - 对身体有潜在的不良作用的生物性、化学性或物理性因素
- 风险性
 - 由生物性、化学性或物理性因素产生的对健康造成的不良作用的可能性和严重性
- 风险性评估
 - 对由食品危害造成的对人体健康的已知或潜在不良作用进行的科学评价

风险评估

四个步骤

1. 危害识别-对危害进行识别
2. 危害的特征-识别危害的本质
3. 接触量评估-对消费者进行接触量评估
4. 风险的特征-把接触量评估结果与已有的数据进行对比

沟通

- 如果没有沟通系统，整个的事故管理程序是无效的
- 必须对沟通界面进行界定
- 必须确保沟通的准确性
- 必须确保沟通的迅速性和有效性

产品召回和产品撤回

- 必须把消费者的安全放在第一位
- 确保与消费者之间的沟通的准确性和迅速性
- 有效地对产品进行检验检疫
- 与相关各方密切地合作
- 从消费者那里听取意见并获得指导

产品召回计划

- 详述如何实施产品召回计划
- 产品召回计划必须详细具体
- 纪录完整且容易理解
- 定期回顾
- 定期测试



设计良好的产品召回计划

- 事故管理团队成员和联系人的名单
- 事故管理团队的责任和任务
- 内部联系人名单
- 客户联系人名单
- 供应商联系人名单
- 政府机构联系人名单
- 服务供应商联系人名单
- 特定任务的操作程序
- 事故信息的登记/日志
- 事故状况纪录
- 人物清单
- 重要的文件样本或模板
- 培训程序
- 测试程序
- 计划回顾程序

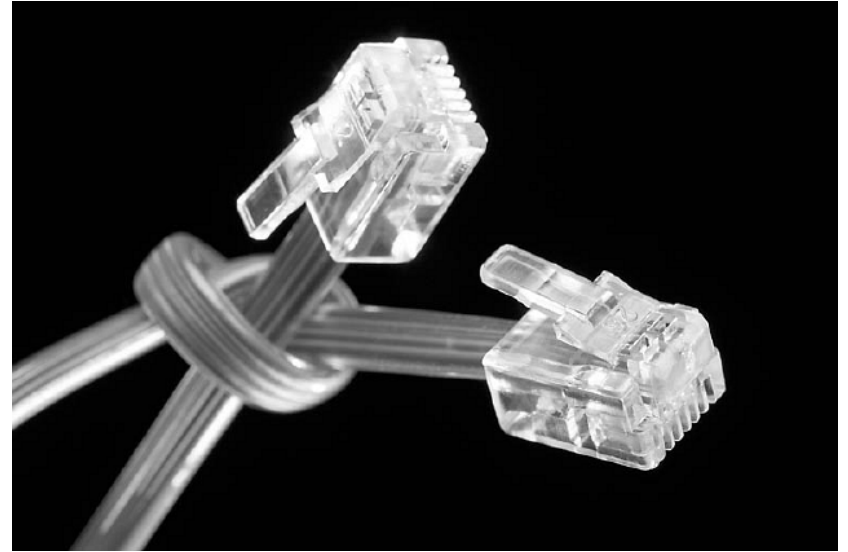
沟通程序

- 联系信息的保存
- 必须保存内部、外部、政府和服务供应商的详细的联系信息，必须确保一些电话号码随时有效
- 使用电子通信手段
- 了解主要的联系人



沟通程序

- 对沟通的优先次序做出安排
- 沟通必须清楚、简洁、真实、无歧异
- 确定企业内部的主要联络人
- 不要使沟通造成误解



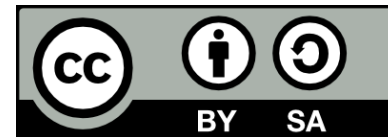
对厂内自监系统的要求

- 客户投诉的记录
- 检验检疫系统
- 追踪纪录
- 客户联系方式详细记录
- 供应连记录
- 流程控制记录

有什么问题？



再次使用许可证



- 使用“知识共享署名-相同方式 3.0 Unported (CC-BY-SA)”发放许可证的 © 2009 可口可乐公司和密歇根州立大学。
- 来源: © 2009 密歇根州立大学, 原创在 <http://www.fskntraining.org>, 使用“知识共享署名-相同方式 3.0 Unported”发放许可证。
- 如欲查看本许可证, 请访问 <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/> 或发信到以下地址:
Creative Commons
559 Nathan Abbott Way,
Stanford, California 94305, USA