



Published by
giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



BỘ CÔNG THƯƠNG - MINISTRY OF INDUSTRY AND TRADE
CỤC XÚC TIẾN THƯƠNG MẠI
VIETNAM TRADE PROMOTION AGENCY

**DỰ ÁN HỖ TRỢ DỰ ÁN HỖ TRỢ HỢP TÁC KINH TẾ KHU VỰC CHÂU Á
(SRECA)**

QUY TRÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NHÀ MÁY
(Áp dụng cho hệ thống quản lý chất lượng)

SỐ HIỆU: CL-QL015
BẢN SAO SỐ: 00
LẦN BAN HÀNH: 01
NGÀY BAN HÀNH:

NGƯỜI BIÊN SOẠN	NGƯỜI SOÁT XÉT	NGƯỜI PHÊ DUYỆT

QUY TRÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NHÀ MÁY

Số hiệu: CL-QL015

Lần ban hành/sửa đổi: 01/00

Ngày hiệu lực:

Trang/Tổng trang: 1/25

MỤC LỤC

1. Phạm vi áp dụng

1.1 Khái quát

1.2 Phạm vi áp dụng

2. Tiêu chuẩn trích dẫn

3. Các thuật ngữ và định nghĩa

4. Hệ thống quản lý chất lượng

4.1 Giới thiệu về nhà máy/Công ty

4.2 Cam kết

4.3 Cơ cấu tổ chức

4.4 Phạm vi áp dụng thực hành sản xuất, chế biến

4.5 Quyền hạn và trách nhiệm của hệ thống quản lý chất lượng

4.6 Quản lý kỹ thuật chế biến trong nhà máy

4.7 Thẩm định

5. Khuyến nghị áp dụng hệ thống truy xuất XTTM

5.1 Đối với đơn vị quản lý và vận hành hệ thống TXNG XTTM

5.2. Đối với đơn vị sản xuất/nông dân sản xuất trực tiếp

5.3 Đối với doanh nghiệp chế biến, thương mại hàng hóa xuất khẩu

5.4 Đối với người tiêu dùng

6. Phân tích trường hợp thực tế từ góc độ Quản lý chất lượng nhà máy

7. Lưu ý khi tham gia vào cổng TXNG xúc tiến thương mại

8. Lưu ý cho Cục Xúc tiến thương mại về bộ quy trình Quản lý chất lượng

QUY TRÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NHÀ MÁY

Số hiệu: CL-QL015
Lần ban hành/sửa đổi: 01/00
Ngày hiệu lực:
Trang/Tổng trang: 2/25

1. Phạm vi áp dụng

Quy trình được xây dựng cho đơn vị vận hành hệ thống TXNG hay hệ sinh thái TXNG XTTM để có thể vận hành toàn bộ hệ thống hay hệ sinh thái. Đặc biệt, đây là quy trình trực tiếp hỗ trợ cho các DN, các đơn vị tham gia trong chuỗi, trong hệ thống TXNG các nghiệp vụ và kỹ năng liên quan

Đây cũng là Quy trình được viết và áp dụng cho Hệ thống truy xuất nguồn gốc xúc tiến thương mại, do Cục Xúc tiến thương mại – Bộ Công Thương là đơn vị quản lý và triển khai hoạt động.

1.1 Khái quát

Giám đốc Công ty (HTX) đã xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng và an toàn thực phẩm cho sản phẩm chế biến nhà máy:

- + Đáp ứng yêu cầu cung cấp sản phẩm có chất lượng, an toàn và ổn định cho khách hàng.
- + Bảo đảm sản phẩm phù hợp về chất lượng, an toàn và luật định.
- + Nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng thông qua sự cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng an toàn thực phẩm.

1.2 Phạm vi áp dụng

Hệ thống quản lý chất lượng an toàn thực phẩm được áp dụng cho sản phẩm của nhà máy hay đơn vị sản xuất.

- + Công ty
- + Các nhân viên sản xuất tham sản xuất tại nhà máy chế biến

Hệ thống Quản lý an toàn thực phẩm và chất lượng áp dụng cho các hoạt động của Công ty bao gồm: Sản xuất, kinh doanh, giao hàng (nếu có).

2. Tiêu chuẩn trích dẫn

- Global GAP, ISO 9001
- Sổ tay chất lượng:

• Đây là Sổ tay do nhóm tư vấn của Dự án (GIZ-Cục XTTM) cùng phát triển làm nền tảng và cơ sở để định hướng cho các bộ Quy trình, đặc biệt là bộ Quy trình về Chất lượng.

QUY TRÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NHÀ MÁY

Số hiệu: CL-QL015
Lần ban hành/sửa đổi: 01/00
Ngày hiệu lực:
Trang/Tổng trang: 3/25

• Sổ tay chất lượng này nhằm xác định và mô tả hệ thống quản lý chất lượng của nhà máy. Hệ thống quản lý chất lượng của Công ty được mô tả trong sổ tay nhằm đảm bảo chất lượng, an toàn thực phẩm và luật định.

• Trong sổ tay này, phần tham khảo hữu ích có thể thấy qua mô tả trách nhiệm, quyền hạn của các cán bộ quản lý, kỹ thuật và nhân viên đối với chất lượng, cách thức đáp ứng của các nhân viên đối với các yêu cầu dựa theo tiêu chuẩn Global GAP và cách thức đáp ứng các yêu cầu của khách hàng cũng như đáp ứng các yêu cầu của luật định

• Sổ tay chất lượng này cũng nhằm mục đích trình bày hệ thống quản lý chất lượng của Công ty cho khách hàng và các tổ chức bên ngoài có liên quan.

3. Các thuật ngữ và định nghĩa

Các thuật ngữ sử dụng trong sổ tay chất lượng phù hợp theo tiêu chuẩn Global GAP

Các chữ viết tắt:

HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng

STCL: Sổ tay chất lượng

GD: Giám đốc Công ty

KT: Kỹ thuật

TXNG: Truy xuất nguồn gốc

XTTM: Xúc tiến thương mại

CL-QL: Chất lượng – Quản lý

DN: Doanh nghiệp

4. Hệ thống quản lý chất lượng

4.1 Giới thiệu về nhà máy/Công ty

Trong quy trình này, vì có nhiều đối tượng cũng như không chỉ có một nhà máy tham gia vào quá trình sản xuất, chế biến, đóng gói trong chuỗi hoặc trong hệ sinh thái TXNG XTTM. Việc nêu thông tin của từng đơn vị rất quan trọng, hỗ trợ truy xuất dễ dàng, đặc biệt là đơn vị điều phối, hỗ trợ công tác điều tra/giám sát khi xảy ra sự cố.

Một số yêu cầu cần về thông tin của Công ty/nhà máy:

- Tên Công ty: **Công Ty**

- Giám đốc Công ty:

QUY TRÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NHÀ MÁY

Số hiệu: CL-QL015
Lần ban hành/sửa đổi: 01/00
Ngày hiệu lực:
Trang/Tổng trang: 4/25

- Sản xuất, chế biến của nhà máy
- Địa điểm thực hiện:
 - + ĐC 01:
 - + ĐC 02:
 - + ĐC 03:
- Tiêu chuẩn tự nguyện: VietGAP hoặc Global GAP.
- Tiêu chí quản lý: ISO, BSCI, vv...

4.2 Cam kết

4.2.1 Chính sách quản lý

Giám đốc Công ty cam kết xây dựng và thực hiện hệ thống quản lý thực phẩm an toàn và chất lượng và cải tiến thường xuyên có hiệu lực của hệ thống:

- Xác định mục tiêu cao nhất của dự án là thỏa mãn và nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng.
- Mục tiêu này được thường xuyên truyền đạt cho toàn thể xã viên để liên kết mọi người tham gia vào hệ thống quản lý thực phẩm an toàn và chất lượng.
- Bảo đảm thiết lập trách nhiệm và quyền hạn phân công nhiệm vụ và các mục tiêu chất lượng cụ thể tại các cấp và các bộ phận chức năng thích hợp trong dự án.
- Thường xuyên xem xét hệ thống quản lý an toàn và chất lượng: 1 lần/năm đối với soát xét toàn bộ hệ thống.
- Luôn quan tâm tới đời sống, an toàn sức khỏe cho nhân viên trong Công ty.

4.2.2 Mục tiêu chất lượng

- Giám đốc Công ty đã xây dựng mục tiêu chất lượng để hỗ trợ thực hiện chính sách chất lượng và cải tiến liên tục. Hoạch định chất lượng bao gồm việc xác định các quá trình của hệ thống, các thứ tự ưu tiên cải tiến liên tục, các nguồn lực cần thiết để đạt được mục tiêu chất lượng và an toàn thực phẩm, duy trì và cải tiến hệ thống. Các kế hoạch hành động thực hiện mục tiêu, các kế hoạch, các tài liệu hệ thống được xem xét và cập nhật khi cần thiết để duy trì tính phù hợp của hệ thống.

QUY TRÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NHÀ MÁY

Số hiệu: CL-QL015

Lần ban hành/sửa đổi: 01/00

Ngày hiệu lực:

Trang/Tổng trang: 5/25

Mục tiêu chất lượng được xây dựng thỏa mãn nguyên tắc sau:

- Cụ thể: Yêu tố chất lượng/ chi phí sản xuất/ giao hàng đúng hạn (số lượng, địa chỉ, thời gian giao hàng).
- Khả thi: Phù hợp với khả năng và năng lực của Công ty.
- Thực tế: Theo đúng yêu cầu của khách hàng và mục đích của Công ty.
- Thời gian: Xác định rõ khoảng thời gian thực hiện.

4.2.3 Sổ tay chất lượng (đã giới thiệu bên trên)

4.2.4 Sổ tay chính sách:

Mỗi công ty/nhà máy cần phát triển riêng sổ tay này dựa vào một số căn cứ như trách nhiệm xã hội, tiêu chuẩn bền vững tự nguyện, các căn cứ pháp lý nền tảng như nội quy công ty, quy định pháp luật liên quan, các chính sách khuyến khích...

Ban quản lý và toàn thể cán bộ, các nhân viên Công ty tham gia cam kết thực hiện:

- Cung cấp hàng theo Global GAP có chất lượng ổn định, phù hợp yêu cầu của khách hàng và an toàn vệ sinh thực phẩm theo luật định.
- Luôn cải tiến có hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng và chấp hành sự tự giác những qui chế quản lý chất lượng đã đề ra. Cùng với trách nhiệm luôn phát triển hệ thống đảm bảo an toàn chất lượng sản phẩm.
- Đặt uy tín, chất lượng sản phẩm là mục tiêu và trách nhiệm hàng đầu trong sản xuất.

4.3 Cơ cấu tổ chức

- Giám đốc Công ty thiết lập một cơ cấu tổ chức dưới dạng sơ đồ tổ chức nhằm đảm bảo chức danh công việc, trách nhiệm quyền hạn và quan hệ giữa các bộ phận mà hoạt động của họ ảnh hưởng đến vấn đề an toàn, chất lượng sản phẩm và luật định được xác định rõ ràng bằng văn bản và thông báo trong tổ chức.

QUY TRÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NHÀ MÁY

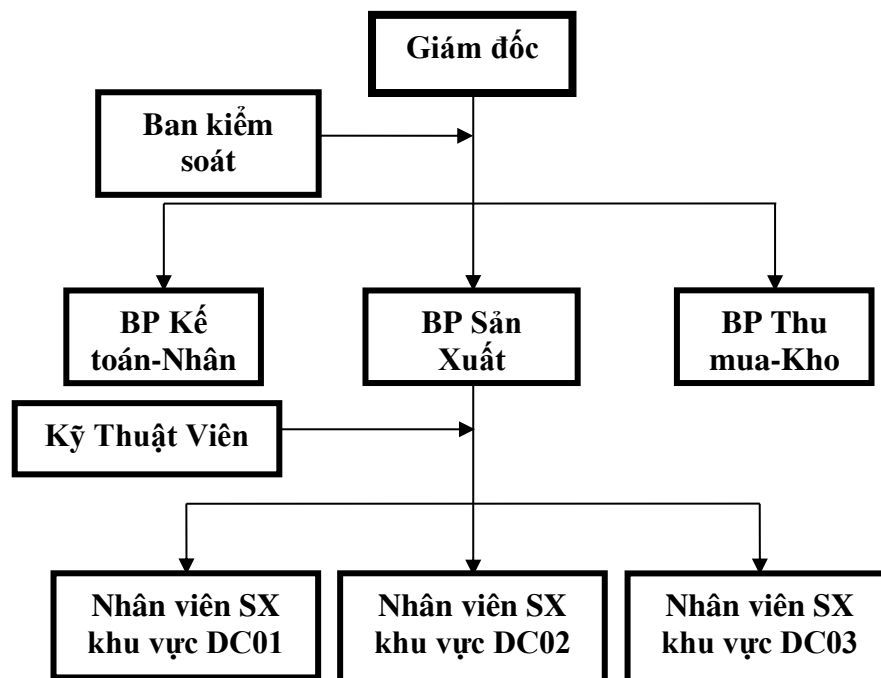
Số hiệu: CL-QL015

Lần ban hành/sửa đổi: 01/00

Ngày hiệu lực:

Trang/Tổng trang: 6/25

Sơ đồ tổ chức theo Global GAP của Công Ty



4.4 Phạm vi áp dụng thực hành sản xuất, chế biến

- Thực hành sản xuất theo Global GAP áp dụng cho các khu vực sản xuất của Công ty tại địa điểm sản xuất tại địa chỉ

+ ĐC 01:

+ ĐC 02:

+ ĐC 03:

Có nhiệm vụ áp dụng các quy trình cho quản lý và sản xuất phù hợp với đối tượng vật nuôi/ cây trồng, ghi chép các hồ sơ, biểu mẫu liên quan có trong kế hoạch quản lý chất lượng nhằm đạt yêu cầu sản xuất đạt chất lượng và mang lại hiệu quả kinh tế cao. Các nhân viên tham gia dự án được hỗ trợ kỹ thuật và được đào tạo theo quy trình.

- Công ty sẽ mời chuyên viên của các Sở, Ban, Ngành trong và ngoài tỉnh để cùng tham gia tư vấn, thẩm tra, đánh giá nội bộ kế hoạch chất lượng.

4.5 Quyền hạn và trách nhiệm của hệ thống quản lý chất lượng

Chức danh: GIÁM ĐỐC

Trách nhiệm/Nghĩa vụ:

- Chỉ đạo việc thực hiện áp dụng và phát triển hệ thống quản lý chất lượng (QMS) vào hoạt động sản xuất trong Công ty.

- Chỉ đạo, quản lý chung mọi hoạt động sản xuất, kinh doanh của Công ty.

QUY TRÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NHÀ MÁY

Số hiệu: CL-QL015
Lần ban hành/sửa đổi: 01/00
Ngày hiệu lực:
Trang/Tổng trang: 7/25

- Quản lý, sử dụng nhân sự và thực hiện các chính sách, chế độ, quyền lợi cho người lao động.

- Giao nhiệm vụ, triển khai công việc cho từng bộ phận. Giám sát kiểm tra việc thực hiện kế hoạch sản xuất, các công việc đã đề ra cho từng bộ phận trong Công ty.

- Trực tiếp đàm phán, giao dịch với các đối tác liên kết liên doanh đang hợp tác kinh doanh và tiêu thụ các sản phẩm.

- Xem xét tất cả các văn bản thủ tục liên quan trọng Công ty.

- Chịu trách nhiệm về mọi kết quả hoạt động trong Công ty.

Quyền hạn

- Điều động bố trí nhân sự.

- Kiểm tra định kỳ và đột xuất các hoạt động của từng bộ phận.

- Có quyền từ chối các quan hệ, các hợp đồng có tính bất lợi cho sản xuất kinh doanh.

- Đề xuất áp dụng các tiến bộ kỹ thuật chuyên ngành vào sản xuất.

- Đào tạo, tái đào tạo cho các nhân viên.

- Ủy quyền, thay thế khi vắng mặt: Tùy vào công việc mà Giám đốc Công ty sẽ chỉ định người thay thế khi vắng mặt với những chức danh: Thư ký hoặc kiểm soát viên hoặc Giám đốc Công ty sẽ điều động người khác tạm thay thế.

Chức danh: BAN KIỂM SOÁT

Báo cáo cho: Giám đốc Công ty

Trách nhiệm

- Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng vào sản xuất chế biến của nhà máy.

- Nhận và thực hiện đúng các quy trình, các hướng dẫn có liên quan đến sản xuất chế biến của nhà máy đã đề ra. Theo dõi kiểm tra nhân viên sản xuất và ghi chép, nhập liệu số liệu vào sổ tay nhân viên hoặc hệ thống phần mềm chuyên dụng.

- Giám sát kiểm tra việc thực hiện các quy trình kỹ thuật, các hướng dẫn công việc. Đưa ra các phương pháp kiểm soát chất lượng trong Công ty; cập nhật các số liệu giám sát tại khu vực sản xuất vào nhật ký hoặc lên nhật ký hệ thống.

- Tổng hợp báo cáo đúng thời gian qui định

- Về chuyên môn (Quy trình kỹ thuật, các quá trình diễn biến trong sản xuất). Triển khai các công việc có liên quan đến quản lý chất lượng; theo dõi các hoạt động kiểm tra thử nghiệm và điều tra nguyên nhân gây ra sự không phù hợp; tư vấn cho nhân viên về kỹ thuật, các chương trình quản lý chất lượng theo Global GAP. Thực hiện biên soạn tài liệu theo thực hành sản xuất chế biến của nhà máy.

QUY TRÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NHÀ MÁY

Số hiệu: CL-QL015

Lần ban hành/sửa đổi: 01/00

Ngày hiệu lực:

Trang/Tổng trang: 8/25

- Các báo cáo định kỳ cho Giám đốc Công ty.
- Đánh giá kết quả khi kết thúc từng đợt sản xuất.

Quyền hạn:

- Sắp xếp, điều động bố trí: Các nhân viên sản xuất theo kế hoạch đã đề ra.
- Kiểm tra định kỳ và đợt xuất việc thực hiện quy trình sản xuất của nhân viên.
- Báo cáo cho lãnh đạo những trường hợp bất lợi xảy ra trong sản xuất.
- Áp dụng các kỹ thuật mới vào sản xuất. Các sáng kiến cải tiến trong sản xuất.
- Đề nghị khen thưởng hoặc kỷ luật các nhân sự thuộc ban quản lý.

Chức danh: BỘ PHẬN KẾ TOÁN-NHÂN SỰ

Báo cáo cho: Giám đốc Công ty

Trách nhiệm

- Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng vào sản xuất trong dự án trồng tiêu.
- Tổng hợp báo cáo đúng thời gian qui định; báo cáo định kỳ cho Giám đốc Công ty.
- Về chuyên môn đánh giá kết quả khi kết thúc từng đợt sản xuất.
- Đảm bảo vấn đề tài chính tại Công ty như: Thu, chi.
- Kết hợp với CBKT kỹ thuật đào tạo quy trình sản xuất chế biến của nhà máy theo Global GAP cho nhân viên tham gia. Báo cáo công việc và những phát sinh công việc (nếu có) cho Ban kiểm soát và Giám đốc Công ty
- Chấp hành các nội quy, quy định của Giám đốc Công ty.
- Thực hiện các yêu cầu và kế hoạch của Giám đốc Công ty và Ban kiểm soát

Quyền hạn

- Sắp xếp, điều động bố trí: Các nhân viên thuộc bộ phận mình
- Kiểm tra định kỳ và đợt xuất việc thực hiện quy trình sản xuất của nhân viên.
- Báo cáo cho lãnh đạo những trường hợp bất lợi xảy ra trong bộ phận mình liên quan đến việc thực hiện sản xuất theo Global GAP hoặc ảnh hưởng đến Công ty

Chức danh: BỘ PHẬN THU MUA-KHO

Báo cáo cho: Giám đốc Công ty

Trách nhiệm

- Bảo quản trang thiết bị, nguyên vật liệu đưa vào chế biến phù hợp với Công ty.
- Lập báo cáo thống kê kho định kỳ báo cáo cho Lãnh đạo Công ty

QUY TRÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NHÀ MÁY

Số hiệu: CL-QL015

Lần ban hành/sửa đổi: 01/00

Ngày hiệu lực:

Trang/Tổng trang: 9/25

- Báo cáo tình trạng, số lượng nguyên vật liệu bảo quản trong kho kịp thời, để có nguyên vật liệu đủ cung cấp cho sản xuất

Quyền hạn

- Đề xuất xây dựng, thực hiện các phương án, đề án có liên quan đến tài sản, vật tư thiết bị hỗ trợ cho việc của bộ phận

- Đề xuất trang thiết bị phục vụ tốt cho việc bảo quản của kho

Chức danh: KỸ THUẬT VIÊN

Báo cáo cho: Ban kiểm soát, Giám đốc

Trách nhiệm

- Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Global G.A.P vào sản xuất chế biến của nhà máy

- Nhận và thực hiện đúng các quy trình, các hướng dẫn có liên quan đến công tác nuôi/trồng đã đề ra

- Nhận và thực hiện đúng các quy trình, các hướng dẫn có liên quan đến công tác nuôi/ trồng đã đề ra

- Tổng hợp báo cáo đúng thời gian qui định:

+ Về chuyên môn (QT kỹ thuật, các quá trình diễn biến trong sản xuất)

+ Đánh giá kết quả khi kết thúc từng đợt sản xuất

+ Chịu trách nhiệm trước ban lãnh đạo Công ty về tình hình sản xuất chế biến của nhà máy

Quyền hạn:

Kiểm tra định kỳ và đột xuất việc thực hiện quy trình sản xuất của nhà máy

- Báo cáo cho lãnh đạo những trường hợp bất lợi xảy ra trong sản xuất

- Đề xuất:

+ Các hành động khắc phục phòng ngừa cho những quy trình, hướng dẫn đã ban hành

+ Áp dụng các kỹ thuật mới vào sản xuất

+ Các sáng kiến cải tiến trong sản xuất

Chức danh: BỘ PHẬN SẢN XUẤT-NHÂN VIÊN SẢN XUẤT

Báo cáo cho: Kỹ thuật viên, Ban kiểm soát, Giám đốc

Trách nhiệm

- Thực hiện sản xuất và ghi chép số liệu vào sổ nhật ký sản xuất.

QUY TRÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NHÀ MÁY

Số hiệu: CL-QL015

Lần ban hành/sửa đổi: 01/00

Ngày hiệu lực:

Trang/Tổng trang: 10/25

- Đưa ra các phương pháp kiểm soát chất lượng trong nhà máy chế biến
- Cập nhật các số liệu giám sát tại khu vực sản xuất.
- Theo dõi và kiểm tra rủi ro, lỗi kỹ thuật trong quá trình chế biến
- Triển khai các công việc có liên quan đến quản lý chất lượng.
- Theo dõi các hoạt động kiểm tra thử nghiệm và điều tra nguyên nhân gây ra sự không phù hợp.
- Phối hợp với các Bộ phận khác giải quyết các vấn đề có liên quan đến chất lượng sản phẩm.
- Thực hiện báo cáo về tình hình hoạt động của nhân viên cho Công ty theo quy định.
- Được cán bộ kỹ thuật tư vấn kỹ thuật, các chương trình quản lý chất lượng theo Global GAP.
- Thực hiện áp dụng tài liệu theo thực hành sản xuất chế biến theo Global GAP.

Quyền hạn

- Đề xuất xây dựng, thực hiện các phương án, đề án có liên quan đến chất lượng sản phẩm của nhà máy.
- Đề xuất trang thiết bị, dụng cụ để phục vụ cho công việc sản xuất
- Đề xuất nghiên cứu các phương pháp cải tiến mới.
- Thực hiện các phương pháp cải tiến mới do kỹ thuật quyết định.

4.6 Quản lý kỹ thuật chế biến trong nhà máy

- Nhân viên áp dụng quy trình kỹ thuật theo Global GAP, luôn cập nhật các thông tin mới, luôn luôn cải tiến kỹ thuật đảm bảo các yêu cầu của thị trường.
- Công ty thiết lập hệ thống theo dõi cập nhật các qui định luật pháp, an toàn sản phẩm, phát triển khoa học kỹ thuật, thực hành biện pháp an toàn áp dụng trong và ngoài nước gồm các nhân sự trực thuộc Công ty, các nhân viên sản xuất.
- Công ty xây dựng quy trình kỹ thuật cho nhân viên (quy trình sản xuất tốt) đảm bảo các tiêu chuẩn kỹ thuật từ chọn nguyên vật liệu, bảo quản, phân lô, lưu mẫu, đánh giá các thiết bị vật liệu bảo quản, chất bảo quản được pháp sự dụng áp dụng trong chế biến, đưa ra các kế hoạch phòng các mối nguy có thể xảy ra trong quá trình sản xuất.

4.7 Thẩm định

4.7.1. Hiệu chuẩn:

QUY TRÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NHÀ MÁY

Số hiệu: CL-QL015
Lần ban hành/sửa đổi: 01/00
Ngày hiệu lực:
Trang/Tổng trang: 11/25

- Công ty triển khai việc theo dõi và đo lường cần thực hiện, các phương tiện theo dõi và đo lường cần thiết để cung cấp bằng chứng về sự phù hợp của sản phẩm đối các yêu cầu đã xác định.

- Công ty thiết lập các quá trình để đảm bảo rằng việc theo dõi và đo lường cá thể được tiến hành một cách nhất quán với các yêu cầu theo dõi và đo lường.

4.7.2 Quy trình kiểm soát tài liệu và hồ sơ:

a. Quy trình kiểm soát hồ sơ tài liệu:

- Công ty và nhân viên bảo đảm rằng tất cả các tài liệu, hồ sơ và dữ kiện cần thiết đối với việc quản lý hệ thống phải luôn sẵn có và kiểm soát có hiệu quả.

- Công ty soạn thảo quy trình kiểm soát tài liệu để kiểm soát mọi tài liệu theo Global GAP và các tài liệu do nhân viên xác định để đảm bảo việc vận hành có hiệu lực các quá trình của hệ thống.

- Các tài liệu được kiểm soát gồm (kể cả các tài liệu có nguồn gốc bên ngoài): Sổ tay chất lượng, chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng, quy trình, hướng dẫn công việc.

Quy trình kiểm soát tài liệu quy định:

- Tài liệu phải được phê duyệt về sự thỏa đáng trước khi ban hành cho Công ty, kể cả các tài liệu được sửa đổi.

- Xem xét, cập nhật khi cần và phê duyệt lại tài liệu.

- Nội dung của mọi sự sửa đổi tài liệu được xác định trong biên bản họp soát xét, phần sửa đổi được ghi lại trong hồ sơ hiệu chỉnh đính kèm trong tài liệu được hiệu chỉnh để dễ nhận biết tình trạng sửa đổi.

- Các tài liệu được áp dụng luôn sẵn có tại những nơi mà công việc ở đó có ảnh hưởng đến hoạt động của hệ thống.

- Tất cả các tài liệu được biên soạn đúng với thực tế, dễ đọc, dễ hiểu, được nhận dạng bằng mã số tài liệu, được lưu trữ đúng vị trí qui định và dễ dàng truy cập khi cần sử dụng.

- Tất cả các tài liệu bên ngoài được nhận dạng bằng mã số/tên tài liệu của nơi cung cấp, việc phân phối những tài liệu này đều được kiểm soát.

- Mọi tài liệu lỗi thời được lưu giữ vì bất cứ mục đích gì phải được loại bỏ nhằm ngăn ngừa việc sử dụng sai mục đích

QUY TRÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NHÀ MÁY

Số hiệu: CL-QL015
Lần ban hành/sửa đổi: 01/00
Ngày hiệu lực:
Trang/Tổng trang: 12/25

b. Quy trình kiểm soát hồ sơ

- Công ty đã lập và duy trì quy trình dạng văn bản để quy định cách thức xác định hồ sơ cần kiểm soát, thu thập, lập danh mục, truy cập, sắp xếp, lưu trữ, hủy bỏ các hồ sơ chất lượng.

- Hồ sơ chất lượng được lưu trữ để chứng tỏ sự phù hợp với các yêu cầu qui định và sự hoạt động có hiệu lực của hệ thống chất lượng, hồ sơ chất lượng bao gồm cả hồ sơ của nhà cung cấp.

- Hồ sơ phải rõ ràng, sạch sẽ, được bảo quản phù hợp, thời gian lưu trữ hồ sơ được qui định tại các tài liệu liên quan. Mỗi Bộ phận phải có danh sách hồ sơ lưu trữ để dễ dàng tìm thấy, không thất lạc.

- Nếu có thỏa thuận trong hợp đồng thì hồ sơ chất lượng phải được cung cấp đầy đủ cho khách hàng hoặc đại diện khách hàng xem xét.

- Thời hạn lưu trữ hồ sơ chất lượng được xác định bởi ban dự án, khách hàng, các cơ quan quản lý chất lượng bên ngoài, theo luật định của Nhà nước và theo thời hạn sử dụng của sản phẩm, tối thiểu là 3 năm.

- Kiểm soát hồ sơ được thực hiện theo quy trình kiểm soát hồ sơ.

4.7.3 Quy trình đào tạo

- Đào tạo cán bộ kỹ thuật, chuyên viên đánh giá nội bộ hệ thống, thường xuyên cập nhật các thông tin mới.

- Đào tạo cán bộ kỹ thuật về chuyên môn theo các quy trình sản xuất tiên tiến trong nước.

- Huấn luyện, đào tạo các nhân viên tham gia quá trình sản xuất.

- Các nhân viên mới vào được đào tạo kế thừa.

- Các cán bộ ở vị trí then chốt được đào tạo nâng cao và thường xuyên cập nhật (tham quan những cơ sở sản xuất khác trong và ngoài tỉnh).

- Quá trình đào tạo được thực hiện theo quy trình đào tạo

4.7.4 Quy trình giải quyết khiếu nại khách hàng

QUY TRÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NHÀ MÁY

Số hiệu: CL-QL015

Lần ban hành/sửa đổi: 01/00

Ngày hiệu lực:

Trang/Tổng trang: 13/25

- Công ty có quy trình để xử lý những thông tin phản hồi bao gồm khiếu nại, yêu cầu, đề nghị hay các vấn đề khác có liên quan từ khách hàng và chuyển đến bộ phận có liên quan để xem xét xử lý.

- Công ty sẽ giám sát thông tin liên quan đến ý kiến nhận xét của khách hàng để xác định sản phẩm đã thỏa mãn yêu cầu của khách hàng hay chưa. Phương pháp thu nhận và sử dụng thông tin này được mô tả trong quy trình xử lý khiếu nại và phản hồi của khách hàng.

- Sau khi tiếp nhận ý kiến từ khách hàng, Công ty sẽ tiến hành phân tích, xem xét, tìm hiểu nguyên nhân để có hành động khắc phục thỏa đáng và tiến hành các biện pháp phòng ngừa.

- Công ty sẽ giải quyết các trường hợp khiếu nại, điều tra nguyên nhân giải quyết thỏa đáng với khách hàng

- Các nội dung do khách hàng góp ý sẽ được ghi nhận như cơ hội để không ngừng cải tiến.

- Khiếu nại khách hàng thực hiện theo quy trình khiếu nại.

4.7.5 Quy trình sự cố khẩn cấp

* Nhận diện sự cố:

- Các sự cố khẩn cấp:

+ Bạo động, khủng bố, tập tụ gây rối trật tự, ném vật lạ.

+ Cháy nổ.

+ Lũ lụt, thiên tai, bão tố.

+ Các kính thủy tinh bị bể vỡ.

+ Các sự cố về điện, nước.

+ Bị ngộ độc thực phẩm, không khí, .

+ Dịch bệnh liên quan đến người, cây trồng.

+ Tai nạn lao động.

- Các sự cố vận chuyển như:

+ Xe, tàu vận chuyển bị hư hỏng.

- Các sự cố quá trình chế biến.

+ Các thiết bị đo lường mất chính xác.

+ Công cụ dụng cụ bị hư, hỏng đột xuất.

QUY TRÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NHÀ MÁY

Số hiệu: CL-QL015

Lần ban hành/sửa đổi: 01/00

Ngày hiệu lực:

Trang/Tổng trang: 14/25

- + Các vật lạ, sắc nhọn vào sản phẩm.
- + Các khiếu nại liên quan.
- + Các công đoạn sản xuất, chế biến không đạt yêu cầu về kỹ thuật.
- Kiểm soát sự cố khẩn cấp được thực hiện theo quy trình sự cố khẩn cấp.

4.7.6 Quy trình hành động khắc phục và phòng ngừa

- Tất cả sự không phù hợp khi phát hiện từ bất kỳ nguồn nào đều được thực hiện theo quy trình “thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa”.

- Quy trình qui định việc ghi nhận, điều tra, phân tích và khắc phục nguyên nhân của sự không phù hợp đối với tiêu chuẩn, thông số kỹ thuật và quy trình có vai trò quyết định đối với an toàn, hợp pháp và chất lượng sản phẩm, cũng như qui định rõ trách nhiệm và quyền hạn xử lý.

- Hành động khắc phục phải thực hiện càng sớm càng tốt để ngăn ngừa tái xảy ra điều không phù hợp. Bất kỳ kế hoạch hành động khắc phục nào liên quan tới an toàn, hợp pháp hay chất lượng thực phẩm phải được đồng ý bởi người có trách nhiệm và quyền hạn kiểm soát khu vực đó.

- Việc hoàn tất hành động khắc phục được giám sát theo thời hạn đã định và ghi nhận lại để đảm bảo việc hoàn tất và hiệu quả thực hiện.

- Hành động khắc phục phòng ngừa được thực hiện theo quy trình hành động khắc phục phòng ngừa.

4.7.7 Quy trình truy xuất nguồn gốc sản phẩm và quy trình thu hồi sản phẩm:

- Nguyên tắc “**Một bước trước - một bước sau**”: Để bảo đảm khả năng giám sát, nhận diện được công đoạn sản xuất, kinh doanh trước và công đoạn sản xuất, kinh doanh tiếp theo trong quá trình sản xuất, kinh doanh đối với một sản phẩm.

- Nguyên tắc “**sẵn có của phần tử dữ liệu chính**”: Các phần tử dữ liệu chính phải được thu thập, lưu trữ và cập nhật kịp thời trong các báo cáo thông tin chi tiết về các sự kiện quan trọng trong quá trình sản xuất và chuỗi cung ứng.

- Nguyên tắc “**minh bạch**”: Hệ thống truy xuất nguồn gốc phải đạt yêu cầu về tính minh bạch tối thiểu bằng cách sử dụng dữ liệu tĩnh về khách hàng, bên cung ứng, sản phẩm và các điều kiện sản xuất.

- Nguyên tắc “**có sự tham gia đầy đủ các bên truy xuất nguồn gốc**”: Hệ thống truy xuất nguồn gốc phải có sự tham gia của đầy đủ các bên truy xuất nguồn gốc của tổ chức.

a. Quy trình truy xuất nguồn gốc sản phẩm

- Truy xuất nguồn gốc sử dụng nội bộ

QUY TRÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NHÀ MÁY

Số hiệu: CL-QL015
Lần ban hành/sửa đổi: 01/00
Ngày hiệu lực:
Trang/Tổng trang: 15/25

Thông tin chi tiết, cụ thể ở tất cả các khâu trong quá trình sản xuất: người phụ trách, máy móc liên quan, thành phần nguyên liệu, nhiệt độ, thời gian,... để các nhà quản lý công ty có thể kiểm soát được thông tin và chất lượng sản phẩm. Các hệ thống quản lý chất lượng như Iso, Global Gap, Viet Gap...

Có thể truy xuất bằng cách kiểm tra lại tài liệu, hồ sơ được lưu bằng dạng giấy tờ, máy móc, hệ thống thông tin.

- Công ty thiết lập phương pháp nhận biết sản phẩm một cách thích hợp trong suốt quá trình tạo sản phẩm và xác định nguồn gốc trong suốt quá trình sản xuất và thành phẩm ở tất cả giai đoạn nhập nguyên liệu, lưu kho, phân lô, chế biến trong quá trình sản xuất và phân phối đến khách hàng.

- Việc xác định nguồn gốc khi có yêu cầu được thực hiện thông qua các hồ sơ giám sát liên quan trong suốt quá trình sản xuất, ngày bắt đầu nhập nguyên liệu.

- Hệ thống truy nguyên được chạy thử định kỳ 1 năm/lần để đảm bảo có thể truy nguyên từ nguyên liệu cho đến thành phẩm và ngược lại. Thời gian truy nguyên không quá 3 giờ.

- Truy xuất nguồn gốc sản phẩm được thực hiện theo quy trình truy xuất nguồn gốc sản phẩm.

b. Yêu cầu về dữ liệu truy xuất nguồn gốc qua chuỗi cung ứng

CHÚ THÍCH 1: Các yêu cầu truy xuất nguồn gốc có thể được mở rộng từ các tuyến trước (bên cung cấp nguyên vật liệu, thành phần, bộ phận) tới các tuyến sau (khách hàng của sản phẩm cuối bao gồm cả người tiêu dùng)

CHÚ THÍCH 2: Chuỗi cung ứng phát sinh là các chuỗi cung ứng trong đó hầu hết các sản phẩm, chuỗi kiểm soát và chuỗi sở hữu không được xác định trước. Chuỗi này thường là chuỗi hoặc lộ trình trên mạng lưới chuỗi cung ứng xuất hiện theo thời gian trong quá trình hoạt động của chuỗi cung ứng thông thường.

CHÚ THÍCH 3: Khi các bên tham gia không có mối quan hệ thương mại trực tiếp với nhau, một số phương tiện thiết lập sự tin cậy là bắt buộc cho dữ liệu kinh doanh nhạy cảm.

c. Yêu cầu về dữ liệu

Dữ liệu truy xuất nguồn gốc phải bao gồm thông tin để trả lời câu hỏi "Ai, Cái gì, Ở đâu, Khi nào và Tại sao".

QUY TRÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NHÀ MÁY

Số hiệu: CL-QL015
Lần ban hành/sửa đổi: 01/00
Ngày hiệu lực:
Trang/Tổng trang: 16/25

CHÚ THÍCH 1: Dữ liệu truy xuất nguồn gốc bao gồm dữ liệu kiểm soát chất lượng và thiết kế cho sản phẩm; dữ liệu quá trình sản xuất; dữ liệu thu mua, dữ liệu logistic và phân phối.

CHÚ THÍCH 2: Hệ thống truy xuất nguồn gốc có thể được xử lý hoặc điều chỉnh các dữ liệu có tính nhạy cảm về mặt nghiệp vụ một phần trước khi cung cấp cho bên thứ ba.

CHÚ THÍCH 3: quy định về việc đánh mã lô/ mẻ trong mỗi khâu của chuỗi sản xuất ra sản phẩm.

e. Quy trình thu hồi sản phẩm

- Công ty thiết lập hệ thống quản lý sự cố và quy trình dạng văn bản để thu hồi sản phẩm nhằm đảm bảo kiểm soát được các rủi ro tiềm ẩn đối với chất lượng, an toàn thực phẩm.

- Công ty thiết lập quy trình thu hồi sản phẩm, hướng dẫn cho các nhân viên có liên quan về quy trình, báo cáo khi trường hợp sự cố xảy ra.

- Công ty thiết lập danh sách, địa chỉ khách hàng, cơ quan hữu quan trong trường hợp liên hệ khẩn cấp.

- Tạo dòng mã lệnh cảnh báo về lô sản phẩm này khi xảy ra sự cố trong trường hợp sản phẩm đã lưu hành ngoài thị trường khi khách hàng quét QR code trên tem truy xuất nguồn gốc được dán lên sản phẩm hàng hóa.

- Công ty định kỳ vận hành thử quy trình thu hồi 1 năm/lần, kết quả vận hành thử được lưu trữ.

- Tính chất các sự cố được Ban dự án xem xét để có hành động phòng ngừa phù hợp.

- Thu hồi sản phẩm thực hiện theo quy trình thu hồi sản phẩm

4.7.8. Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp

- Bất kỳ các khía cạnh và kết quả nào của việc thử nghiệm không phù hợp với các quy định, quy trình của Công ty đều phải được kiểm soát.

- Công ty có quy trình kiểm soát công việc không phù hợp trong đó đảm bảo các yêu cầu sau:

+ Xác định trách nhiệm, quyền hạn của người quản lý công việc không phù hợp kèm theo quy định cụ thể các hành động tương ứng được thực hiện bao gồm cả tạm dừng công việc không phù hợp để xác định khả năng chấp nhận hoặc phải thực hiện ngay hành động khắc phục tương ứng.

+ Thông báo và thu hồi kết quả thử nghiệm khi cần thiết.

QUY TRÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NHÀ MÁY

Số hiệu: CL-QL015

Lần ban hành/sửa đổi: 01/00

Ngày hiệu lực:

Trang/Tổng trang: 17/25

- + Định rõ trách nhiệm, quyền hạn cho phép tiếp tục công việc.
- + Kiểm soát sản phẩm không phù hợp được thực hiện theo quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp

4.7.9 Quy trình đánh giá nội bộ:

- Đánh giá nội bộ hệ thống dựa theo Global GAP 1 năm/lần.
- Do cán bộ kỹ thuật chuyên ngành có đủ năng lực.
- Đào tạo cán bộ và lưu hồ sơ.
- Sau 1 năm tiến hành họp đánh giá nếu có những biến động thì phải điều chỉnh lại cho phù hợp.

- Đánh giá nội bộ được thực hiện theo quy trình đánh giá nội bộ

4.7.10 Hướng dẫn vệ sinh cá nhân.

- Hướng dẫn vệ sinh cá nhân giúp tất cả các nhân viên trong Công ty tham gia sản xuất đảm bảo được yêu cầu vệ sinh cá nhân trước khi và sau khi làm việc.

- Hướng dẫn vệ sinh cá nhân được thực hiện theo hướng dẫn vệ sinh cá nhân.

4.7.11 Quy trình kiểm soát động vật gây hại.

- Kiểm soát động vật gây hại nhằm đảm bảo kiểm soát các rủi ro về động vật gây hại trong khu vực sản xuất. Phòng ngừa lây nhiễm, dịch bệnh cho khu sản xuất, người, và vật nuôi.

- Kiểm soát động vật gây hại được thực hiện theo quy trình kiểm soát động vật gây hại

4.7.12 Quy trình sản xuất hàng hóa theo Global GAP.

- Tất cả các nhân viên sản xuất trong Công ty phải tuân thủ theo quy trình sản xuất theo Global GAP đã ban hành.

- Tài liệu viện dẫn: Quy trình sản xuất theo tiêu chuẩn GlobalGAP

4.7.13 Lấy mẫu, kiểm tra và phân tích sản phẩm thành phẩm trước khi thu hoạch:

- Mẫu đất, mẫu nước, mẫu sản phẩm được lấy phải được lên kế hoạch lấy mẫu đảm bảo an toàn thực phẩm.

- Lấy mẫu được thực hiện bởi người có năng lực và theo hướng dẫn lấy mẫu.

- Thời gian lấy mẫu được thực hiện trước khi thu hoạch căn cứ cụ thể vào từng chủng loại cây trồng hay vật nuôi nhằm đảm bảo rằng việc hạn chế rủi ro về dư lượng

QUY TRÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NHÀ MÁY

Số hiệu: CL-QL015

Lần ban hành/sửa đổi: 01/00

Ngày hiệu lực:

Trang/Tổng trang: 18/25

thuốc kháng sinh hay thuốc bảo vệ thực vật căn cứ theo thông tư **Thông tư số 50/2016/TT-BYT có hiệu lực ngày 01/07/2017** và thay thế Phần 8 về giới hạn tối đa dư lượng thuốc bảo vệ thực vật trong thực phẩm tại **Quyết định 46/2007** của Bộ Y tế.

- Lấy mẫu sau khi chế biến nhằm kiểm soát chất lượng sản phẩm, chất bảo quản liên quan đảm bảo an toàn cho người tiêu dùng.

5. Khuyến nghị áp dụng hệ thống truy xuất XTTM

5.1 Đối với đơn vị quản lý và vận hành hệ thống TXNG XTTM

- Cần phải có đội ngũ cán bộ/hoặc cán bộ được huấn luyện đào tạo, có năng lực quản lý hệ thống TXNG.

- Cần phải có cán bộ có năng lực về công nghệ thông tin để có thể vận hành và giám sát hoạt động sản xuất của nhà máy.

- Cần hiểu rõ hệ thống và quy trình quản lý chất lượng (1) công ty đã xây dựng và ban hành mục tiêu chất lượng để hỗ trợ thực hiện chính sách chất lượng và cải tiến liên tục; (2) hoạch định chất lượng bao gồm việc xác định các quá trình của hệ thống, các thứ tự ưu tiên liên tục, các nguồn lực cần thiết để đạt được mục tiêu chất lượng và an toàn thực phẩm, duy trì và cải tiến hệ thống; (3) Các kế hoạch hành động thực hiện mục tiêu, các tài liệu hệ thống được xem xét và cập nhật và cập nhật khi cần thiết để duy trì tính phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng.

- Định kỳ thực hiện các hoạt động giám sát theo hướng dẫn của quy trình quản lý chất lượng nhà máy.

Mục tiêu chất lượng được xây dựng thỏa mãn nguyên tắc sau:

- Cụ thể: Yếu tố chất lượng sản phẩm/ chi phí sản xuất sản phẩm/ giao hàng đúng hạn (số lượng, địa chỉ, thời gian giao hàng).

- Khả thi: Phù hợp với khả năng và năng lực của Công ty.

- Thực tế: Theo đúng yêu cầu của khách hàng và mục đích của Công ty.

- Thời gian: Xác định rõ khoảng thời gian thực hiện.

5.2. Đối với đơn vị sản xuất/nông dân sản xuất trực tiếp

- Đơn vị sản xuất/người nông dân cần được huấn luyện, đào tạo, tư vấn thường xuyên để có thể sử dụng nhật ký điện tử một cách hiệu quả.

- Cần hiểu rõ bản chất của quy trình quản lý chất lượng, đặc biệt là trách nhiệm của từng khâu.

QUY TRÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NHÀ MÁY

Số hiệu: CL-QL015
Lần ban hành/sửa đổi: 01/00
Ngày hiệu lực:
Trang/Tổng trang: 19/25

- Từng bước nâng cao năng lực để áp dụng công nghệ thông tin, nhật ký điện tử vào sản xuất. Điều này đặc biệt quan trọng vì việc áp dụng đúng sẽ hỗ trợ chứng minh năng lực hàng hóa, chất lượng sản phẩm, tạo niềm tin đối với người tiêu dùng trên cơ sở minh chứng mang tính khoa học có thể công bố chất lượng sản phẩm. Từng bước, tạo dựng niềm tin bền vững cho cả người sản xuất và tiêu dùng khi áp dụng và ban hành quy trình quản lý chất lượng.

Nhà sản xuất/người nông dân cần được thông tin và hiểu rõ khi áp dụng việc sản xuất theo quy trình, môi trường sống như đất, nước, không khí cũng như sức khỏe của chính mình được bảo vệ và cải thiện.

5.3 Đối với doanh nghiệp chế biến, thương mại hàng hóa xuất khẩu

Doanh nghiệp cần hiểu rõ Công Truy xuất xứ tiên thương mại là công cụ đặc lực giúp các doanh nghiệp, ngoài việc cung ứng sản phẩm với thông tin minh bạch, họ sẽ tự tin khi có công cụ để truy tìm và quy trách nhiệm khi có sự cố xảy ra trong chuỗi giá trị.

Các thông tin và kiến thức doanh nghiệp cần nắm khi áp dụng quy trình quản lý chất lượng nhà máy Cụ thể:

- Đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn ngày càng cao của thị trường người tiêu dùng về nguồn gốc xuất xứ sản phẩm, chất lượng, an toàn vệ sinh thực phẩm khi tự ban hành quy trình kiểm soát chất lượng.

- Giúp doanh nghiệp khẳng định sự minh bạch, xây dựng hình ảnh, tăng khả năng cạnh tranh.

- Giúp doanh nghiệp xây dựng quy trình sản xuất chuyên nghiệp, quản lý chuỗi cung ứng tốt hơn

- Chống hàng giả, bảo vệ thương hiệu doanh nghiệp, không bị kẻ xấu lợi dụng thương hiệu của doanh nghiệp

- Giúp doanh nghiệp đáp ứng các quy định của quốc tế và quốc gia nhập khẩu

- Là kênh thông tin truyền thông và tiếp thị hiệu quả tới người mua hàng trong nước và các nhà nhập khẩu để tăng doanh thu và lợi nhuận.

5.4 Đối với người tiêu dùng

Trên thực tế, Công Truy xuất xứ tiên thương mại là công thông tin chính thống về truy xuất nguồn gốc và xứ tiên thương mại. Nó giúp người tiêu dùng tiếp cận được sản phẩm minh bạch về nguồn gốc và chất lượng, tạo ra thói quen mua hàng là phải có nguồn gốc xuất xứ. Sử dụng tem truy xuất nguồn gốc đơn giản, tiện lợi và nhanh chóng chỉ thông qua một thao tác quét mã đơn giản có thể biết rõ về nguồn gốc, xuất xứ,... sản phẩm. Khách hàng có thể an tâm và hoàn toàn tin tưởng đối với các sản phẩm được dán nhãn và tránh mua phải hàng giả, hàng nhái kém chất lượng, đảm bảo an toàn cho người sử dụng. Do đó, với quy trình kiểm soát chất lượng nhà máy người tiêu dùng cần được thông tin và nắm bắt các nội dung sau:

QUY TRÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NHÀ MÁY

Số hiệu: CL-QL015
Lần ban hành/sửa đổi: 01/00
Ngày hiệu lực:
Trang/Tổng trang: 20/25

Có kênh thông tin chính thống để người tiêu dùng nhận biết về các quy trình quản lý chất lượng của nhà máy ban hành trong chuỗi và trong hệ thống TXNG.

Được thông tin về quyền lợi được bảo vệ khi sử dụng sản phẩm có TXNG.

Với các sản phẩm lỗi hoặc khiếu nại có liên quan, người tiêu dùng sẽ được hướng dẫn dựa theo quy trình quản lý chất lượng nhà máy để xử lý nhanh chóng và hiệu quả.

6. Phân tích trường hợp thực tế từ góc độ Quản lý chất lượng nhà máy

Phân tích Sự cố Patê Minh Chay, đứng từ góc độ Quản lý chất lượng nhà :

Diễn biến và thực trạng

Từ 13.7 đến 18.8.2020, 9 ca bệnh bị ngộ độc thực phẩm đã phải điều trị tại các bệnh viện từ một số tỉnh/thành phố trong cả nước. Qua điều tra cho thấy các bệnh nhân đều sử dụng sản phẩm Pate Minh Chay của Công ty TNHH Hai Thành viên Lối sống mới.

Ngay sau khi có thông tin một số ca ngộ độc, ngày 20.8 cơ quan kiểm tra công ty và yêu cầu tạm dừng sản xuất.

Từ ngày 1/7 đến 22/8, thống kê có **11.771 khách hàng mua** 13 loại sản phẩm của công ty, riêng sản phẩm **patê Minh Chay 7.449 khách hàng**.

Chủ cơ sở cho biết: Quá trình sản xuất sử dụng máy hấp tiệt trùng 120 độ C trong vòng 45 phút, không dùng hóa chất. **Việc phát sinh vi khuẩn độc vượt ngoài tầm kiểm soát.** Khẳng định doanh nghiệp không làm các sản phẩm độc hại cho người tiêu dùng.

Nguyên liệu mà công ty sử dụng là chân nấm hương hữu cơ, chân nấm hương, mộc nhĩ, nấm hương khô, nấm hương khô organic, nấm đùi gà to, nấm đùi gà non, nấm sò yên... để sản xuất. **Tuy nhiên, tại thời điểm kiểm tra, công ty không xuất trình được đầy đủ hồ sơ nguồn gốc, xuất xứ các loại nguyên liệu.**

Công ty cũng chưa cung cấp được số lượng nguyên liệu nhập kho; số lượng toàn bộ sản phẩm đã sản xuất; số lượng sản phẩm đã cung cấp ra thị trường, các hồ sơ theo dõi sản xuất trong thời gian từ 1/7 đến 28/8 để phục vụ cho công tác điều tra ngộ độc nhân, truy xuất nguồn gốc.

Ngày 28/8, Viện Kiểm nghiệm an toàn thực phẩm quốc gia và Viện Y tế công cộng TP HCM đều công bố kết quả cho hay các mẫu pate Minh Chay nguyên hộp chứa loại vi khuẩn yếm khí tạo độc tố botulinum

Công ty sản xuất ra sản phẩm này đã bị các cơ quan chức năng xử lý như sau:

Ngày 3/9/2020, Cục Quản lý chất lượng nông lâm thủy sản (Nafiqad) báo cáo lãnh đạo Bộ Nông nghiệp và phát triển nông thôn (NN&PTNT) việc cập nhật xử lý sự cố của patê minh chay, cụ thể:

QUY TRÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NHÀ MÁY

Số hiệu: CL-QL015
Lần ban hành/sửa đổi: 01/00
Ngày hiệu lực:
Trang/Tổng trang: 21/25

- Tạm dừng hoạt động sản xuất, kinh doanh;
- Tạm dừng hiệu lực giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện an toàn thực phẩm;
- Tạm dừng hiệu lực 13 bản tự công bố của sản phẩm của công ty cho đến khi có kết luận của cơ quan quản lý có thẩm quyền
- Xử phạt hành chính Công ty TNHH hai thành viên Lối Sống Mới số tiền 17,5 triệu đồng do không đảm bảo quy định về an toàn thực phẩm.
- Khẩn trương kiểm tra thực tế việc điều tra, truy xuất, xác định nguyên nhân và áp dụng các biện pháp khắc phục của Công ty
- Cục An toàn thực phẩm đề nghị các đơn vị triển khai gấp việc phối hợp với các cơ quan chức năng trên địa bàn triển khai kiểm tra, giám sát trên thị trường, chủ động thu hồi các sản phẩm của Công ty
- Cục An toàn thực phẩm, ngày 29/8, yêu cầu công chúng ngừng sử dụng mọi sản phẩm của công ty, thu hồi các sản phẩm.
- Ngày 1/9, Cục An toàn thực phẩm đề nghị Công an thành phố Hà Nội điều tra, xử lý vụ việc Pate Minh Chay có độc tố gây ngộ độc cho nhiều người

Đứng từ góc độ Quy trình quản lý chất lượng nhà máy.

- Sổ tay chất lượng này nhằm xác định và mô tả hệ thống quản lý chất lượng của nhà máy của công ty pate minh chay. Hệ thống quản lý chất lượng của Công ty được mô tả trong sổ tay nhằm đảm bảo chất lượng, an toàn thực phẩm và luật định. Trong sổ tay này mô tả trách nhiệm, quyền hạn của các cán bộ quản lý, kỹ thuật và nhân viên đối với chất lượng, cách thức đáp ứng của các nhân viên đối với các yêu cầu dựa theo tiêu chuẩn được công ty ban hành trước và cách thức đáp ứng các yêu cầu của khách hàng cũng như đáp ứng các yêu cầu của luật định.

Sổ tay chất lượng này cũng nhằm mục đích trình bày hệ thống quản lý chất lượng của Công ty cho khách hàng và các tổ chức bên ngoài có liên quan khi xảy ra sự cố nhằm khoanh vùng và phân định trách nhiệm.

7. Lưu ý khi tham gia vào cổng TXNG xúc tiến thương mại

- Đơn vị triển khai truy xuất nguồn gốc

Quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống xúc tiến thương mại cho trang trại nuôi trồng với các tiêu chuẩn tự nguyện mà trang trại đang áp dụng, GlobalGAP hay VietGAP:

- Tập huấn cho trang trại quy định về truy xuất nguồn gốc xuất xứ theo quy định hiện hành.

QUY TRÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NHÀ MÁY

Số hiệu: CL-QL015

Lần ban hành/sửa đổi: 01/00

Ngày hiệu lực:

Trang/Tổng trang: 22/25

- Xây dựng cơ chế, cách nhận biết và truy xét nguồn gốc sản phẩm (ghi chép và lưu hồ sơ về nguyên liệu đầu vào, quá trình sản xuất trong trang trại và khách hàng mua sản phẩm đầu ra); hoạt động này nên được tiến hành lồng ghép với việc kiểm soát hoạt động sản xuất theo tiêu chuẩn.

- Thực hiện thủ tục đăng ký và bảo hộ nhãn hiệu thương mại trong nước và quốc tế (nếu cần) và các biện pháp thực tiễn để chống hàng giả, hàng nhái.

- Thực hiện các giải pháp tiếp thị hữu hiệu để kết nối với thị trường (hệ thống phân phối, thông tin trên nhãn/ bao bì, quảng cáo, triển lãm, hội thảo, hoạt động xã hội / công ích...)

- Cho người quản lý điều hành hệ thống TXNG

Nhóm tư vấn khuyến nghị, để có được thị trường và giá bán tốt hơn, các nhà sản xuất cần (tự mình hoặc có sự hỗ trợ của tư vấn) thực hiện các hoạt động sau:

- Đào tạo nhận thức chung về vai trò và tác dụng của việc xây dựng và áp dụng Hệ thống TXNG XTTM cho tất cả cán bộ và người lao động.

- Nghiên cứu tiêu chuẩn, quy phạm pháp luật của nơi sản xuất và thị trường xuất khẩu để xây dựng cách thức nuôi/ trồng đáp ứng yêu cầu.

- Thực hiện việc nuôi/ trồng theo quy trình đã xây dựng, ghi chép và lưu hồ sơ cần thiết theo yêu cầu đã xây dựng.

- Đào tạo đánh giá viên nội bộ và tiến hành đánh giá nội bộ trước khi đăng ký chứng nhận.

- Tham gia và thực hiện quá trình chứng nhận với tổ chức chứng nhận đã được công nhận và phê duyệt.

- Thực hiện tiếp các hoạt động xây dựng thương hiệu và thị trường để có được giá bán tốt hơn.

Nhận thức về sản xuất và thương mại bền vững: Thực tế, áp dụng và chứng nhận hệ thống “Thực hành Nông nghiệp tốt” theo Hệ thống TXNG XTTM trên cơ sở tiêu chuẩn tự nguyện (GlobalGap, VietGAP, hay bất cứ tiêu chuẩn nào...) là giải pháp nền tảng để nhà sản xuất nông nghiệp xây dựng thương hiệu, tìm kiếm thị trường và giá bán tốt hơn cho sản phẩm của mình. Vì thế, cần nâng cao nhận thức cho nhà sản xuất về các chi phí dành cho TXNG hay các tiêu chuẩn tự nguyện GlobalGAP/VietGAP, vv... thực chất là đầu tư cho sự phát triển lâu dài, bền vững chứ không phải đơn thuần là chi phí cho sản phẩm.

- Hệ thống TXNG XTTM được coi là cây cầu nối giữa nhà sản xuất với người tiêu dùng với sứ mệnh minh bạch thông tin cho cả hai phía thông qua một công cụ đặc lực (TXNG) của bên thứ 3.

8. Lưu ý cho Cục Xúc tiến thương mại về bộ quy trình Quản lý chất lượng

QUY TRÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NHÀ MÁY

Số hiệu: CL-QL015
Lần ban hành/sửa đổi: 01/00
Ngày hiệu lực:
Trang/Tổng trang: 23/25

Cục XTTM là đơn vị vận hành hệ thống truy xuất nguồn gốc, ban hành ra các quy trình nhằm giúp các đơn vị sản xuất, chế biến, công ty thương mại, người tiêu dùng tuân thủ các quy trình và phân rõ trách nhiệm thuộc về ai tại mỗi khâu trong chuỗi sản xuất, tiêu thụ. Đây cũng là cơ sở để phân định trách nhiệm có liên qua đối với người tiêu dùng cuối cùng khi xảy ra sự cố.

Với các đơn vị cung cấp dịch vụ TXNG, Cục XTTM cần có các bước hợp chuẩn với người mua, đặc biệt là thị trường nhập khẩu, có cách thức hướng dẫn các đơn vị cung cấp TXNG khác để triển khai đúng 05 Quy trình thuộc bộ Quản lý chất lượng: (1) Quy trình thu hồi sản phẩm; (2) Quy trình TXNG; (3) Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp; (4) Quy trình đánh giá nội bộ; (5) Quy trình quản lý chất lượng nhà máy.

Với vai trò điều phối Hệ sinh thái truy xuất nguồn gốc, đặc biệt về hoạt động quản lý chất lượng cho sản phẩm sử dụng dịch vụ TXNG, Cục XTTM cần có cơ chế điều hành và khuyến cáo các đơn vị sản xuất áp dụng quy trình.

- Tập huấn các đơn vị tham gia trong chuỗi sản xuất hiểu rõ và vận hành theo quy trình
- Hỗ trợ điều phối quy trình khi xảy ra sự cố liên quan đến chất lượng sản phẩm gây thiệt hại hoặc nguy hiểm cho người tiêu dùng, nếu là các hoạt động trong khuôn khổ của Hệ sinh thái.
- Chứng nhận cho những đơn vị tham gia trong chuỗi sản xuất áp dụng truy xuất nguồn gốc xúc tiến thương mại.
- Hợp chuẩn về thông tin liên quan đến TXNG, quy định về kiểm soát chất lượng với những thị trường mục tiêu mà hàng hóa của Việt Nam xuất khẩu