



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  
KIỂM SOÁT SẢN PHẨM  
KHÔNG PHÙ HỢP  
(Áp dụng cho quản lý chất lượng)**

**SỐ HIỆU:** CL-QL10  
**BẢN SAO SỐ:** 00  
**LẦN BAN HÀNH:** 01  
**NGÀY BAN HÀNH:**

<b>NGƯỜI BIÊN SOẠN</b>	<b>NGƯỜI SOÁT XÉT</b>	<b>NGƯỜI PHÊ DUYỆT</b>



<b>QUY TRÌNH</b> <b>KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP</b>	Số hiệu: CL-QL10
	Lần ban hành/sửa đổi: 01/00
	Ngày hiệu lực:
	Trang: 1/19

## MỤC LỤC

- 1. Phạm vi áp dụng**
- 2. Định nghĩa và từ viết tắt**
- 3. Rà soát tài liệu tham khảo**
- 4. Bối cảnh chung**
- 5. Mục đích sử dụng tài liệu**
- 6. Nội dung quy trình**
  - 6.1. Ghi nhận sản phẩm KPH, cách ly
  - 6.2. Đánh giá mức độ không phù hợp, đề xuất biện pháp xử lý
  - 6.3. Thực hiện, kiểm tra kết quả thực hiện
- 7. Biểu mẫu áp dụng**
- 8. Khuyến nghị áp dụng hệ thống truy xuất xúc tiến thương mại**
  - 8.1. Đối với đơn vị quản lý và vận hành hệ thống TXNG XTTM
  - 8.2. Đối với đơn vị sản xuất/nông dân sản xuất trực tiếp
  - 8.3. Đối với doanh nghiệp chế biến, thương mại hàng hóa xuất khẩu
  - 8.4. Đối với người tiêu dùng
- 9. Phân tích tính huống thực tế: Sự cố Patê Minh Chay**
- 10. Lưu ý khi tham gia vào cổng TXNG xúc tiến thương mại**

<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP</b>	Số hiệu: CL-QL10
	Lần ban hành/sửa đổi: 01/00
	Ngày hiệu lực:
	Trang: 2/19

## QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP

### 1. Phạm vi áp dụng

#### Quản lý vận hành

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.

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.

Quy trình được xây dựng nhằm 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.

Áp dụng cho sản phẩm không phù hợp được phát hiện ra trong quá trình sản xuất từ đầu vào cho đến đầu ra quá trình của Công ty, kể cả việc xử lý các sản phẩm khi phát hiện thiết bị đó

### 2. Định nghĩa và từ viết tắt

Sản phẩm không phù hợp (KPH): là các loại thành phẩm, bán thành phẩm, nguyên phụ liệu không đạt các yêu cầu về mẫu mã, thông số kỹ thuật, chất liệu ...

- iTrace247: Là hệ thống TXNG được Cục XTTM đặt tên cho hệ thống của mình
- TXNG: Truy xuất nguồn gốc
- XTTM: Xúc tiến thương mại
- CL: Chất lượng
- QL: Quản lý
- DN: Doanh nghiệp
- KPH : không phù hợp

### 3. Rà soát tài liệu tham khảo

GLOBAL G.A.P mục Quản lý sản xuất.

STT	KÝ HIỆU	ĐIỂM KIỂM SOÁT	CHUẨN MỤC TUÂN THỦ	MỨC BẮT BUỘC	CÓ	KHÔNG	DIỄN GIẢI
1	CL-QL 10.1	Các sản phẩm không phù hợp về chất lượng sau khi kiểm định có được tiến hành phân tích, tìm hiểu nguyên nhân hay không ?		<b>Chính yếu</b>			

<b>QUY TRÌNH</b> <b>KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP</b>	Số hiệu: CL-QL10
	Lần ban hành/sửa đổi: 01/00
	Ngày hiệu lực:
	Trang: 3/19

<b>2</b>	Có phương án xử lý với các sản phẩm không phù hợp hay không ?	<b>Chính yếu</b>				
----------	---	------------------	--	--	--	--

#### 4. Bối cảnh chung

##### Thực tế tại Việt Nam

Người sản xuất nông nghiệp (người nông dân): thông thường người sản xuất không muốn hoặc chưa có thói quen thực hiện và duy trì cách thức sản xuất/nuôi trồng nông sản thực phẩm an toàn vì chi phí cao. Thực tế, thói quen canh tác truyền thống và việc sử dụng hóa chất không có kiểm soát đang diễn ra phổ biến, thực hành sản xuất theo quy trình an toàn nhưng lại không dễ dàng bán được giá cao hơn so với sản phẩm không an toàn.

Đối với người tiêu dùng, hiện tại, do hiệu quả của truyền thông và nhận thức ngày càng cao về an toàn thực phẩm cho sức khỏe, mọi người đã có tâm thế sẵn sàng trả giá cao nếu biết sản phẩm mình mua thực sự là an toàn. Tuy nhiên, người tiêu dùng không có cách để xác minh xem sản phẩm nào là an toàn và khi xảy ra bất kỳ lỗi nào cũng không có cách gì để tìm hiểu hay xác định lỗi thuộc khâu nào., hay là người phải chịu trách nhiệm với người tiêu dùng và cách thức/trình tự để giải quyết vấn đề.

Một thực tế khác đang diễn ra trên thị trường quốc tế, trong hoạt động xuất khẩu của ta, những sản phẩm xuất khẩu có tiếng của Việt Nam như lúa gạo, cà phê, chè, hạt tiêu, hạt điều, tôm, cá tra... có giá bán thường thấp hơn so với một số nước khác. Nguyên nhân của việc này phần lớn do sản phẩm không đồng đều, chất lượng không ổn định, không rõ nguồn gốc, sản lượng không lớn, chậm gom hàng...

Giá bán không tương xứng, vấp phải nguy cơ kiện vì bán phá giá và bị rút hạn ngạch hoặc bị cấm ở một số thị trường, ảnh hưởng nghiêm trọng đến nền sản xuất và chuỗi giá trị không bền vững. Các sản phẩm nông sản của Việt Nam, để có thể duy trì thương mại bền vững cả trong nước và xuất khẩu, cần có công cụ để chứng tỏ được nguồn gốc xuất xứ, chứng minh và xác thực khoa học trong hoạt động truy vết khi có sự cố, sản xuất tuân thủ các quy định của thị trường nhập khẩu, đặc biệt là các tiêu chuẩn về an toàn thực phẩm. Hệ thống truy xuất nguồn gốc xúc tiến thương mại được kỳ vọng sẽ là công cụ hiệu quả, hỗ trợ người sản xuất và doanh nghiệp tháo gỡ những vướng mắc trên.

##### Hệ thống truy xuất nguồn gốc xúc tiến thương mại

Trước tiên, cần hiểu rõ về bản chất của hệ thống truy xuất nguồn gốc. Hệ thống này là một phương pháp quản lý quy trình sản xuất nông nghiệp mà nhà sản xuất tự nguyện thực hiện nhằm hỗ trợ họ quản lý sản phẩm, hỗ trợ quản lý các nguồn lực và minh bạch các thông tin liên quan đến sản phẩm và các khâu sản xuất sản phẩm trong chuỗi giá trị.

# QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP

Số hiệu: CL-QL10

Lần ban hành/sửa đổi: 01/00

Ngày hiệu lực:

Trang: 4/19

Cụ thể, hệ thống cho phép các nhà sản xuất thiết lập một hệ thống quản lý hoạt động mà họ có thể liên tục cải thiện quản lý (như trang trại) thông qua tự đánh giá trên hệ thống nhật ký điện tử, giúp cho nhà sản xuất thống kê lại quá trình canh tác và đúc rút kinh nghiệm để luôn có sự cải tiến trong chu trình. Đó là một cách tiếp cận khoa học để cải thiện an toàn thực phẩm, và các nhà sản xuất có thể thực hiện nó như là một chương trình kiểm soát chất lượng.

Hệ thống truy xuất nguồn gốc xúc tiến thương mại cũng thiết lập một hoạt động nông nghiệp bền vững dựa trên bảo tồn môi trường, bao gồm bảo tồn đa dạng sinh học. Nó cũng góp phần nâng cao năng suất thông qua quản lý trang trại phù hợp và hiệu quả với những chức năng phân quyền độc lập trên hệ thống để các đơn vị có chuyên môn khác có thể tham gia như:

- Chức năng nhật ký điện tử giúp các doanh nghiệp, HTX, nông dân có thể cập nhật thay thế cho ghi chép.
- Chức năng giám sát độc lập được phân quyền trên hệ thống truy xuất nguồn gốc giúp cho, cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức giám sát được chỉ định do bên mua hàng hoặc bộ phận giám sát của công ty có thể giám sát toàn bộ quá trình sản xuất của đơn vị sản xuất, nông trại một cách dễ dàng và hiệu quả.
- Chức năng kiểm định cũng được phân quyền độc lập trên hệ thống truy xuất nguồn gốc thuận tiện cho việc liên kết dữ liệu sản xuất theo lô, công bố kết quả minh bạch.
- Chức năng liên quan đến hậu cần (logistics)
- Chức năng xúc tiến thương mại, kết nối tiêu thụ bán hàng. Đây là một trong những điểm khác biệt của hệ thống truy xuất nguồn gốc trong khuôn khổ của quy trình này.

Mục đích của hoạt động xây dựng bộ tiêu chí về quản lý chất lượng nhằm xây dựng tiêu chuẩn, quy trình quản lý vận hành, với vai trò định hướng cho hệ thống truy xuất nguồn gốc xúc tiến thương mại, đặc biệt là đối với quản lý chất lượng. Nhà sản xuất sẽ dựa trên bộ quy trình này để đảm bảo quản lý chất lượng sản phẩm, Quá trình đánh giá năng lực sản xuất sản phẩm hàng hóa cũng như phân định trách nhiệm dựa theo những quy trình được đơn vị sản xuất ban hành, căn cứ vào những quy trình giúp cho khách hàng hiểu, biết về quyền lợi cũng như nghĩa vụ và trách nhiệm của các bên tham gia trong chuỗi sản xuất của sản phẩm và dễ dàng ra quyết định mua hàng.

**Hệ thống truy xuất xúc tiến thương mại** được coi là cầu nối giữa nhà sản xuất với người tiêu dùng. Nếu người tiêu dùng mong muốn mua sản phẩm an toàn, theo đúng nguyên lý thị trường, nhà sản xuất phải đáp ứng nhu cầu này. Niềm tin của người tiêu dùng chỉ được khẳng định khi có công cụ trực quan để đánh giá, công cụ phát triển theo quy trình khoa học, có các căn cứ cụ thể liên quan đến quy định và tiêu chí, đặc biệt nếu là công cụ đến từ bên thứ 3 được chứng thực về năng lực và độc lập (ví dụ như tổ chức chứng nhận) thì niềm tin của khách hàng sẽ được củng cố và dần hình thành văn hóa mua sản phẩm dựa trên thông tin minh bạch.

# QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP

Số hiệu: CL-QL10

Lần ban hành/sửa đổi: 01/00

Ngày hiệu lực:

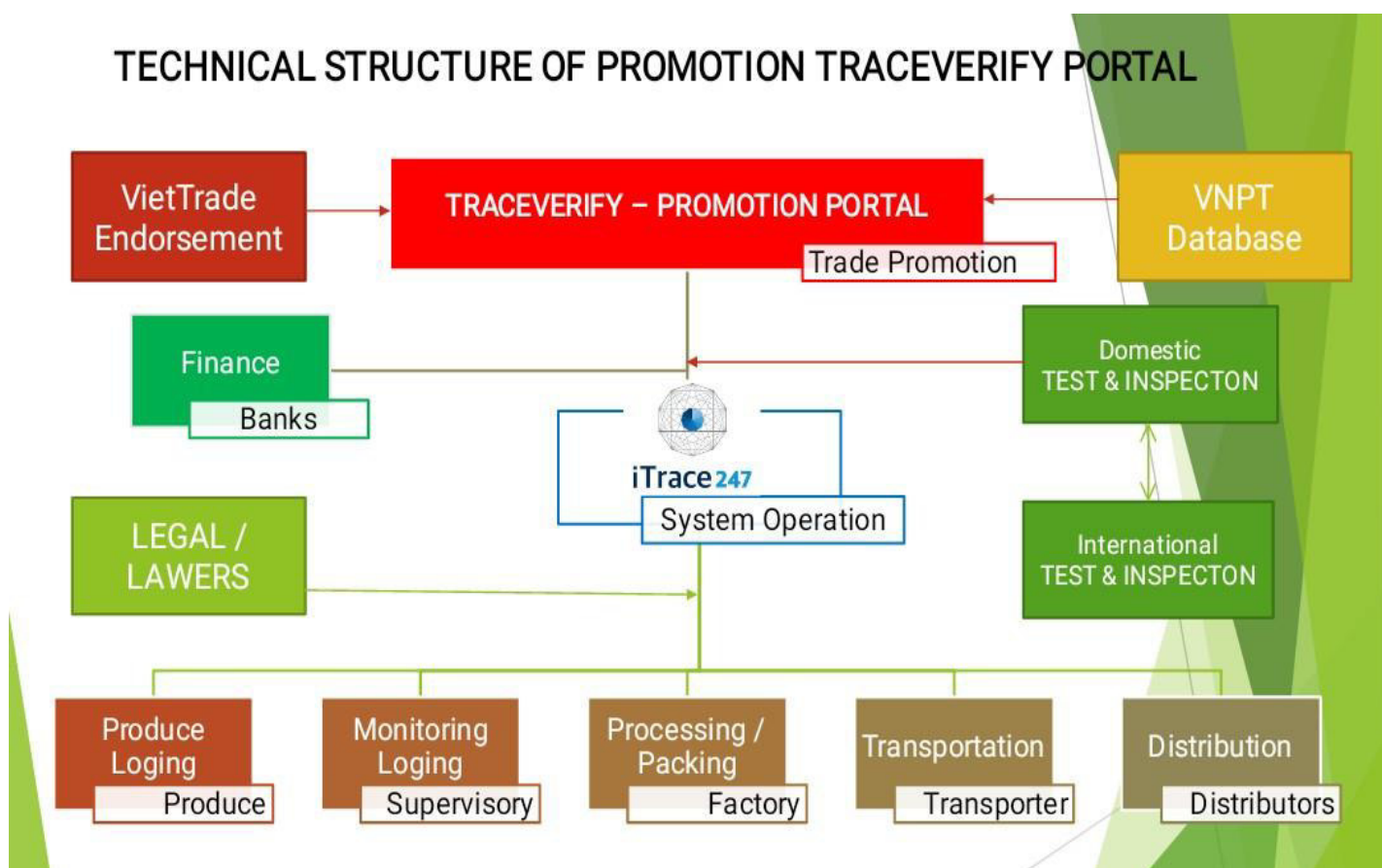
Trang: 5/19

Nói cách khác, áp dụng Hệ thống truy xuất xúc tiến thương mại là giải pháp nền tảng để nhà sản xuất (nông nghiệp) minh bạch, xây dựng thương hiệu, tìm kiếm thị trường và giá bán tốt hơn cho sản phẩm của mình. Vì thế, những nhà sản xuất chuyên nghiệp sẽ coi chi phí cho hoạt động, áp dụng Hệ thống truy xuất xúc tiến thương mại là đầu tư cho sự phát triển lâu dài, bền vững chứ không phải là chi phí cho sản phẩm.

## Sơ đồ cổng truy xuất xúc tiến thương mại

(Nguồn: Từ nguồn do Cục XTTM-Bộ Công Thương cung cấp)

### TECHNICAL STRUCTURE OF PROMOTION TRACEVERIFY PORTAL



## 5. Mục đích sử dụng tài liệu

### - Mục tiêu chung

Quy định trách nhiệm và các bước thực hiện việc xác định, phân lập và xử lý sản phẩm không phù hợp được xác định trong suốt quá trình sản xuất nhằm phòng ngừa việc sử dụng hoặc chuyển giao sai mục đích.

### - Đối tượng áp dụng

Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp áp dụng cho:

- Đơn vị sản xuất nguyên liệu như: vùng trồng doanh nghiệp, HTX, nông dân.

# QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP

Số hiệu: CL-QL10

Lần ban hành/sửa đổi: 01/00

Ngày hiệu lực:

Trang: 6/19

Kiểm soát sản phẩm không phù hợp đầu vào của khâu sản xuất như: nhập nguyên liệu vật tư sản xuất như, phân bón, thuốc Bảo Vệ Thực Vật ...

- Đơn vị đóng gói, chế biến và lưu trữ.

Kiểm soát sản phẩm không phù hợp ở khâu chế biến như: nhập nguyên liệu, sơ chế, phân cỡ, lên hàng, đóng gói, nhà xưởng, thiết bị máy móc, dụng cụ sản xuất, sản phẩm.

- Đơn vị phân phối và người tiêu dùng.

Kiểm soát sản phẩm đầu ra như: sản phẩm thành phẩm đến tay người phân phối, người tiêu dùng.

## 6. Nội dung quy trình

### 6.1. Ghi nhận sản phẩm KPH, cách ly

- Bất kỳ sản phẩm KPH nào được xác định trong quá trình sản xuất bao gồm: nhập nguyên liệu, sơ chế, phân cỡ, lên hàng, đóng gói, nhà xưởng, thiết bị máy móc, dụng cụ sản xuất, sản phẩm ... người phát hiện phải báo cho Ban lãnh đạo Công ty

- Sản phẩm không phù hợp sẽ được ghi nhận lại, loại ra, đánh dấu, cách ly và lập phiếu “Báo cáo sản phẩm không phù hợp” theo mẫu CL-QL10-BM1. Đối với sản phẩm không phù hợp có thể xử lý ngay thì xem phần ghi chú.

### 6.2. Đánh giá mức độ không phù hợp, đề xuất biện pháp xử lý

- Đại diện các bộ phận liên quan kiểm tra và phân tích để đánh giá mức độ không phù hợp của các sản phẩm, xem xét kết quả kiểm tra đã ghi trên phiếu “Báo cáo sản phẩm không phù hợp”, phân tích nguyên nhân đưa ra phương án xử lý, phân công người, thời gian thực hiện, hoàn thành, và ghi nhận chi tiết vào phiếu “Báo cáo sản phẩm không phù hợp” gửi về Giám đốc xem xét.

- Giám đốc kiểm tra và phê duyệt phương án khắc phục, đồng thời cung cấp đầy đủ nguồn lực để thực hiện.

### 6.3. Thực hiện, kiểm tra kết quả thực hiện

- Người được phân công tiến hành sửa chữa, xử lý sự không phù hợp theo hướng dẫn đã đề ra

- Những sản phẩm không phù hợp sau khi làm lại phải được Ban lãnh đạo kiểm tra và thử nghiệm trước khi bước qua quá trình kế tiếp. Nếu không đạt, kỹ thuật viên tiếp tục lập “Báo cáo sản phẩm không phù hợp” mới và tiến hành trở lại theo bước ban đầu.

- Nếu thấy cần thiết thì yêu cầu thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa

- Mọi phiếu “Báo cáo sản phẩm không phù hợp” được lập ra phải cập nhật vào sổ theo dõi (theo mẫu CL-QL10-BM2) để giám sát.



# QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP

Số hiệu: CL-QL10

Lần ban hành/sửa đổi: 01/00

Ngày hiệu lực:

Trang: 7/19

- Sổ theo dõi sản phẩm không phù hợp phải được Giám đốc xem xét hàng tháng, để phát hiện ra xu hướng xảy ra những điểm không phù hợp và phát hành phiếu yêu cầu hành động khắc phục phòng ngừa (nếu cần).

## **Ghi chú**

- Sự không phù hợp của sản phẩm được xác định trên cơ sở các yêu cầu thông số kỹ thuật.

- Sản phẩm không phù hợp nhỏ: Không nghiêm trọng, không ảnh hưởng đến an toàn và pháp luật (có thể tự xử lý trong quá trình) thì báo cáo NCR không cần thiết lập, nhưng việc xử lý phải được ghi nhận trong các hồ sơ kiểm soát quá trình hoặc sử dụng biểu mẫu VG/QT10-BM2 để ghi nhận.

- Sản phẩm không phù hợp nghiêm trọng: Ngoài khả năng xử lý của quá trình, phải được lập báo cáo sản phẩm không phù hợp (NCR) để được xử lý.

- Các hình thức xử lý sản phẩm không phù hợp bao gồm: Làm lại, nhân nhượng (thông báo cho khách hàng, chấp nhận giảm giá, hoặc không cần thông báo cho khách hàng nhưng có biện pháp theo dõi thích hợp ...) hoặc hình thức khác và phải được sự đồng ý của ban lãnh đạo Công ty. Tất cả các sản phẩm không phù hợp phải được quản lý chặt chẽ từ lúc phát hiện đến khi xử lý xong. Những sản phẩm không phù hợp chưa kịp xử lý (như thành phẩm) được để riêng một khu vực trong kho và treo bảng “Sản phẩm không phù hợp chờ xử lý”

- Sổ theo dõi NCR phải được Giám đốc xem xét hàng tháng, để phát hiện ra xu hướng xảy ra những điểm không phù hợp và phát hành phiếu yêu cầu hành động khắc phục và phòng ngừa (nếu cần).

## **7. Biểu mẫu áp dụng**

TT	Biểu mẫu/hồ sơ	Mã số	Thời gian lưu	Nơi lưu trữ
1.	Báo cáo sản phẩm không phù hợp	CL-QL10-BM1	3 năm	Công ty
2.	Sổ theo dõi sản phẩm không phù hợp	CL-QL10-BM2	3 năm	

**QUY TRÌNH  
KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP**

Số hiệu: CL-QL10

Lần ban hành/sửa đổi: 01/00

Ngày hiệu lực:

Trang: 8/19

**Nguồn gốc phát hiện**

Sản xuất

Kiểm tra

Lưu kho

Khách  
hàng

**1- Ghi nhận sản phẩm không phù hợp**

Loại sản phẩm:

Số lượng:

Tình trạng:

Người ghi nhận

Ký tên:

Ngày:

**2 – Kết quả kiểm tra, đánh giá sự không phù hợp**

Người khảo sát:

Ký tên

Ngày:

**QUY TRÌNH  
KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP**

Số hiệu: CL-QL10

Lần ban hành/sửa đổi: 01/00

Ngày hiệu lực:

Trang: 9/19

**3- Biện pháp xử lý**

Người đề xuất:

Ngày:

Thời hạn hoàn thành:

Tổ trưởng TSX:

Ngày:

Yêu cầu CAR

Không

Có

CAR số:

**4 – Kết quả xử lý**

Yêu cầu KP lại:

Không

Có

BC số:

Người xử lý:

Ký tên:

Ngày:

**QUY TRÌNH  
KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP**

Số hiệu: CL-QL10

Lần ban hành/sửa đổi: 01/00

Ngày hiệu lực:

Trang: 10/19

Dated:

**BÁO CÁO SẢN PHẨM  
KHÔNG PHÙ HỢP**

Số hiệu: CL-QL10-  
BM1

Lần ban hành: 01

Lần sửa đổi: 00

Ngày hiệu lực:  
20/06/2020

**SỔ THEO DÕI SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP**

Số hiệu: CL-QL10-  
BM2

Lần ban hành: 01

Lần sửa đổi: 00

Ngày hiệu lực:  
20/06/2020

TT	BC SP KPH SỐ	LOẠI SP	SỐ LƯỢNG	TÌNH TRẠNG KPH	KẾT QUẢ XỬ LÝ	GHI CHÚ



<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP</b>	Số hiệu: CL-QL10
	Lần ban hành/sửa đổi: 01/00
	Ngày hiệu lực:
	Trang: 12/19


..., Ngày ... tháng ...

### **Thẩm tra**

## **8. Khuyến nghị áp dụng hệ thống truy xuất xúc tiến thương mại**

### **8.1. 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 khi áp dụng TXNG.

- Cần hiểu rõ hệ thống và quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp (1) Kiểm soát sản phẩm không phù hợp đầu vào của khâu sản xuất như: nhập nguyên liệu vật tư sản xuất như, phân bón, thuốc Bảo Vệ Thực Vật ...; (2) Kiểm soát sản phẩm không phù hợp ở khâu chế biến như: nhập nguyên liệu, sơ chế, phân cỡ, lên hàng, đóng gói, nhà xưởng, thiết bị máy móc, dụng cụ sản xuất, sản phẩm; (3) Kiểm soát sản phẩm đầu ra như: sản phẩm thành phẩm đến tay người phân phối, người tiêu dùng

- Định kỳ thực hiện các hoạt động giám sát theo hướng dẫn của quy trình truy xuất nguồn gốc sản phẩm.

### **8.2. 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 kiểm soát sản phẩm không phù hợp, đặc biệt là nguyên liệu của từng khâu trong chuỗi sản xuất ra sản phẩm.

- Từng bước nâng cao năng lực để áp dụng công nghệ thông tin vào quản lý sản xuất, áp dụng 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

# QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP

Số hiệu: CL-QL10

Lần ban hành/sửa đổi: 01/00

Ngày hiệu lực:

Trang: 13/19

tiêu dùng trên cơ sở minh chứng mang tính khoa học. Từng bước, tạo dựng niềm tin bền vững cho cả người sản xuất và tiêu dùng khi có công cụ là quy trình thu hồi sản phẩm.

Nhà sản xuất/người nông dân cần được thông tin và hiểu rõ khi áp dụng quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp .

### 8.3. Đối với doanh nghiệp chế biến, thương mại hàng hóa xuất khẩu

Doanh nghiệp cần hiểu rõ Công Truy xuất xúc tiến thương mại là công cụ đắc 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 kiểm soát sản phẩm không phù hợp Cụ thể:

1. 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.
2. Giúp doanh nghiệp khẳng định sự minh bạch, xây dựng hình ảnh, tăng khả năng cạnh tranh.
3. Giúp doanh nghiệp xây dựng vùng nguyên liệu, quản lý chuỗi cung ứng tốt hơn
4. Chống hàng giả, bảo vệ thương hiệu doanh nghiệp, không bị kẻ xấu lợi dụng thương hiệu của doanh nghiệp
5. Giúp doanh nghiệp đáp ứng các quy định của quốc tế và quốc gia nhập khẩu
6. 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.

### 8.4. Đối với người tiêu dùng

Trên thực tế, Công Truy xuất xúc tiến thương mại là công cụ thông tin chính thống về truy xuất nguồn gốc và xúc tiến 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. Quy định trách nhiệm và các bước thực hiện việc xác định, phân lập và xử lý sản phẩm không phù hợp được xác định trong suốt quá trình sản xuất nhằm phòng ngừa việc sử dụng hoặc chuyển giao sai mục đích.

## 9. Phân tích tính hướng thực tế: Sự cố Patê Minh Chay

Ví dụ:

**Phân tích Sự cố Patê Minh Chay, đứng từ góc độ Quy trình thu hồi sản phẩm:**

**Diễn biến và thực trạng**

# QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP

Số hiệu: CL-QL10

Lần ban hành/sửa đổi: 01/00

Ngày hiệu lực:

Trang: 14/19

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 Sóng 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**. Khăng 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 yến... 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, 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:

- 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 Sóng 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



# QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP

Số hiệu: CL-QL10

Lần ban hành/sửa đổi: 01/00

Ngày hiệu lực:

Trang: 15/19

- 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 kiểm soát sản phẩm không phù hợp.**

Do Pate Minh chay chưa áp dụng quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp, Việc truy vết lô/mẻ sản phẩm không phù hợp và quy trách nhiệm cho từng khâu sản xuất, từng đơn vị gặp nhiều khó khăn và khó có căn cứ và tài liệu xác thực dẫn đến việc:

- Khó xác định lô sản phẩm không phù hợp
- Khó truy vết lô sản phẩm không phù hợp
- Khó xác định ca sản xuất ra lô sản phẩm không phù hợp nhanh chóng thông qua mã lô/se-ri trên sản phẩm.
- Khó truy vết, Xác định nguyên liệu đầu vào không phù hợp và khoanh vùng bóc tách, cách ly.

## **10. Lưu ý khi tham gia vào công 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.

- 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...)

# QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP

Số hiệu: CL-QL10

Lần ban hành/sửa đổi: 01/00

Ngày hiệu lực:

Trang: 16/19

## 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.

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

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.

# **QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP**

Số hiệu: CL-QL10

Lần ban hành/sửa đổi: 01/00

Ngày hiệu lực:

Trang: 17/19

Với vai trò điều phối Hệ sinh thái truy xuất nguồn gốc, đặc biệt về hoạt động quản lý chuất 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