

# Посібник з питань безпечності харчових продуктів

Глава 4  
“Процедури та документація  
системи управління безпечністю  
харчових продуктів (FSMS)”

Міжнародна фінансова  
корпорація (IFC)



WORLD BANK GROUP

THE WORLD BANK  
IBRD • IDA

IFC | International  
Finance Corporation

2020 Група Світового банку  
1818 H Street NW, Washington, DC 20433  
Телефон: 202-473-1000; Інтернет: [www.worldbank.org](http://www.worldbank.org)

Деякі права захищені

1 2 3 4 23 22 21 20

Цей посібник підготовлений співробітниками Групи Світового банку за участі зовнішніх фахівців. Група Світового банку - це організації-члени Групи Світового банку, які є окремими та самосійними юридичними особами і включають: Світовий банк (Міжнародний банк реконструкції та розвитку); Міжнародну фінансову корпорацію (МФК); та Багатостороннє агентство з гарантування інвестицій (MIGA), кожна з цих організацій заснована відповідно до її Статей Угоди.

Відомості, тлумачення та висновки, викладені в цьому посібнику, не обов'язково відображають погляди директорів або виконавчих директорів відповідних установ Групи Світового банку чи урядів, які вони представляють. Група Світового банку не гарантує точності даних, які увійшли до цієї роботи. Позначення кордонів, кольори, назви та інша інформація, показані на картах у цій роботі, не означають судження Групи Світового банку щодо правового статусу будь-яких територій або схвалення чи прийняття таких кордонів.

Зміст цього Посібнику надається виключно в загальних інформаційних цілях і не є юридичною консультацією, порадою щодо цінних паперів або інвестицій, висновком щодо доцільності будь-якої інвестиції або пропозицією будь-якого типу. Установи Групи Світового банку або їх афілійовані особи могли інвестувати, надавати інші консультації або послуги, або мати інший майновий інтерес у певних компаніях і сторонах (включно із зазначеними в посібнику).

Ніщо в цьому документі не є і не повинно вважатися обмеженням або відмовою від привілеїв та імунітетів будь-якої з установ Групи Світового банку, всі з яких цим пунктом спеціально обумовлюються.

#### Права та дозволи



Цей Посібник пропонується до використання на підставі ліцензії Creative Commons «Із зазначенням авторства» 3.0 IGO (CC BY 3.0 IGO) <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/igo>. Згідно з умовами ліцензії Creative Commons «Із зазначенням авторства» ви маєте право копіювати, поширювати, передавати та адаптувати цю роботу, в тому числі для комерційних цілей, за умови дотримання наступних умов:

**Посилання на джерело** — при посиланні на Посібник просимо використовувати наступне її найменування: Міжнародна фінансова корпорація. 2020. Посібник з безпечності харчових продуктів: *Методичні рекомендації зі створення надійної системи управління безпечністю харчових продуктів*. Вашингтон, США: Світовий банк. doi:10.1596/978-1-4648-1548-5. Ліцензія: Creative Commons «Із зазначенням авторства» CC BY 3.0 IGO

**Переклади** — якщо ви створюєте переклад цієї роботи, разом із зазначеним вище посиланням просимо додавати наступну Заяву про відмову від відповідальності: *Цей переклад не було виконано Групою Світового банку і не повинен вважатися офіційним перекладом авторства Групи Світового банку. Група Світового банку не несе відповідальності за зміст або помилки цього перекладу.*

**Адаптації** — Якщо ви готуєте адаптацію цієї роботи, разом із зазначеним вище посиланням просимо додавати наступну Заяву про відмову від відповідальності: *Ця публікація є адаптацією оригінальної праці Групи Світового банку. Погляди та думки, викладені в цій адаптації, є виключною відповідальністю автора або авторів адаптації, і виходять не під редакцією Групи Світового банку.*

**Зміст матеріалів від третіх сторін** — Не всі складові частини матеріалів, вміщених у цій роботі, належать Групі Світового банку на праві власності. Отже, Група Світового банку не гарантує, що використання окремих елементів, що належать третім сторонам, або частини цієї роботи не вважатимуться порушенням авторських прав таких третіх сторін. Ризик виникнення претензій третіх сторін у результаті такого порушення покладається виключно на вас. Якщо ви бажаєте повторно використати якийсь елемент цієї роботи, ви повинні самостійно визначити, чи потрібен дозвіл на таке повторне використання, і отримати його від власника авторських прав.

Приклади таких елементів включають — без обмежень — таблиці, графіки або зображення.

З усіма питаннями щодо прав і ліцензій просимо звертатися до відділу публікацій Світового банку, World Bank Group, 1818 H Street NW, Washington, DC 20433 USA;

e-mail: [pubrights@worldbank.org](mailto:pubrights@worldbank.org).

ISBN (паперова версія): 978-1-4648-1548-5

ISBN (електронна версія): 978-1-4648-1549-2

DOI: 10.1596/978-1-4648-1548-5

**Cover photo:** A group of women work in a selection line of an olive factory in Lima, Peru. © Christian Vincés / Shutterstock.com. Used with the permission of Christian Vincés / Shutterstock.com. Further permission required for reuse.

**Фото на титульній сторінці:** Для повторного використання потрібен додаткових дозвіл.

**Дизайн обкладинки та внутрішньої частини публікації:** Кірстен Деннісон

# Зміст

Огляд документації . . . . .	6
Задokumentовані процедури . . . . .	7
Робочі інструкції . . . . .	9
План контролю небезпечних факторів . . . . .	9
Специфікації . . . . .	10
Форми . . . . .	10
Записи . . . . .	10
Затвердження, випуск та контроль документів FSMS . . . . .	11
Архівне зберігання записів . . . . .	12
Примітка. . . . .	13
Посилання . . . . .	13
Процедури системи управління безпечністю харчових продуктів: Шаблони та інструкції . . . . .	14
■ Контроль документів. . . . .	14
■ Контроль записів . . . . .	24
■ Контроль продукту, що не відповідає вимогам . . . . .	28
■ Гігієнічна процедура . . . . .	34
■ Внутрішній аудит . . . . .	41
■ Контроль алергенів. . . . .	49
■ Симуляція відкликання . . . . .	53
■ Корекція і коригувальні дії . . . . .	61
■ Простежуваність . . . . .	67
■ Ідентифікація та оцінка відповідності . . . . .	80
■ Навчання та підвищення кваліфікації . . . . .	85

#### 4 ■ ПОСІБНИК З ПИТАНЬ БЕЗПЕЧНОСТІ ХАРЧОВИХ ПРОДУКТІВ

■ Управління скаргами. . . . .	94
■ Контроль шкідників . . . . .	99
■ Управлінський аналіз . . . . .	102
■ Повірка/калібрування . . . . .	109
■ Відкликання та вилучення продуктів. . . . .	124
■ Захист харчових продуктів . . . . .	131
■ Шахрайство з харчовими продуктами та вразливість . . . . .	144

## ГЛАВА 4

# Процедури та документація системи управління безпечністю харчових продуктів (FSMS)

## Огляд документації

Як зазначалось у главі 3, сьомим і останнім принципом системи аналізу небезпечних факторів та контролю в критичних точках (НАССР) є впровадження ефективних процедур ведення записів для документування системи управління безпечністю харчових продуктів (FSMS). Ведення повних і точних записів є важливим для забезпечення ефективного моніторингу FSMS та демонстрації відповідності вимогам безпечності харчових продуктів.

Структуру документації, використану у FSMS, можна описати як ієрархію. У стандарті 22000:2018 Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) вона називається “задокументована інформація.”<sup>1</sup> Цей термін було введено як елемент типової високорівневої структури та єдиної термінології, що вживається в стандартах систем управління. Пункт 3.13 стандарту ISO 22000:2018 подає наступне визначення задокументованої інформації: “інформація, яку повинна контролювати та зберігати організація, а також носій, на якому вона знаходиться.” Задокументована інформація може використовуватись для передачі повідомлення, надання доказів того, що було заплановано та що фактично було зроблено, або для обміну знаннями.

Згідно з п. 7.5 ISO 9001:2015, за всією задокументованою інформацією, яка є частиною FSMS, має здійснюватися контроль. Так, відповідно до ISO 9001:2015, документом є інформація (значущі дані) та носій, на якому вона міститься, тоді як задокументована інформація – це інформація (значущі дані), яка в обов’язковому порядку ведеться і контролюється організацією. Документи НАССР та FSMS можуть існувати в будь-якій формі чи на будь-якому типі носія, як, наприклад, паперовому, магнітному, електронному або оптичному комп’ютерному диску, фотографіях чи еталонних зразках продукції.

Згідно з п. 7.5.1 ISO 9001:2015, документація системи управління якістю включає задокументовану інформацію, яка вимагається за міжнародним стандартом і визначається організацією як необхідна для забезпечення ефективності FSMS. Примітка в кінці пункту пояснює, що сфера застосування задокументованої інформації FSMS може бути різною для різних організацій залежно від (1) розміру організації та виду її діяльності, процесів, продуктів та послуг, які вона виконує чи втілює в життя; (2) складності цих процесів та взаємозв’язків між ними, що виникають в результаті взаємодії; та (3) компетентності задіяних осіб. Це впливає на поширення, ведення та розуміння документації.

Рис. 4.1 показує типову ієрархію документації НАССР чи FSMS. Структура ієрархії залежить від умов певної конкретної організації.

**Рис. 4.1 Ієрархія документації системи управління безпечністю харчових продуктів**



Примітка: ПП = програми-передумови; СОП = стандартна операційна процедура.

## Ціль та переваги

Документація FSMS слугує досягненню організацією наступних цілей і вигод: (1) вона описує систему FSMS організації; (2) надає інформацію крос-функціональним групам, щоб вони могли краще зрозуміти взаємозв'язки в організації; (3) переконує співробітників у відданості керівництва підприємства принципам безпечності харчових продуктів; (4) допомагає працівникам зрозуміти їхню роль у організації, підвищуючи їх відчуття власної значущості та важливості їхньої роботи; (5) підтримує взаєморозуміння між співробітниками та керівництвом; (6) закладає підґрунтя для очікувань стосовно якості виконання роботи; (7) констатує, яким чином слід виконувати завдання, щоб досягти визначених вимог; (8) надає об'єктивні докази того, що встановлені вимоги були досягнуті; (9) демонструє чітку, ефективну структуру для функціонування; (10) створює платформу для навчання нових працівників і періодичного підвищення кваліфікації наявних працівників; (11) створює основу для підтримання порядку та рівноваги всередині організації; (12) сприяє застосуванню єдиного підходу до виконання операцій на основі задокументованих процесів; (13) формує фундамент для постійного вдосконалення; (14) підтримує довіру замовників за допомогою задокументованих систем; (15) демонструє можливості організації зацікавленим сторонам; (16) встановлює чіткий набір вимог до постачальників; (17) створює орган аудиту FSMS; та (18) будує основи для оцінки ефективності та постійної придатності FSMS для вирішення завдань, які вона покликана вирішувати.

## Політика безпечності харчових продуктів та пов'язані з нею цілі

Політика безпечності харчових продуктів (food safety policy) і пов'язані з нею цілі повинні бути задокументовані. Вони можуть існувати у вигляді окремих документів або входити до системи FSMS. Політика безпечності харчових продуктів повинна містити відповідні чітко визначені вимоги, встановлені схемою безпечності харчових продуктів Глобальної ініціативи з безпечності харчових продуктів (GFSI).

Цілі безпечності харчових продуктів повинні відповідати вимогам SMART (Specific, Measurable, Attainable, Realistic and Time-bound) тобто: конкретні, вимірні, досяжні, реалістичні і визначені в часі. Вони повинні бути узгодженими з політикою безпечності харчових продуктів та з головною ціллю схеми безпечності харчових продуктів GFSI, тобто, усувати чи знижувати відповідні загрози для безпечності харчових продуктів.

## Задокументовані процедури

### Структура та формат

Організації можуть вибрати форму документації щодо стандартних операційних процедур (СОП), яка найбільше відповідає їхнім вимогам. Таким чином, структура та формат задокументованих СОП на паперовому або електронному носії можуть включати текст, блок-схеми, таблиці, їх поєднання або будь-який інший відповідний вміст відповідно до потреб організації. Задокументовані СОП повинні містити всю необхідну інформацію та мати позначення згідно із унікальною системою ідентифікації. Вони можуть посилаватися на робочі інструкції, які визначають порядок виконання певної діяльності. СОП зазвичай описують дії, які виконують працівники в різних функціональних підрозділах, при цьому робочі інструкції зазвичай поширюються на завдання в межах одного функціонального підрозділу.

Далі у цій главі наведено зразки шаблонів багатьох можливих задокументованих СОП. Їх слід вважати ілюстративними. Кожна з них ідентифікується унікальним номером СОП і розміщена в порядку послідовності номерів СОП. Менше з тим, у нумерації є пробіли. Це пояснюється тим, що до цього посібника не увійшли процедури, які меншою мірою стосуються його цілей. Першу процедуру, контроль документів (СОП-001), можна вважати еталоном, тоді як наступні підрозділи містять додаткові інструкції.

## ЗМІСТ

Для документованої процедури пропонується наведена нижче структура, заснована на вимогах стандарту ISO 10013. Разом з тим, організації можуть самостійно вибирати структуру документу, яка відповідає їхнім потребам.

### НАЗВА

Назва повинна чітко ідентифікувати задокументовану процедуру.

### МЕТА

Повинна бути визначена мета задокументованої процедури.

### СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Необхідно описати сферу застосування документованої процедури, включаючи сфери, на які вона поширюється, і на які не поширюється.

### ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА ПОВНОВАЖЕННЯ

Необхідно визначити відповідальність і повноваження осіб або організаційних підрозділів, а також взаємовідносини між цими особами або підрозділами, а також між процесами та діяльністю, описаними в процедурі. Ці взаємовідносини мають бути описані в процедурі за допомогою блок-схем і описового тексту, якщо це необхідно для ясності.

### ОПИС ДІЙ

Рівень деталізації може змінюватися залежно від складності дій, використовуваних методів, навичок і професійної підготовки, необхідних для виконання таких дій. Яким би не був рівень деталізації, опис дій має охоплювати таке: (1) потреби організації та її замовників і постачальників; (2) опис процедур за допомогою тексту та блок-схем стосовно необхідних видів дій; (3) що має бути зроблено, ким або яким організаційним підрозділом, чому, коли, де і як; (4) заходи контролю процесів та контроль за визначеними видами дій; (5) ресурси у вигляді персоналу, професійної підготовки, обладнання та матеріалів, необхідних для виконання дій; (6) відповідна документація щодо необхідних дій; (7) вхідні матеріали та вихідні продукти процесу; та (8) показники та вимірювання що мають бути розроблені. Організація може вирішити, що для передачі деякої вищезазначеної інформації більш доцільними є робочі інструкції.

### ЗАПИСИ

Записи про дії, які передбачає задокументована процедура, мають бути описані в цьому розділі задокументованої процедури або у пов'язаному розділі. Необхідно визначити форми, які слід заповнювати в рамках ведення записів. Слід окреслити методи, необхідні для заповнення, оформлення та зберігання записів.

### ДОДАТКИ

Можуть бути додані додатки, що містять допоміжну інформацію, таку як таблиці, графіки, блок-схеми та копії форм задокументованої процедури.

### ПЕРЕГЛЯД, ЗАТВЕРДЖЕННЯ ТА ВНЕСЕННЯ ЗМІН

Необхідно надати інформацію про перегляди, затвердження, статус та дати внесення змін до задокументованої процедури.



## ЗАЗНАЧЕННЯ ЗМІН

Описи будь-яких змін у процедурі повинні бути зазначені у документі чи у відповідних додатках до нього.

## Робочі інструкції

### Структура та формат

Для робіт, на результати яких може негативно вплинути відсутність порядку їх виконання, необхідно розробити та підтримувати в актуальному стані робочі інструкції, у яких були б описані конкретні кроки при їх виконанні. Робоча інструкція повинна містити назву та унікальне ідентифікаційне позначення. Структура, формат і рівень деталізації робочих інструкцій повинні бути пристосовані до потреб персоналу організації. Вони залежать від складності роботи, використовуваних методів, отриманої професійної підготовки, навичок і кваліфікації персоналу. Структура робочих інструкцій може відрізнятися від структури задокументованих процедур. Задокументовані процедури можуть містити повний текст робочих інструкцій або посилання на них.

### Зміст

Робочі інструкції повинні описувати важливі дії. Слід уникати деталей, які не сприяють більшому контролю над діяльністю. Професійна підготовка може зменшити потребу в детальних інструкціях за умови, що працівники отримують інформацію, необхідну для виконання своєї роботи.

### ТИПИ РОБОЧИХ ІНСТРУКЦІЙ

Загалом, хоча робочі інструкції не мають приписаної структури чи формату, вони повинні передавати мету, сферу застосування та цілі роботи з посиланням на відповідні задокументовані процедури. Незалежно від вибраного формату чи комбінації форматів, робочі інструкції повинні наслідувати порядок або послідовність операцій і точно відображати вимоги до відповідних видів дій. Щоб зменшити плутанину і невизначеність, робочі інструкції повинні мати єдиний формат або структуру.

### ПЕРЕГЛЯД, ЗАТВЕРДЖЕННЯ ТА ВНЕСЕННЯ ЗМІН

Організація повинна надавати чіткі докази про перегляд та затвердження робочих інструкцій, про внесені зміни та дати внесення змін.

### ЗАПИСИ

Якщо необхідно, в цьому розділі або у пов'язаних розділах необхідно зазначити, які записи мають бути вказані у робочих інструкціях. Мінімальні обов'язкові записи про безпечність харчових продуктів зазначені у відповідній схемі харчових продуктів GFSI. Необхідно описати методи, якими записи мають вестися, підшиватися та зберігатися. Необхідно визначити форми, які будуть використовуватися для цих записів.

## ЗАЗНАЧЕННЯ ЗМІН

Характер усіх змін має бути зазначений у документі або у відповідних додатках.

## План контролю небезпечних факторів

План контролю небезпечних факторів або план HACCP – це набір письмових процедур, які допомагають мінімізувати потенційну можливість негативного впливу на здоров'я людей. Зміст плану контролю небезпечних факторів визначено Комісією “Кодекс Аліментаріус” (CAC) (CAC 2003; див. Главу 3).

## Специфікації

### Сировина, інгредієнти та матеріали, що контактують з харчовими продуктами

Уся сировина, інгредієнти та матеріали, що контактують з харчовими продуктами, в тому числі упаковка, мають бути описані в документах в обсязі, необхідному для проведення аналізу небезпечних факторів. Даний опис охоплює наступні моменти залежно від необхідності: (1) біологічні, хімічні та фізичні характеристики; (2) склад готових інгредієнтів, включаючи харчові добавки та допоміжні матеріали для переробки; (3) джерела походження (тваринного, мінерального чи рослинного); (4) місце походження; (5) спосіб виробництва; (6) спосіб пакування та доставки; (7) умови зберігання та термін придатності; (8) підготовка та поводження перед використанням або переробкою; та (9) критерії прийнятності, пов'язані з безпекою харчових продуктів або специфікації придбаних матеріалів та інгредієнтів, що відповідають цільовому використанню. Організація повинна визначити та дотримуватись законодавчих та регуляторних вимог безпеки харчових продуктів стосовно всього зазначеного вище, або, дотримуватись вимог самої організації щодо безпеки харчових продуктів у разі, якщо вони є більш суворі, ніж законодавчі та регуляторні вимоги. Зазначені описи слід оновлювати за необхідності.

### Специфікація готових продуктів

Характеристики кінцевих продуктів мають бути описані в документах в обсязі, необхідному для проведення аналізу небезпечних факторів, включаючи інформацію про таке, залежно від необхідності: (1) назву продукту або подібну ідентифікацію; (2) склад; (3) біологічні, хімічні та фізичні характеристики, що стосуються безпеки харчових продуктів; (4) передбачуваний термін придатності та умови зберігання; (5) упаковка; (6) маркування, пов'язане з безпекою харчових продуктів, та інструкції щодо поводження з продуктом, приготування та використання за призначенням; та (7) способи розповсюдження та доставки. Організація має визначити законодавчі та регуляторні вимоги безпеки харчових продуктів, пов'язані з цими характеристиками. Зазначені описи слід оновлювати за необхідності.

## Форми

Дані, що підтверджують відповідність вимогам FSMS, записуються у спеціально розроблених формах. Форми мають містити назву, ідентифікаційний номер та інформацію про перегляд, включаючи дати перегляду. Посібник з якості, задокументовані процедури та робочі інструкції мають містити посилання на форми або включати їх як додатки.

## Записи

Записи FSMS надають інформацію про досягнуті результати або надають докази виконання дій, описаних у задокументованих процедурах і робочих інструкціях. (Записи, як правило, не є предметом управління редакціями документів, оскільки зміни в них зазвичай не вносяться.) Записи повинні демонструвати відповідність вимогам FSMS та встановленим вимогам щодо безпеки харчових продуктів. Відповідальність за оформлення записів повинна бути прописана в документації FSMS. Записи є єдиним джерелом технічної інформації, за допомогою якої можна простежити історію виробництва готового продукту. Їх можна використовувати як інструмент для попередження оператора ринку харчових продуктів про потенційні проблеми до того, як вони призведуть до порушення критичної межі. Вони можуть слугувати свідченням дотримання належних процедур.

## Затвердження, випуск та контроль документів FSMS

### Перегляд та затвердження

Перед публікацією документи повинні бути переглянуті уповноваженими особами, щоб забезпечити їх зрозумілість, точність, достатність та належну структуру. Цільові користувачі також повинні мати можливість оцінити та прокоментувати корисність документів і ступінь, у якому документи відображають практику. Випуск документів повинен бути затверджений керівництвом відповідальним за впровадження документів. Кожна копія документа повинна містити доказ дозволу на випуск. Так само слід зберігати докази затвердження документа.

### Розповсюдження

Спосіб розповсюдження документів уповноваженим персоналом повинен забезпечувати доступність відповідних документів для всього персоналу, якому може бути необхідна інформація, вміщена в документах. Сприяти належному поширенню та контролю за документами може, наприклад, використання серійних номерів на індивідуальних копіях документів. Документи, такі як інструкція з HACCP, тобто набір документів, що використовуються для запровадження та підтримки розробки та функціонування системи HACCP, можуть бути розповсюджені серед зовнішніх груп і організацій, наприклад, замовників, органів сертифікації та регуляторних органів.

### Внесення змін

Необхідно встановити процес ініціювання, розробки, перегляду, контролю та внесення змін до документів. До роботи зі змінами має застосовуватися той самий процес розгляду та затвердження, що й під час розробки першопочаткових документів.

### КОНТРОЛЬ ЗА ВИПУСКОМ ДОКУМЕНТІВ ТА ВНЕСЕННЯМ ЗМІН ДО НИХ

Контроль за публікацією та внесенням змін до документів має важливе значення як для забезпечення належного затвердження змісту документів уповноваженим персоналом, так і для чіткої демонстрації такого затвердження. Для здійснення процесу внесення змін можна розглянути різні способи. Відповідальним структурам в організаціях слід розглянути можливість ведення записів про зміни в документах, це може бути корисним з юридичних міркувань і для передачі знань.

Необхідно впровадити процес, щоб забезпечити використання лише належних документів. За певних обставин належним документом може бути не остання його редакція.

Документи, які були переглянуті, повинні бути замінені останніми версіями. Інколи доцільно створити основний список документів зі статусом їх переглядів, адже це допомагає користувачам переконатися, що вони працюють із правильними версіями затверджених документів.

### КОПІЇ

Для цілей тендерів, використання замовником за межами території підприємства та випадків іншого спеціального поширення документів, щодо яких не передбачається здійснення контролю за змінами, документи, що поширюються таким чином, повинні бути чітко позначені як копії. Відсутність такого позначення може призвести до використання застарілих версій документів.

## Архівне зберігання записів

### Як зберігати записи

Записи можна зберігати у вигляді досьє, журналів, баз даних тощо. Оператори ринку повинні вживати розумних заходів для забезпечення того, щоб записи про навчання зберігалися в безпечному місці та були недоступні для осіб, які не мають дозволу на доступ до них. Оператори ринку також повинні прийняти політику щодо резервного копіювання даних, прав доступу, та безпеки даних. Необхідно вживати превентивних заходів для захисту електронних копій записів від електронних вірусів або технічних збоїв, а письмові записи необхідно захищати від пошкодження вогнем, водою або навіть гризунами, термітами та іншими шкідниками.

### Захист конфіденційності та доступ до записів

Оператори ринку повинні розробити політику збереження конфіденційності письмових та електронних записів, включаючи конфіденційності службової інформації про стажерів та працівників. Весь персонал операторів ринку повинен дотримуватися цієї політики. Оператори ринку повинні намагатися дотримуватись балансу між правом особи на нерозголошення інформації про неї із потребами в отриманні/наданні послуг. Надаючи аудиторам доступ до записів про навчання, наприклад, оператори ринку повинні вжити заходів для захисту особистих даних співробітників та інших осіб, названих або згаданих у записах. І запити аудитора, і причини відмови надати записи мають бути задокументовані у файлах замовників. Службова та конфіденційна інформація має надаватися лише уповноваженим сторонам за згодою осіб, названих у записах.

### Ведення та знищення записів

Оператори ринку повинні переконатися, що їхня практика ведення записів відповідає всім договірним, законодавчим та регуляторним (нормативним) вимогам. Оператори ринку повинні зберігати записи про навчання щонайменше шість років, якщо це можливо; це загальна вимога стандартів GFSI. Передача або утилізація записів про навчання оператора ринку повинна здійснюватися таким чином, щоб захистити конфіденційність співробітників. Операторам ринку належить розробити внутрішню політику щодо часових рамок для оновлення записів.

### Записи в електронному або паперовому форматі?

Оператори ринку повинні зважити всі існуючі фактори, що виникають при веденні електронних чи письмових записів. Вони повинні вибрати систему, яка відповідає їхнім потребам і буде більш корисною для самого оператора ринку, працівників та аудиторів.

### ЕЛЕКТРОННІ ЗАПИСИ

Зберігання записів про навчання в електронному форматі забезпечує легкий доступ, передачу та зберігання. Однак ведення записів за допомогою електронного інструменту, такого як персональний цифровий помічник або смартфон, під час проведення, наприклад, оцінювання прийому нових замовників, може виглядати безособовим і недоречним. Якщо документація та записи зберігаються в електронному вигляді, оператор ринку повинен розробити відповідну політику та процедури щодо управління інформацією та використання інформаційних технологій, включаючи обслуговування системи, моніторинг доступу та навчання персоналу.

## ЗАПИСИ В ПИСЬМОВОМУ ВИГЛЯДІ

Записи в письмовому вигляді є поширеним явищем, і вони можуть бути більш зручними для працівників і аудиторів. Менше з тим, інколи їх може бути важко читати через особливості почерку. Крім того, виникає необхідність робити подвійні екземпляри для передачі іншим особам та установам.

## Перегляд записів

Належною практикою є переглядати записи, щоб можна було внести покращення до плану навчання та його проведення. Записи слід періодично переглядати, щоб встановити таке:

- Ретельність, повноту та своєчасність оцінювання
- Активне залучення замовників до поінформованого вибору послуг
- Здатність послуг, що надаються замовникам, досягати відповідних результатів для замовників
- Виявлення потреби у покращенні результатів для замовника.

## Примітка

1. Див. “ISO 22000:2018(en), Системи управління безпечністю харчових продуктів: Вимоги для будь-якої організації у харчовому ланцюгу,” Міжнародна організація зі стандартизації, Женева, <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:22000:ed-2:v1:en>. Для отримання інформації про будь-які інші стандарти, наведені у цій главі, див. ОВР (онлайн-платформа для перегляду файлів) (база даних), Міжнародна організація зі стандартизації, Женева, <https://www.iso.org/obp/ui/#home>.

## Посилання

- САС (Комісія Кодекс Аліментаріус). 2003. “Загальні принципи гігієни харчових продуктів.” САС/RCP 1-1969, Редакція 4-2003, Секретаріат САС, Організація з питань продовольства та сільського господарства ООН, Рим.

## Процедури системи управління безпечністю харчових продуктів: Шаблони та інструкції

КОНТРОЛЬ ДОКУМЕНТІВ	
Процедура оператора ринку харчових продуктів	
<b>№ документа</b>	Стандартна операційна процедура СОП-001
<b>Створений</b>	20 квітня 2018 р.
<b>Оновлений</b>	13 січня 2019 р.
<b>Контролер</b>	Контролер документообігу
<b>Власник</b>	Менеджер з безпечності харчових продуктів
<b>Заява про конфіденційність</b>	
На інформацію в цьому документі поширюється режим конфіденційності згідно з наведеною нижче класифікацією документів та правилами розкриття інформації.	
Усі документи оператора ринку класифікуються наступним чином. ПУБЛІЧНІ документи призначені для всіх. КОМЕРЦІЙНІ КОНФІДЕНЦІЙНІ документи призначені для обмеженого кола осіб в межах оператора ринку та партнерських організацій, які зберігають їх конфіденційність. КОНФІДЕНЦІЙНІ ДОКУМЕНТИ КОМПАНІЇ призначені для використання в ході звичайної ділової діяльності працівниками офісу оператора ринку, які зберігають їх конфіденційність. СУВОРО КОНФІДЕНЦІЙНІ документи використовуються обмеженим колом осіб в межах оператора ринку при дотриманні режиму конфіденційності щодо них.	
© Авторське право оператора ринку. Всі права захищені. Жодна частина цієї публікації не може бути відтворена, збережена в пошуковій системі або передана в будь-якій формі чи будь-якими засобами, електронними, механічними, фотокопіюванням, звукозаписом або іншим способом, без письмового дозволу оператора ринку.	
<b>Класифікація</b>	Конфіденційний документ компанії

### Історія переглядів

Дата	Версія	Автор	Коментарі (в тому числі історія переглядів)
20 квітня 2018 р.	Проект 01	Джо Блогґз	Першопочатковий документ для розгляду та обговорення
24 квітня 2018 р.	V1.0	Джо Блогґз	Затверджений та випущений власником процесу
13 січня 2019 р.	V1.1	Джо Блогґз	Оновлений розділ з визначеннями

### Зміст

1	Резюме . . . . .	15	6	Пояснення до процедури . . . . .	20
2	Пов'язані документи . . . . .	15	7	Система управління документом . . . . .	22
3	Визначення . . . . .	15	7.1	Загальна інформація . . . . .	22
4	Вступ . . . . .	16	7.2	Права доступу . . . . .	22
4.1	Загальна інформація . . . . .	16	7.3	Перегляд документа . . . . .	22
4.2	Політика контролю документів . . . . .	16	7.4	Застарілі документи . . . . .	22
4.3	Зміст документів . . . . .	17	7.5	Видалення документа . . . . .	22
4.4	Документи зовнішнього походження . . . . .	17	7.6	Архівація документа . . . . .	22
5	Блок-схема процедури . . . . .	19	7.7	Нумерація документа . . . . .	23
			8	Записи . . . . .	23

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура контролю документів	
Ідентифікатор: СОП-001 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпечності харчових продуктів	Стор. 1 з 10

## КОНТРОЛЬ ДОКУМЕНТІВ

### 1 Резюме

Мета	Метою цієї процедури є описати таке: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Наявну методологію контролю всієї документації, що стосується системи управління безпечністю харчових продуктів (FSMS)</li> </ul>
Сфера застосування	Ця процедура застосовується до: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Розробки, перегляду, затвердження, застарівання, архівації, вилучення/знищення документації FSMS</li> <li>• Контролю документів зовнішнього походження, які вважаються необхідними для планування та функціонування FSMS</li> <li>• Контролю порталу, веб-сторінки та маркетингових матеріалів компанії</li> </ul>
Функціональна відповідальність	Функціональна відповідальність за цю процедуру покладається на менеджера з безпечності харчових продуктів, який відповідає за ефективне впровадження та забезпечує безперервне дотримання цієї процедури.

### 2 Пов'язані документи

Політики	Політика щодо безпечності харчових продуктів, ПОЛ-001
Процеси	Не застосовуються
Процедури	Контроль записів, СОП-002
Робочі інструкції	Не застосовуються
Форми	Форма запиту документів Форма запиту на вилучення/архівацію
Інше	Не застосовуються

### 3 Визначення

Термін чи аббревіатура	Опис
СУД	система управління документацією
Контролер документообігу	особа, відповідальна за контроль документації; це – контролер документообігу
Задokumentована інформація	інформація, яку повинна контролювати та вести організація, та носій, на якому вона міститься (п. 3.13 стандарту ISO 22000:2018 Міжнародної організації зі стандартизації [ISO])
Шаблон документа	шаблон, який використовується для створення документів
Оператор ринку	оператор ринку харчових продуктів
FSMS	система управління безпечністю харчових продуктів
НАССР	система аналізу небезпечних факторів та контролю у критичних точках - система, яка виявляє, оцінює та контролює небезпечні фактори, що мають значення для безпечності харчових продуктів
План контролю небезпечних факторів	документ, складений згідно з принципами НАССР для забезпечення контролю небезпечних факторів, які є важливими для безпечності харчових продуктів у сегменті харчового ланцюга, який розглядається
ОПП	операційна програма-передумова
ПП	програма-передумова

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура контролю документів	
Ідентифікатор: СОП-001 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпечності харчових продуктів	Стор. 2 з 10



## КОНТРОЛЬ ДОКУМЕНТІВ

### 4 Вступ

#### 4.1 Загальна інформація

Документація використовується організацією для забезпечення комунікації та систематичності дій. Ефективне використання документації дає змогу:

- Досягти виконання вимог замовника і покращення якості
- Провести необхідні навчання
- Досягти повторюваності та простежуваності
- Надавати об'єктивні докази
- Здійснювати оцінку ефективності та досягти постійної придатності системи управління безпечністю харчових продуктів.

У системі управління безпечністю харчових продуктів (FSMS) зазвичай може зустрічатися така документація:

- Документи, які надають як внутрішнім, так і зовнішнім користувачам узгоджену інформацію щодо системи управління організацією. Ця інформація має вигляд *посібників з системи управління*, наприклад, посібник з безпечності харчових продуктів або посібник з FSMS.
- Документи, які описують, як FSMS застосовується до конкретного продукту, які називаються *програми-передумови (ПП), операційні програми-передумови (ОПП), плани контролю небезпечних факторів* тощо.
- Документи, у яких зазначаються вимоги, які називаються *специфікації*
- Документи, у яких викладені рекомендації та пропозиції, які називаються *настанови*
- Документи, у яких надається інформація про те, як систематично здійснювати дії та процеси, які називаються *задокументовані процедури, робочі інструкції та креслення, форми, шаблони документів*, та інша документація
- Документи, які надають об'єктивні докази виконаних дій чи досягнутих результатів, які називаються *записи*

#### 4.2 Політика контролю документів

Для контролю за всіма документами, що підпадають під дію FSMS, впроваджено систему управління документацією (СУД). Ця система дозволяє документації в електронному форматі бути відкритою, доступною та контрольованою.

Контрольовані майстер-копії документів зберігаються в СУД. Будь-які друковані примірники дійсні лише в день друку та після цього вважаються неконтрольованими.

Співробітникам забороняється зберігати будь-які версії документації FSMS на особистих жорстких дисках і вони повинні ознайомлюватись/отримувати всі копії необхідних документів із СУД.

Записи є особливим типом документів і контролюються відповідно до стандартної операційної процедури СОП-002 «Контроль записів».

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура контролю документів	
Ідентифікатор: СОП-001 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпечності харчових продуктів	Стор. 3 з 10



## КОНТРОЛЬ ДОКУМЕНТІВ

### 4.3 Зміст документів

У рамках процесу стандартизації вся документація FSMS повинна складатися в єдиному форматі. Загалом, вся документація компанії повинна відповідати таким критеріям:

- Містити чітке зображення логотипу у верхньому колонтитулі
- У нижньому колонтитулі зазначати номер поточної сторінки та загальну кількість сторінок
- Показувати контрольний номер
- Зазначати назву документа
- Показувати номер редакції

Для процедур та інструкцій обов'язкова наявність таких розділів:

- Резюме, включаючи ціль, сферу застосування та функціональну відповідальність
- Таблиця пов'язаних документів, включаючи політики, процеси, процедури, робочі інструкції, форми тощо
- Таблиця термінів і визначень
- Вступ до процедури
- Блок-схема процедури
- Пояснення до процедури
- Таблиця з переліком записів

У разі необхідності можуть додаватись інші підрозділи. План цієї процедури – тобто процедури контролю документів – повинен використовуватись як еталон.

Формат верхнього та нижнього колонтитулів у цій процедурі – процедурі контролю документів – повинен використовуватись та редагуватись належним чином у всіх інших процедурах.

### 4.4 Документи зовнішнього походження

У разі необхідності для планування та функціонування своїх процесів і діяльності організація може отримувати документи із зовнішніх джерел. Ці документи можуть знаходитися на будь-якому носії, наприклад, DVD, компакт-диску, бути завантаженими з Інтернету або порталу постачальника чи замовника. Якщо оператор ринку харчових продуктів розміщує їх у своїй бібліотеці, вони повинні бути контрольованими. Більшість схем безпеки харчових продуктів вимагають доступу до таких документів, але не обов'язково вимагають наявності фізичного чи електронного сховища для документів зовнішнього походження.

Прикладами документів зовнішнього походження є такі:

- Інструкції з експлуатації обладнання – друковані, на компакт-диску чи DVD
- Плани будівель
- Специфікації замовників
- Інші законодавчі та регуляторні вимоги
- Міжнародні стандарти (наприклад, ISO 22000:2018, FSSC 22000 V4.1)

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура контролю документів	
Ідентифікатор: СОП-001 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 4 з 10

## КОНТРОЛЬ ДОКУМЕНТІВ

Після отримання чи повідомлення про наявність значущого зовнішнього документу, профільний відділ повинен проінформувати контролера документообігу для того, аби документ міг бути внесений у СУД і набути статусу контрольованого.

Такий контроль через СУД передбачатиме наступне:

- Присвоєння контрольного номеру, якщо його ще не існує
- Присвоєння дати отримання, тобто, отримання документа компанією
- Присвоєння номеру редакції, якщо його ще не існує
- Запис про розповсюдження документа всередині компанії

Документи зовнішнього походження, які вимагають контрольного номеру та номеру редакції, повинні бути позначені у наступному форматі:

ЗОВ xxx ууу Назва документа Редакція zzz,

де ЗОВ означає, що документ має зовнішнє походження; xxx позначає відділ компанії, якого стосується документ, наприклад, відповідність законодавчим та регуляторним (нормативним) вимогам (комплаєнс); ууу = наступний наявний контрольний номер; та zzz = контрольний номер редакції.

За присвоєння назви та нумерацію всім документам зовнішнього походження відповідає контролер документообігу. Дата отримання буде внесена до СУД як примітка до документа.

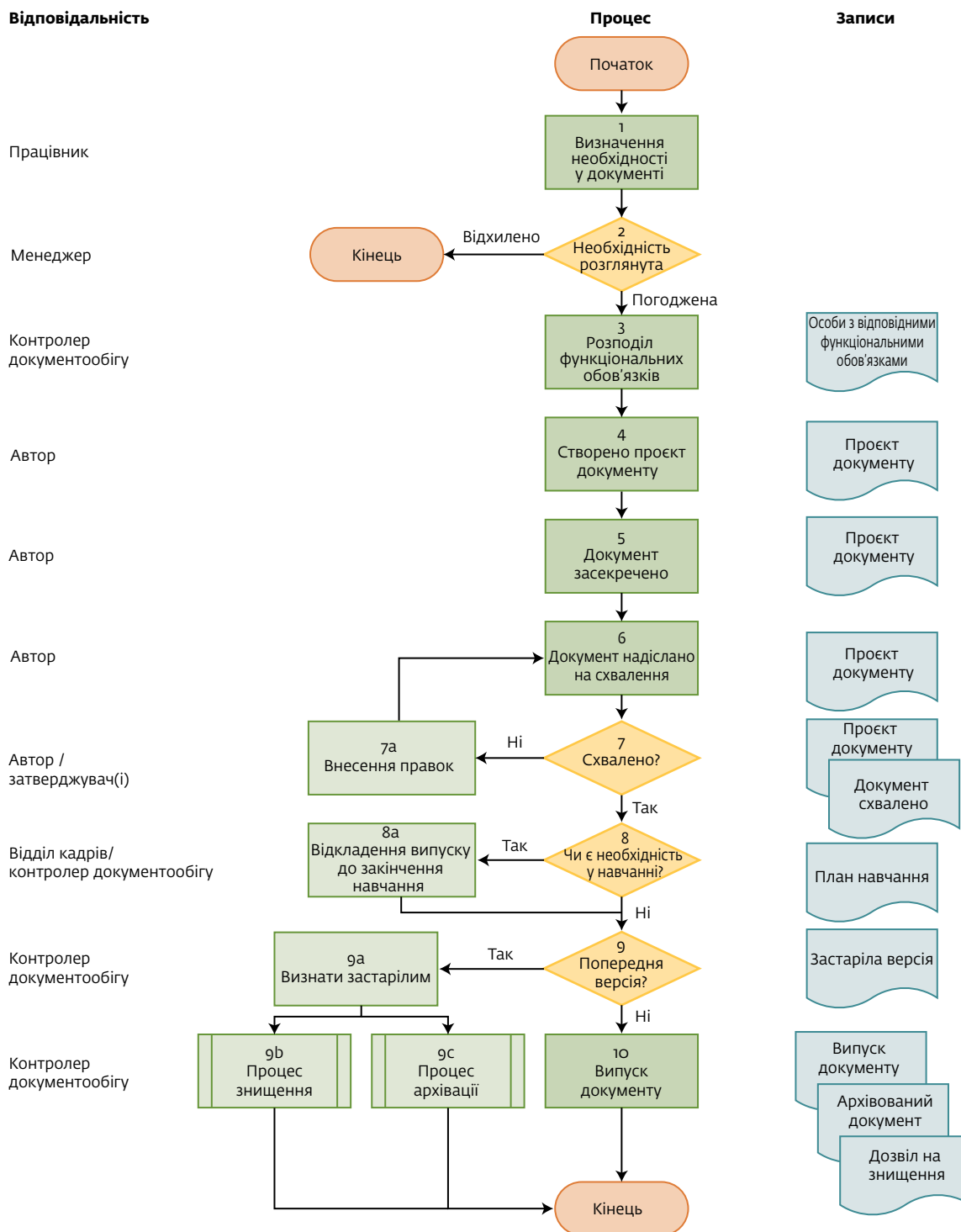
Якщо на важливий документ зовнішнього походження є посилання у СУД, але він там не зберігається, посилання на онлайн місцезнаходження повинне бути записане і зберігатись у контролера документообігу.

Всі оновлення документів зовнішнього походження переглядаються профільним відділом. Відділом проводиться оцінка застосовності документа і вживаються необхідні заходи. Новіша редакція документа приймається під контроль як описано вище, а попередня редакція виводиться з ужитку.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура контролю документів	
Ідентифікатор: СОП-001 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 5 з 10

## КОНТРОЛЬ ДОКУМЕНТІВ

### 5 Блок-схема процедури



Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура контролю документів	
Ідентифікатор: СОП-001 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпечністю харчових продуктів	Стор. 6 з 10

## КОНТРОЛЬ ДОКУМЕНТІВ

### 6 Пояснення до процедури

#### Крок 1

Про потенційну потребу у новому документі може заявити будь-який працівник.

#### Крок 2

Потреба у новому документі повинна бути розглянута власником процесу або начальником підрозділу, щоб переконатися, що потреба відображає обґрунтовану вимогу і що жоден з уже існуючих документів не задовольняє виявлену потребу, і що вони не можуть бути змінені таким чином, щоб задовольнити її. Якщо потребу відхилено, процес закінчується.

#### Крок 3

Після визнання потреби призначаються відповідні учасники документації, а саме:

- *Спонсор*, тобто особа, яка визначає, чи потреба є обґрунтованою; спонсор також може бути власником процесу
- *Менеджер*, особа, що має зобов'язання та повноваження забезпечити бездоганне впровадження та управління процедурою
- *Працівник(и), що затверджує(ють) документ*, особи, які мають зобов'язання та повноваження переглядати та затверджувати документи
- *Автор*, особа, яка створює/пише документ, використовуючи затверджений шаблон документа
- *Користувач*, особа, в обов'язки якої входить забезпечувати дотримання процедури та консультувати щодо внесення змін у разі необхідності.

#### Крок 4

Автор створює документ у межах або поза межами СУД, використовуючи затверджений шаблон документа. На цьому етапі також необхідно визначити такі параметри:

- Дата набрання чинності процедурою
- Строк перегляду, наприклад, через 12 місяців або раніше
- Перевірка знань (тестування) про процедуру, наприклад, бліц-опитування
- Визначення відповідних зацікавлених сторін
- Виявлення інших документів, на які впливає ця процедура, та повідомлення про це відповідних власників процесу

Це та точка в процесі контролю документообігу, в якій починається контроль змін до існуючих документів.

#### Крок 5

Разом із спонсором і власником автор класифікує документ відповідно до запропонованого використання та обігу документа. Класифікації можуть бути такими:

- *Публічні* документи призначені для всіх.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура контролю документів	
Ідентифікатор: СОП-001 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 7 з 10

## КОНТРОЛЬ ДОКУМЕНТІВ

- *Конфіденційні комерційні документи* призначені для обмеженого кола осіб в межах оператора ринку та партнерських організацій, які зберігають їх конфіденційність.
- *Конфіденційні документи компанії* призначені для використання в ході звичайної ділової діяльності працівниками офісу оператора ринку, які зберігають їх конфіденційність.
- *Суворо конфіденційні документи* використовуються обмеженим колом осіб в межах оператора ринку при дотриманні режиму конфіденційності щодо них.

### Кроки 6 та 7

Після того, як автори задовольняються рівнем деталізації процедури і таке інше, вони перевіряють, щоб процедура відповідала поточній практиці роботи та відповідним законодавчим, нормативним вимогам і вимогам відповідності, перш ніж подавати документ на затвердження. Така перевірка відбувається шляхом обговорення з відповідними підрозділами.

Потім документ надсилається на затвердження через СУД або вручну кожній з осіб, відповідальних за затвердження. Усі відповідальні за затвердження особи повинні прочитати та оцінити документ і вказати, затверджують чи не затверджують вони його зміст. У разі затвердження документ переходить до наступного етапу процесу. Однак, якщо один або кілька осіб, відповідальних за затвердження, відхиляють документ, він повертається до автора для внесення необхідних змін. Згодом він подається на затвердження повторно.

Такий цикл затвердження може мати кілька повторень.

### Кроки 8 та 8а

Після затвердження документа буде оцінено вплив документа та визначено потреби в навчанні. Дата набрання чинності цією процедурою буде відкладена, доки не буде успішно завершено необхідне навчання. СУД має можливість перевірити працівників на їхнє розуміння процесу чи процедури за допомогою бліц-опитування.

### Крок 9

СУД автоматично видалить застарілі версії документа.

### Кроки 9а, 9в та 9с

СУД автоматично архівує/знищує застарілі документи.

### Крок 10

Ухвалений документ оприлюднюється в СУД, а відповідний персонал інформується про його випуск.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура контролю документів	
Ідентифікатор: СОП-001 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 8 з 10

## КОНТРОЛЬ ДОКУМЕНТІВ

### 7 Система управління документом

#### 7.1 Загальна інформація

Для забезпечення необхідного контролю всієї документації, яка підпадає під дію FSMS, у компанії впроваджено систему управління документами (СУД). СУД охоплює та надає докази контролю документації відповідно до блок-схеми, описаної в розділі 5 цієї процедури, і приміток, викладених у розділі 6 цієї процедури.

#### 7.2 Права доступу

Права доступу до СУД були надані таким чином:

- Повний доступ:
  - Менеджер з безпеки харчових продуктів
  - Контролер документообігу
- Редагування/внесення правок:
  - Власники документа
  - Особи, відповідальні за затвердження документа
  - Автори документа
- Лише читання:
  - Уповноважені працівники

Лише контролер документообігу і менеджер з безпеки харчових продуктів можуть випустити документ у СУД за умови успішного проходження процесу затвердження.

#### 7.3 Перегляд документів

При розміщенні документа в структурі СУД обов'язково встановлюється періодичність переглядів. Контролер документообігу стежить за цим та забезпечує дотримання часових рамок.

#### 7.4 Застарілі документи

СУД автоматично видаляє застарілі документи з переліку видимих документів. Якщо документи застаріли, друківані документи, які зберігаються для юридичних цілей, для збереження знань про минуле компанії чи інших цілей, будуть чітко позначені як застарілі, щоб запобігти ненавмисному використанню. Доступ до застарілої документації, що зберігається в СУД, мають лише контролер документообігу та менеджер з безпеки харчових продуктів.

#### 7.5 Знищення документів

Перед знищенням документа СУД має надати дозвіл на знищення. Документи можуть бути знищені шляхом видалення з СУД або подрібнення паперових версій.

#### 7.6 Архівація документів

Архівація документів здійснюється автоматично в СУД.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура контролю документів	
Ідентифікатор: СОП-001 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 9 з 10

## КОНТРОЛЬ ДОКУМЕНТІВ

### 7.7 Нумерація документів

Усі документи в межах системи управління повинні відповідати структурі присвоєння назв, наведеній нижче:

Тип документа	Структура нумерації	Приклад
Політика	ПОЛ. xxx ууу Назва Номер редакції	ПОЛ FSMS 001 Політика щодо безпечності харчових продуктів Ред. 01
Процедура	ПРО xxx ууу Назва Номер редакції	ПРО QMS 001 Контроль документів ред. 01
Робоча інструкція	РІ xxx ууу Назва Номер редакції	РІ QMS 001 Написання посадової інструкції Ред. 01
Специфікація	СПЕЦxxx ууу Назва Номер редакції	СПЕЦ QMS 001 Специфікація Ред. 01
Форма/шаблон документа	ФРМ xxx ууу Назва Номер редакції	ФРМ QMS 001 Реєстр основних документів

Де:

*xxx = ідентифікація підрозділу, а ууу = номер документа.*

Номери документів присвоює контролер документообігу на основі основного списку документації. Лише контролер документообігу має право змінювати структуру назви.

Критерії найменування зовнішніх документів викладено в розділі 4.4 цієї процедури.

## 8 Записи

Документ	Місце зберігання	Тривалість зберігання запису	Відповідальна особа
Основний список документації	СУД	Невизначений термін	Контролер документообігу
Звіт про перегляд документації	СУД	Невизначений термін	Контролер документообігу
Форма запиту на знищення/ архівацію	СУД	Невизначений термін	Контролер документообігу

**КОНТРОЛЬ ЗАПИСІВ****Процедура оператора ринку харчових продуктів**

<b>№ документа</b>	Стандартна операційна процедура СОП-002
<b>Створений</b>	20 квітня 2018 р.
<b>Оновлений</b>	13 січня 2019 р.
<b>Контролер</b>	Контролер документообігу
<b>Власник</b>	Менеджер з безпеки харчових продуктів
<b>Заява про конфіденційність</b>	
На інформацію в цьому документі поширюється режим конфіденційності згідно з наведеною нижче класифікацією документів та правилами розкриття інформації.	
Усі документи оператора ринку класифікуються наступним чином. ПУБЛІЧНІ документи призначені для всіх. КОМЕРЦІЙНІ КОНФІДЕНЦІЙНІ документи призначені для обмеженого кола осіб в межах оператора ринку та партнерських організацій, які зберігають їх конфіденційність. Конфіденційні документи компанії призначені для використання в ході звичайної ділової діяльності працівниками офісу оператора ринку, які зберігають їх конфіденційність. СУВОРО КОНФІДЕНЦІЙНІ документи використовуються обмеженим колом осіб в межах оператора ринку при дотриманні режиму конфіденційності щодо них.	
© Авторське право оператора ринку. Всі права захищені. Жодна частина цієї публікації не може бути відтворена, збережена в пошуковій системі або передана в будь-якій формі чи будь-якими засобами, електронними, механічними, фотокопіюванням, звукозаписом або іншим способом, без письмового дозволу оператора ринку.	
<b>Класифікація</b>	Конфіденційний документ компанії

**Історія переглядів**

Дата	Версія	Автор	Коментарі (включаючи історію переглядів)
20 квітня 2018 р.	Проект 01	Джо Блогґз	Першопочатковий документ для розгляду та обговорення
24 квітня 2018 р.	V1.0	Джо Блогґз	Затверджений та випущений власником процесу
13 січня 2019 р.	V1.1	Джо Блогґз	Щорічний перегляд, без змін

**Зміст**

1	Резюме .....	25	4	Вступ .....	25
2	Пов'язані документи .....	25	5	Блок-схема процедури .....	26
3	Визначення .....	25	6	Пояснення до процедури .....	26
			7	Записи .....	27

<b>Класифікація</b>	<b>Конфіденційний документ компанії</b>	<b>Процедура контролю записів</b>	
Ідентифікатор: СОП-002 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 1 з 4



## КОНТРОЛЬ ЗАПИСІВ

### 1 Резюме

Мета	Метою цього документу є описати методику, використану для контролю записів, створених у рамках системи управління безпечністю харчових продуктів (FSMS).
Сфера застосування	Ця процедура застосовується до розповсюдження, зберігання, забезпечення неушкодженості документів, їх читабельності, утримання, вилучення з обігу, доступу до записів, і пошуку.
Функціональна відповідальність	<p>Функціональна відповідальність за цю процедуру покладається на менеджера з безпечністі харчових продуктів, який відповідає за ефективне впровадження та забезпечує безперервне дотримання цієї процедури.</p> <p>Менеджери підрозділів відповідають за забезпечення того, що записи, які перебувають під їхнім контролем, ведуться згідно з цією задокументованою процедурою.</p>

### 2 Пов'язані документи

Політики	Політика щодо безпечністі харчових продуктів, ПОЛ-001
Процедури	Контроль документів, СОП-001
Робочі інструкції	Не застосовуються
Форми	Головний реєстр документів
Інше	Система управління документацією (СУД)

### 3 Визначення

Термін чи аббревіатура	Опис
СУД	система управління документацією
Оператор ринку	оператор ринку харчових продуктів
FSMS	система управління безпечністю харчових продуктів

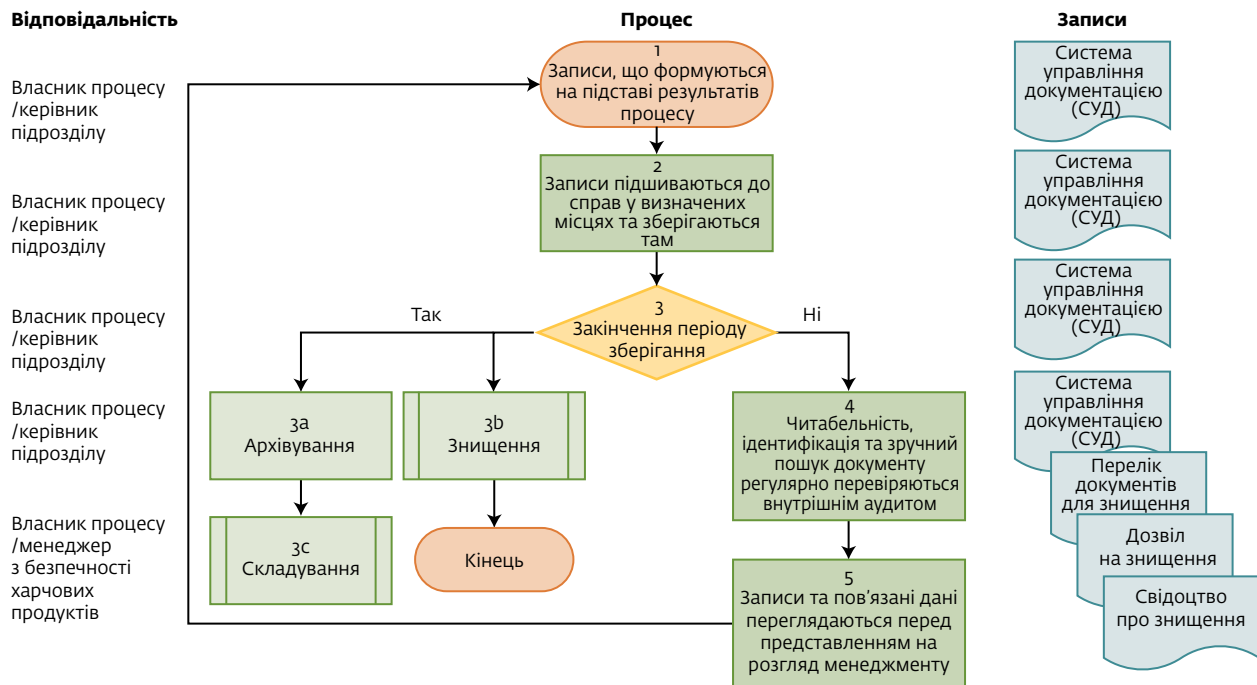
### 4 Вступ

Записи — це документи, що вказують на досягнуті результати або надають докази виконаних дій. Записи можуть бути як у паперовій, так і в електронній формі, і ними необхідно управляти. Управління записами є критично важливим фактором у системі управління безпечністю харчових продуктів (FSMS), тому що без наявності записів компанія не може перевірити виконання необхідних дій або досягнення результатів.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура контролю записів	
Ідентифікатор: СОП-002 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпечністі харчових продуктів	Стор. 2 з 4

## КОНТРОЛЬ ЗАПИСІВ

### 5 Блок-схема процедури



### 6 Пояснення до процедури

#### Кроки 1 та 2

У процесі повсякденної діяльності утворюються записи щодо безпеки харчових продуктів, які слугують доказами виконання певних дій та досягнення певних результатів. Ці записи утримуються відповідно до визначених термінів зберігання та таким чином, щоб забезпечити неушкодженість їх вмісту, ідентифікації та читабельності. Термін зберігання в різних регіонах відрізняється і залежить від вимог місцевого законодавства. Оператор ринку харчових продуктів повинен включити додаток до цієї процедури, що показує термін зберігання для кожного контрольованого запису. Зберігання записів повинно гарантувати збереження оригінальних записів, не зважаючи на усі подальші правки. Ці вимоги вказані в основному списку записів.

#### Крок 3

Після того, як період утримання відповідних записів добіг кінця, необхідно прийняти рішення про те, що відбуватиметься з записами далі. Це рішення приймається власником процесу та менеджером з безпеки харчових продуктів. Група з безпеки харчових продуктів отримує запит для визначення, чи існують будь-які проблеми з дотриманням нормативних вимог, пов'язані з конкретними записами, і чи потрібно їх вирішити.

#### Кроки 3а та 3б

Якщо прийнято рішення архівувати записи, ці записи повинні бути належним чином упаковані в коробки, щоб зберегти їх неушкодженість. Необхідно чітко позначити вміст коробки (дата, тип записів, походження записів тощо). Потім власник процесу або уповноважена особа власника

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура контролю записів	
Ідентифікатор: СОП-002 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 3 з 4

## КОНТРОЛЬ ЗАПИСІВ

процесу надсилає на склад електронне повідомлення, в якому інформує працівників складу, що вони мають очікувати доставку коробки. Власник процесу або представник власника процесу організує доставку коробки на склад.

### Крок 3с

Якщо прийнято рішення про знищення записів, власник процесу та менеджер з безпеки харчових продуктів повинні надати дозвіл на їх знищення. Перед знищенням складається перелік усіх документів, що підлягають знищенню, і вищезазначені особи своїм підписом підтверджують свою згоду на знищення записів. Власник процесу несе відповідальність за створення списку документів на знищення та отримання необхідних дозволів на знищення. Якщо такі записи зберігаються на складі, після отримання дозволів на склад має бути надіслано письмову інструкцію з вказівкою працівникам складу знищити записи. Записи повинні бути знищені в повністю простежуваний та конфіденційний спосіб за допомогою схваленої компанії зі знищення документів. Найкращим методом знищення записів є подрібнення в шредері. Менеджер з безпеки харчових продуктів відповідає за отримання від компанії зі знищення документів довідки про знищення записів. Довідка про знищення повинна бути додана до списку документів на знищення та зберігатися менеджером з безпеки харчових продуктів.

### Крок 4

Якщо терміни зберігання не спливли, за контролем записів здійснюється моніторинг в рамках процесу внутрішнього аудиту, тобто внутрішнього аудиту FSMS.

### Крок 5

Управління та контроль записів переглядатиметься в рамках процесу управлінського аналізу під пунктом на порядку денному, що називається Документація.

## 7 Записи

Документ	Місце зберігання	Тривалість зберігання запису	Відповідальна особа
Основний список записів	Відділ з безпеки харчових продуктів	Безстроково	Менеджер з безпеки харчових продуктів
Список на знищення	Відділ з безпеки харчових продуктів	Три роки	Менеджер з безпеки харчових продуктів
Дозвіл на знищення	Відділ з безпеки харчових продуктів	Три роки	Менеджер з безпеки харчових продуктів
Довідка про знищення	Відділ з безпеки харчових продуктів	Три роки	Менеджер з безпеки харчових продуктів
Список місць зберігання на складі	Начальник складського господарства	Безстроково	Начальник складського господарства

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура контролю записів		
Ідентифікатор: СОП-002 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер:	Контролер документообігу	Стор. 4 з 4
		Власник:	Менеджер з безпеки харчових продуктів	

**КОНТРОЛЬ ПРОДУКТУ, ЩО НЕ ВІДПОВІДАЄ ВИМОГАМ****Процедура оператора ринку харчових продуктів**

<b>№ документа</b>	Стандартна операційно процедура СОП-003
<b>Створений</b>	20 квітня 2018 р.
<b>Оновлений</b>	13 січня 2019 р.
<b>Контролер</b>	Контролер документообігу
<b>Власник</b>	Менеджер з безпеки харчових продуктів
<b>Заява про конфіденційність</b>	
На інформацію в цьому документі поширюється режим конфіденційності згідно з наведеною нижче класифікацією документів та правилами розкриття інформації.	
Усі документи оператора ринку класифікуються наступним чином. ПУБЛІЧНІ документи призначені для всіх. КОМЕРЦІЙНІ КОНФІДЕНЦІЙНІ документи призначені для обмеженого кола осіб в межах оператора ринку та партнерських організацій, які зберігають їх конфіденційність. Конфіденційні документи компанії призначені для використання в ході звичайної ділової діяльності працівниками офісу оператора ринку, які зберігають їх конфіденційність. СУВОРО КОНФІДЕНЦІЙНІ документи використовуються обмеженим колом осіб в межах оператора ринку при дотриманні режиму конфіденційності щодо них.	
© Авторське право оператора ринку. Всі права захищені. Жодна частина цієї публікації не може бути відтворена, збережена в пошуковій системі або передана в будь-якій формі чи будь-якими засобами, електронними, механічними, фотокопіюванням, звукозаписом або іншим способом, без письмового дозволу оператора ринку.	
<b>Класифікація</b>	Конфіденційний документ компанії

**Історія переглядів**

Дата	Версія	Автор	Коментарі (включаючи історію переглядів)
20 квітня 2018 р.	Проект 01	Джо Блогґз	Першопочатковий документ для розгляду та обговорення
24 квітня 2018 р.	V1.0	Джо Блогґз	Затверджений та випущений власником процесу
13 січня 2019 р.	V1.1	Джо Блогґз	Пов'язані документи були оновлені, а розділи про ефективність - перевірені

**Зміст**

1	Резюме .....	29	4	Вступ .....	30
2	Пов'язані документи .....	29	5	Блок-схема процедури .....	31
3	Визначення .....	29	6	Пояснення до процедури .....	32
			7	Записи .....	33

<b>Класифікація</b>	<b>Конфіденційний документ компанії</b>	<b>Процедура контролю продукту, що не відповідає вимогам</b>	
Ідентифікатор: SOP-003	Роздрукований:	Контролер: Контролер документообігу	Стор. 1 з 6
Створений: 20 квітня 2018 р.	Оновлений: 13 січня 2019 р.	Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	

## КОНТРОЛЬ ПРОДУКТУ, ЩО НЕ ВІДПОВІДАЄ ВИМОГАМ

### 1 Резюме

Мета	Метою цієї процедури є описати методику, яку використовує оператор ринку харчових продуктів для запобігання випадкам, коли виготовлена продукція не відповідає вимогам.
Сфера застосування	Ця процедура застосовується до поставлених товарів, тобто, інгредієнтів, сировини та напівфабрикатів або готових продуктів на всіх рівнях організації.
Функціональна відповідальність	Функціональна відповідальність за цю процедуру покладається на менеджера з безпеки харчових продуктів. Менеджер з безпеки харчових продуктів відповідає за ефективне впровадження та безперервне виконання цієї процедури.

### 2 Пов'язані документи

Політики	Політика щодо безпеки харчових продуктів, ПОЛ-001 Політика розгляду скарг від замовників/споживачів, ПОЛ-002
Процеси	Описи технологічних процесів у підрозділах
Процедури	Корекція та коригувальні дії, СОП-009
Робочі інструкції	Не застосовуються
Форми	Журнал невідповідності (система управління документацією [СУД])
Інше	Не застосовується

### 3 Визначення

Термін чи аббревіатура	Опис
Характеристика	Відмінна риса, властива чи набута, якісна чи кількісна
Скарга	Вираження на адресу організації невдоволення щодо продуктів або послуг організації, або процес розгляду скарг, під час якого явно чи неявно очікується відповідь або врегулювання ситуації
Поступка	Дозвіл випускати продукт чи надавати послугу, яка не відповідає визначеним вимогам
Корекція	Дія, спрямована на усунення виявленої невідповідності
Коригувальна дія	Дія, спрямована на усунення причини невідповідності та попередження її повторного виникнення
Замовник	Особа чи організація, яка не могла отримати або не отримує продукт чи послугу, призначених для цієї особи або організації, чи які вимагаються ними
Задоволення замовника	Сприйняття замовником ступеню, до якого його очікування були задоволені
Брак	Невідповідність, що стосується передбачуваного чи зазначеного використання

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура контролю продукту, що не відповідає вимогам	
Ідентифікатор: SOP-003 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документаобігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 2 з 6

## КОНТРОЛЬ ПРОДУКТУ, ЩО НЕ ВІДПОВІДАЄ ВИМОГАМ

Термін чи аббревіатура	Опис
Оператор ринку	Оператор ринку харчових продуктів
Зворотний зв'язок	Думки, коментарі та висловлення зацікавленості у продукті, послугі чи процесі опрацювання скарг
FSMS	Система управління безпечністю харчових продуктів
FSSC	Сертифікація системи безпечністі харчових продуктів
Невідповідність	Невиконання вимоги
Продукт	Виготовлена продукція, що є результатом дій, жодна з яких не обов'язково відбувається при безпосередній взаємодії надавача послуг із замовником. Для оператора ринку це може бути інгредієнт, сировина, напівфабрикат чи кінцевий продукт, поставлений замовникові чи споживачеві.
Регуляторна (нормативна) вимога	Обов'язкова вимога, встановлена органом виконавчої влади, уповноваженим органом законодавчої влади
Ризик	Ефект непевності щодо очікуваного результату
Першопричина	Фактор, який, у разі його вилучення з причинно-наслідкового зв'язку, запобігає повторному виникненню небажаної кінцевої події
Аналіз першопричини	Метод вирішення проблеми, який передбачає спробу виявлення першопричини збою або проблеми
Послуга	Нематеріальна продукція, яка є результатом щонайменше однієї дії, що обов'язково відбувається при безпосередній взаємодії надавача послуг із замовником
Законодавча вимога	Обов'язкова вимога, встановлена органом законодавчої влади

### 4 Вступ

Невідповідний продукт є наслідком невиконання однієї з встановлених вимог. Приклади невідповідних продуктів можуть включати, але не обмежуватись, наступним:

- Порушення законодавчих чи регуляторних вимог
- Невиконання та недотримання однієї з вимог сертифікації системи безпечністі харчових продуктів (FSSC) 22000, Глобального стандарту BRC, Міжнародного стандарту з якості та безпечністі харчових продуктів Safe Quality Food Safety Code, тощо
- Недотримання явних або неявних вимог замовника
- Нездатність забезпечити необхідний результат процесу

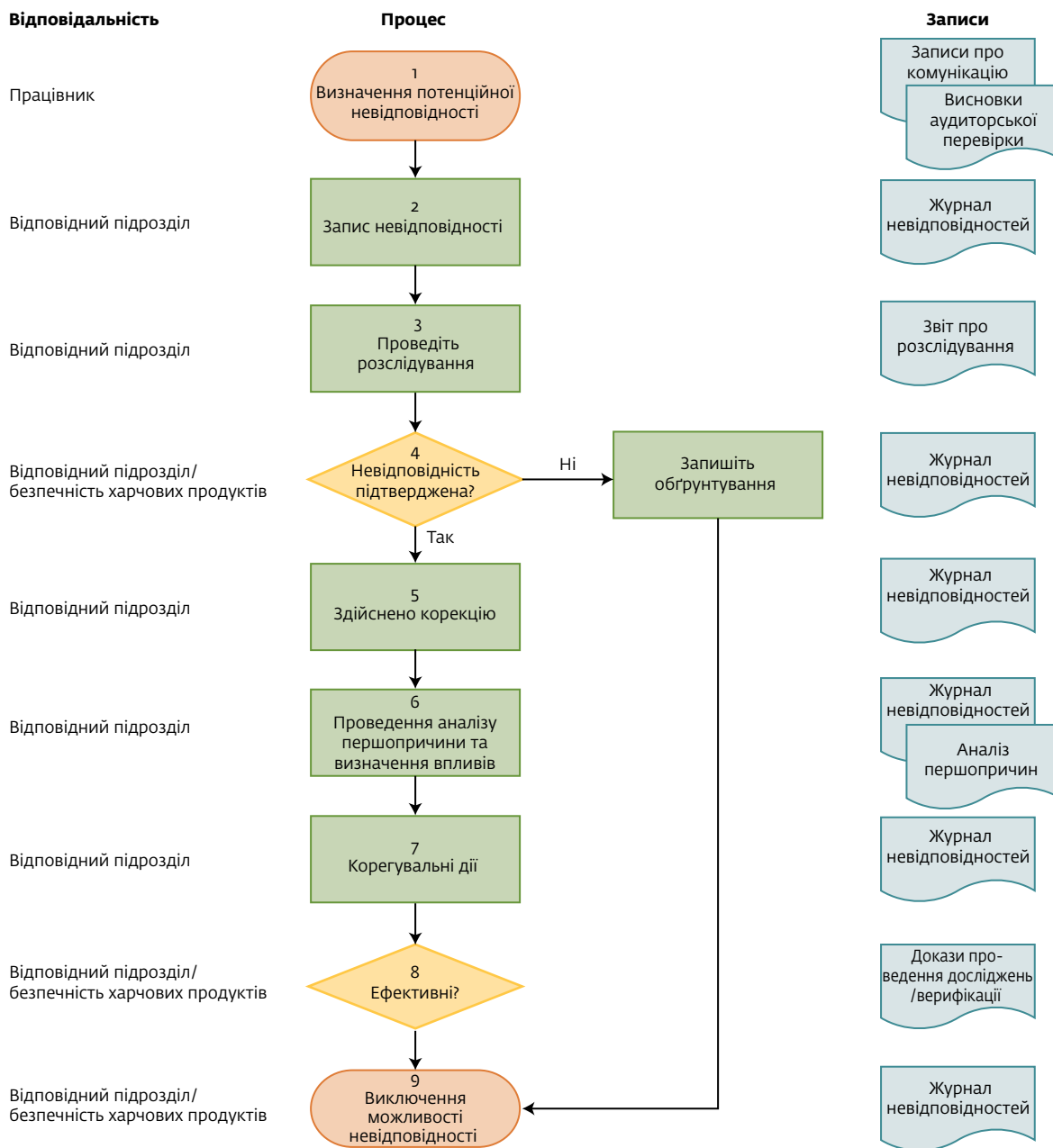
Скарги замовників опрацьовуються відповідно до Політики розгляду скарг від замовників/споживачів ПОЛ-002.

Усі випадки надання невідповідних послуг мають бути виявлені, розслідувані та врегульовані, щоб забезпечити постійне вдосконалення системи управління безпечністю харчових продуктів (FSMS) і послуг, що надаються організації.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура контролю продукту, що не відповідає вимогам	
Ідентифікатор: SOP-003 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпечністі харчових продуктів	Стор. 3 з 6

## КОНТРОЛЬ ПРОДУКТУ, ЩО НЕ ВІДПОВІДАЄ ВИМОГАМ

### 5 Блок-схема процедури



Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура контролю продукту, що не відповідає вимогам	
Ідентифікатор: SOP-003 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпечністю харчових продуктів	Стор. 4 з 6

## КОНТРОЛЬ ПРОДУКТУ, ЩО НЕ ВІДПОВІДАЄ ВИМОГАМ

### 6 Пояснення до процедури

#### Кроки 1 та 2 Виявлення та документування невідповідності

Будь-який працівник може виявити потенційну невідповідність щодо надання послуги, або співістити оператора ринку харчових продуктів про невідповідність може зовнішнє джерело. Після отримання сигналу, потенційну невідповідність необхідно задокументувати в FSMS.

#### Крок 3 Проведення розслідування

Відповідний підрозділ має провести розслідування, щоб підтвердити правдивість потенційної невідповідності. Це розслідування має бути пропорційним потенційним ризикам, які може тягнути потенційна невідповідність. У випадку ризику для нормативної відповідності, про це буде негайно повідомлено менеджера з безпеки харчових продуктів/представника менеджменту з метою отримання вказівок та допомоги. Результати розслідування будуть задокументовані та передані до підрозділів безпеки харчових продуктів для розгляду.

#### Крок 4 Фактична невідповідність

За підсумками розслідування буде прийнято рішення щодо факту існування невідповідності. Якщо всі сторони погоджуються (підрозділ безпеки харчових продуктів і відповідний підрозділ, причетний до проблеми), що невідповідності немає, тоді обґрунтування такого рішення буде задокументовано, а справу закрито.

#### Крок 5 Корекція

Якщо за підсумками розслідування буде виявлено, що невідповідність дійсно існує, для вирішення проблеми будуть негайно проведено необхідну корекцію.

#### Крок 6 Аналіз першопричини

Буде проведено повний і ретельний аналіз першопричини, щоб визначити першопричину проблеми. Цей аналіз першопричини буде проводитися на основі однієї з визнаних методик (напр. 5 «чому», діаграма «риб'ячої кістки», 8D тощо) і документуватися. За потреби можна звернутися за допомогою до зовнішніх сторін. Першопричина не може бути визначена просто як людський фактор. Якщо першопричиною визнано людський фактор, аналіз першопричини потрібно виконати повторно. Якщо аналіз першопричини виявить інші потенційні ризики, тоді необхідно визначити, задокументувати та вжити відповідні превентивні дії.

#### Крок 7 Коригувальні дії

На основі першопричини, визначеної на попередньому кроці, будуть визначені, задокументовані та впроваджені необхідні коригувальні дії. Будуть встановлені та задокументовані обов'язки та часові рамки для цих коригувальних дій. Якщо здійснення коригувальної дії планується протягом тривалого періоду часу, необхідно встановити відповідний моніторинг або систему оцінювання для відстеження прогресу та ефективності коригувальних дій.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура контролю продукту, що не відповідає вимогам	
Ідентифікатор: SOP-003 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 5 з 6



## КОНТРОЛЬ ПРОДУКТУ, ЩО НЕ ВІДПОВІДАЄ ВИМОГАМ

### Крок 8 Верифікація ефективності

По закінченні відповідного періоду часу після виконання коригувальних дій необхідно визначити ефективність коригувальних дій. Коригувальна дія спрямована на усунення причини невідповідності та запобігання її повторному виникненню. Отже, валідація та верифікація ефективності повинні дослідити вірогідність повторного виникнення невідповідності. Цей крок потрібно виконати, перш ніж коригувальна дія може бути припинена. Якщо дослідження матиме задовільний результат, коригувальну дію можна припинити. Дослідження, яке виконується, або дані, які переглядаються в рамках цього процесу, повинні бути задокументовані.

Для перевірки ефективності може бути використана допомога із зовнішніх джерел. Якщо дослідження показує, що коригувальна дія не була ефективною, необхідно переглянути першопричину, щоб переконатися, що було виявлено правильну причину, після чого процес потрібно повторити.

### Крок 9 Закриття

Якщо під час верифікації ефективності коригувальних дій було встановлено, що невідповідність було виправлено, то справа закривається та документується як закрита.

## 7 Записи

Документ	Місце зберігання	Тривалість зберігання запису	Відповідальна особа
Журнал невідповідностей	Система управління документацією (СУД)	Безстроково	Менеджер з безпеки харчових продуктів/представник менеджменту
Аналіз першопричини	Відповідний підрозділ	Безстроково	Власник процесу/менеджер підрозділу
Звіт про дослідження	Відповідний підрозділ	Безстроково	Власник процесу/менеджер підрозділу
Докази верифікації ефективності	Відповідний підрозділ	Безстроково	Власник процесу/менеджер підрозділу

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура контролю продукту, що не відповідає вимогам	
Ідентифікатор: SOP-003 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 6 з 6

**ГІГІЄНИЧНА ПРОЦЕДУРА****Процедура оператора ринку харчових продуктів**

<b>№ документа</b>	Стандартна операційно процедура СОП-005
<b>Створений</b>	20 квітня 2018 р.
<b>Оновлений</b>	13 січня 2019 р.
<b>Контролер</b>	Контролер документообігу
<b>Власник</b>	Менеджер з безпеки харчових продуктів
<b>Заява про конфіденційність</b>	
На інформацію в цьому документі поширюється режим конфіденційності згідно з наведеною нижче класифікацією документів та правилами розкриття інформації.	
Усі документи оператора ринку класифікуються наступним чином. ПУБЛІЧНІ документи призначені для всіх. КОМЕРЦІЙНІ КОНФІДЕНЦІЙНІ документи призначені для обмеженого кола осіб в межах оператора ринку та партнерських організацій, які зберігають їх конфіденційність. Конфіденційні документи компанії призначені для використання в ході звичайної ділової діяльності працівниками офісу оператора ринку, які зберігають їх конфіденційність. СУВОРО КОНФІДЕНЦІЙНІ документи використовуються обмеженим колом осіб в межах оператора ринку при дотриманні режиму конфіденційності щодо них.	
© Авторське право оператора ринку. Всі права захищені. Жодна частина цієї публікації не може бути відтворена, збережена в пошуковій системі або передана в будь-якій формі чи будь-якими засобами, електронними, механічними, фотокопіюванням, звукозаписом або іншим способом, без письмового дозволу оператора ринку.	
<b>Класифікація</b>	Конфіденційний документ компанії

**Історія переглядів**

Дата	Версія	Автор	Коментарі (включаючи історію переглядів)
20 квітня 2018 р.	Проект 01	Джо Блогґз	Першопочатковий документ для розгляду та обговорення
24 квітня 2018 р.	V1.0	Джо Блогґз	Переглянутий та затверджений власником процесу
13 січня 2019 р.	V1.1	Джо Блогґз	Оновлено розділ пов'язаних документів

**Зміст**

1	Резюме	35	6.3	Гігієнічне технічне обслуговування в зонах із середніми та підвищеними стандартами гігієни	39
2	Пов'язані документи	35	6.4	Відходи в зонах із середніми та підвищеними стандартами гігієни	40
3	Визначення	35	6.5	Тренінг з гігієни	40
4	Вступ	36	6.6	Повідомлення про хворобу чи травмування	40
5	Блок-схема процедури	36	7	Записи	40
6	Пояснення до процедури	36			
	6.1	Правила гігієни			36
	6.2	Очищення і прибирання			38

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Гігієнічна процедура		
Ідентифікатор: СОП-005	Роздрукований:	Контролер:	Контролер документообігу	Стор. 1 з 7
Створений: 20 квітня 2018 р.	Оновлений: 13 січня 2019 р.	Власник:	Менеджер з безпеки харчових продуктів	

## ГІГІЄНИЧНА ПРОЦЕДУРА

### 1 Резюме

Мета	Для дотримання законодавчих вимог всі працівники, які безпосередньо контактують з харчовими продуктами та лініями переробки харчових продуктів, повинні підтримувати високий стандарт особистої гігієни та дотримуватись режиму гігієни, описаного в цій процедурі.
Сфера застосування	Ця процедура є чинною для оператора ринку харчових продуктів і її дія поширюється на весь персонал, який працює у оператора ринку, а також відвідувачів, підрядників та тимчасових працівників та працівників з частковою зайнятістю, які перебувають на території оператора ринку.
Функціональна відповідальність	Функціональна відповідальність за цю процедуру покладається на менеджера з безпеки харчових продуктів.

### 2 Пов'язані документи

Політики	Політика щодо безпеки харчових продуктів, ПОЛ-001
Процеси	Безпека харчових продуктів, ПРО-001
Процедури	Контроль відвідувачів, СОП-004 Внутрішній аудит, СОП-006 Корекція та коригувальні дії, СОП-009 Управління змінами, СОП-011 Контроль підрядників, СОП-049
Робочі інструкції	Не застосовуються
Форми	Не застосовуються
Інше	Не застосовуються

### 3 Визначення

Термін чи аббревіатура	Опис
Зона базового стандарту гігієни	Зона дегустації і операцій з харчовими продуктами для досліджень і науково-технічних розробок; у оператора ринку харчових продуктів вона включає лабораторії розробки та органолептичного аналізу
Корекція	Негайна дія для виправлення реальної чи потенційної проблеми
Коригувальна дія	Дія, спрямована на усунення першопричини проблеми та попередження її повторного виникнення
Оператор ринку	Оператор ринку харчових продуктів
Зона із високим стандартом гігієни	Зона критичного гігієнічного рівня на підприємстві, де переробляються, обробляються, переміщуються або зберігаються продукти та інгредієнти, вразливі до забруднення чи росту мікроорганізмів
Зона із середнім стандартом гігієни	Зона операцій з харчовими продуктами, на якій виробляються, переробляються, зберігаються та пакуються продукти; у оператора ринку це включає лише виробничий цех.

Класифікація		Гігієнічна процедура	
Ідентифікатор: СОП-005	Роздрукований:	Контролер: Контролер документообігу	Стор. 2 з 7
Створений: 20 квітня 2018 р.	Оновлений: 13 січня 2019 р.	Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	

## ГІГІЄНИЧНА ПРОЦЕДУРА

### 4 Вступ

Переважна більшість людей в якийсь момент свого життя зіткнеться з хворобою, що передається через їжу або воду. Це підкреслює важливість забезпечення того, щоб харчові продукти не були забруднені потенційно шкідливими мікроорганізмами, паразитами, вірусами, токсинами чи хімікатами.

За останні півстоліття процес потрапляння харчових продуктів з ферми на тарілку кардинально змінився. Забруднення харчових продуктів, яке відбувається в одному місці, може вплинути на здоров'я споживачів, які живуть на іншому боці планети. Це означає, що кожен у виробничому ланцюгу, від виробника до споживача, повинен дотримуватися правил безпечного поводження з харчовими продуктами.

Належна гігієна харчових продуктів має величезне значення, якщо оператор ринку харчових продуктів хоче виготовляти або продавати харчові продукти, безпечні для споживання. Оператор ринку та персонал повинні розуміти, що таке належна гігієна харчових продуктів.

Належна гігієна харчових продуктів допомагає оператору ринку досягти наступних результатів:

- Дотримуватися законів і регуляторних (нормативних) вимог і підтримувати стандарти
- Зменшити ризик харчових отруень серед споживачів
- Захистити репутацію підприємства

### 5 Блок-схема процедури

Не застосовуються.

### 6 Пояснення до процедури

#### 6.1 Правила гігієни

##### ПРАВИЛА ОСОБИСТОЇ ГІГІЄНИ

- Нігті повинні бути чистими та акуратно підстриженими, не мати лаку або штучних нігтів.
- Забороняється використовувати сильні парфуми чи засоби особистої гігієни з сильним запахом або важкий макіяж, наприклад, накладні вії.
- Порізи та садна повинні бути повністю закриті схваленими (синіми), водонепроникними пластирами Band-Aid, які виявляє металодетектор, і котрі можна отримати в наборі будь-якої аптечки. Про будь-яку втрату перев'язувального матеріалу необхідно негайно повідомити начальника.
- Будь-які антигігієнічні дії, такі як плювання, кашель або чхання над харчовими продуктами, або споживання харчових продуктів, які впали на підлогу, є неприйнятними.
- Персонал та інші особи повинні мити руки перед тим, як увійти до приміщення, а також після контакту з будь-якими брудними предметами, включаючи сміття, підлогу, взуття, гроші тощо.

Класифікація		Гігієнічна процедура	
Ідентифікатор: СОП-005	Конфіденційний документ компанії	Цей документ є неконтрольованим у разі його роздрукування.	
Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований:	Контролер: Контролер документообігу	Стор. 3 з 7
	Оновлений: 13 січня 2019 р.	Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	

## ГІГІЄНИЧНА ПРОЦЕДУРА

- Рукавички слід надягати лише якщо під загрозою стоїть естетична привабливість виробів або з міркувань особистої безпеки. Їх ні в якому разі не можна використовувати замість миття рук.
- Білий спецодяг і захисний одяг необхідно знімати перед входом до туалетної кабінки, і не надягати його знов, доки не будуть помиті руки.
- На території оператора ринку куріння заборонено; палити дозволено лише у спеціально відведених місцях.
- За потреби необхідно одягати засоби особистої безпеки.
- Особисті речі, такі як матеріали для куріння та ліки, дозволено тримати лише у спеціально відведених місцях.
- Особисті шафки слід утримувати в чистоті та порядку, а також не допускати в них наявності сміття та брудного одягу.

### КОНТРОЛЬ СТАНУ ЗДОРОВ'Я

- Відповідно до законодавчих вимог у країні, де функціонує підприємство, працівники повинні пройти медичне обстеження перед початком робіт, якщо вони передбачають контакти з харчовими продуктами, включаючи кейтеринг на об'єкті, за винятком випадків, коли задокументовані небезпечні фактори або медична оцінка вказують на інше.
- Додаткові медичні обстеження, якщо це дозволено, повинні проводитися через проміжки часу, визначені організацією.

### ЗОНИ БАЗОВОГО СТАНДАРТУ ГІГІЄНИ (ЛАБОРАТОРІЇ З РОЗРОБКИ ПРОДУКТІВ ТА ОРГАНОЛЕПТИЧНОГО АНАЛІЗУ)

- Підтримуйте особисту гігієну на високому рівні відповідно до перерахованих вище правил особистої гігієни.
- Одягайте робочий і захисний одяг, та сітки для волосся під час операцій з продуктами, які плануються до дегустації.
- Для дегустації на стенді робочий та захисний одяг є мінімальною вимогою.
- За потреби організатором дегустації можуть бути встановлені додаткові правила гігієни.
- Особиста їжа працівника повинна зберігатися окремо, при цьому особисту їжу забороняється брати до рук або споживати там, де здійснюються операції або дегустують харчові продукти оператора ринку.
- Мийте та дезінфікуйте руки після контакту з особистою їжею.

### ЗОНИ ІЗ СЕРЕДНІМ СТАНДАРТОМ ГІГІЄНИ (ПЕРЕРОБНЕ ПІДПРИЄМСТВО/ЦЕХ)

- Підтримуйте особисту гігієну на високому рівні відповідно до перерахованих вище правил особистої гігієни.
- Робочий і захисний одяг необхідно міняти щодня.
- Під час роботи носіть чистий одяг відповідних кольорів, включаючи робочий одяг, захисний одяг, сітки для волосся та захисне взуття.

Класифікація		Гігієнічна процедура	
Ідентифікатор: СОП-005	Конфіденційний документ компанії	Цей документ є неконтрольованим у разі його роздрукування.	
Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 4 з 7

## ГІГІЄНИЧНА ПРОЦЕДУРА

- Мийте руки перед входом на робоче місце.
- Їсти, пити або жувати в зоні із середніми стандартами гігієни заборонено.
- Перед тим, як стати до роботи, знімайте усі ювелірні прикраси, за винятком простих суцільних весільних обручок.
- Забороняється розміщувати письмове приладдя за вухами.
- Інструменти та обладнання, що контактують із продуктами, не повинні зберігатись в особистих шафках.
- Під час входу до або роботи на переробному підприємстві необхідно носити повністю закриті взуття.

### ЗОНИ ПІДВИЩЕНИХ СТАНДАРТІВ ГІГІЄНИ (ЗОНА ПЕРЕРОБКИ: ФАСУВАННЯ)

- Доступ до зон підвищеної гігієни дозволяється лише тим, хто носить чистий одяг відповідних кольорів, якщо це необхідно, включаючи робочий одяг та захисний одяг. Волосся повинне бути покрите. Руки повинні бути вимиті та, якщо необхідно, продезінфіковані, перед кожним входом. Можуть вимагатися дезінфікуючі килимки для чобіт.
- Перед початком нового технологічного процесу необхідно провести суворий контроль чистоти та дезінфекції.
- У випадку нового технологічного процесу доступ дозволено лише спеціально навченому персоналу.
- Забороняється використання дерев'яних піддонів, картону чи інших негігієнічних матеріалів.
- Для підтримки високого тиску всередині приміщення необхідні безперешкодні потоки повітря та належна вентиляція.

### ВІДВІДУВАЧІ ТА ПІДРЯДНИКИ

- Співробітники оператора ринку несуть відповідальність за те, щоб усі відвідувачі та підрядники розуміли правила гігієни та безпеки, а також перевіряють, чи дотримуються відвідувачі та підрядники встановлених правил, перебуваючи на підприємстві.
- Контактна особа дає відвідувачам і підрядникам форму контролю відвідувачів після прибуття на підприємство. Відвідувачі та підрядники повинні уважно прочитати форму, зрозуміти її, а потім підписати її у відведеному місці внизу.
- Контактна особа повинна зберігати підписану форму та несе відповідальність за дотримання відвідувачами та підрядниками правил, зазначених у формі.
- Для відвідувачів і підрядників передбачені білі халати, які повинні бути у наявності і видаватися контактною особою.

## 6.2 Очищення і прибирання

### ЗОНИ СТАНДАРТІВ ГІГІЄНИ ВСІХ РІВНІВ

- Робочі зони повинні завжди бути чистими та охайними.
- При прибиранні необхідно застосовувати підхід «прибери, коли йдеш»; регулярно перевіряйте ділянки на наявність залишків.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Гігієнічна процедура		
Ідентифікатор: СОП-005 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Цей документ є неконтрольованим у разі його роздрукування.		Стор. 5 з 7
		Контролер: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Контролер документообігу	

## ГІГІЄНИЧНА ПРОЦЕДУРА

### ЗОНИ ВИСОКИХ ТА СЕРЕДНІХ СТАНДАРТІВ ГІГІЄНИ

- Дотримуйтеся процедури та графіка очищення зазначених в генеральних планах переробного підприємства. Обладнання слід завжди очищати після кожного використання, щоб запобігти проблемам з гігієною, таким як зараження шкідниками та мікробіологічне забруднення.
- Розмістіть наведені нижче знаки в зонах із середніми стандартами гігієни. Знаки повинні мати кольорове кодування, щоб вказати типи інструментів, які можна використовувати, або місця, в яких можна використовувати такі інструменти. Інструменти, позначені окремими кольорами, повинні зберігатися окремо один від одного.

Білий – виключно для поверхонь, що контактують з харчовими продуктами
Жовтий – виключно для поверхонь харчового обладнання та упаковки (контейнери, коробки, пакети тощо)
Червоний – виключно для складів та ремонтних майстерень
Чорний – виключно для поверхонь підлоги, стін, трубопроводів та стель

Чорний, в овальній формі – виключно для зливних поверхонь

### 6.3 Гігієнічне обслуговування в зонах із середніми та підвищеними стандартами гігієни

- Обладнання, відправлене на технічне обслуговування, слід очистити перед повторним встановленням на переробному підприємстві. Особливу увагу слід приділяти поверхням, що контактують з харчовими продуктами: вони потребують ретельного очищення та дезінфекції.
- Робочі інструменти повинні зберігатися у призначених для цього ящиках і не повинні розміщуватися на поверхнях або над поверхнями, що контактують з харчовими продуктами. Інструмент слід забрати з переробного цеху відразу після закінчення роботи.
- Використання мастильних матеріалів, дозволених для контакту з харчовими продуктами є обов'язковим, за винятком випадків, коли їх використання забороняється з технологічних причин. Всі винятки повинні бути затверджені менеджером. Мастильні матеріали слід наносити у відповідних кількостях, щоб уникнути потрапляння надлишку мастила на продукцію або всередину неї.
- Забороняється приносити на територію підприємства матеріали, що можуть забруднити будь-який харчовий продукт або інгредієнт (такі як, фарба, клей тощо). Підрядники зобов'язані отримати письмовий дозвіл на використання таких матеріалів від підрозділу з безпеки харчових продуктів оператора ринку.
- Застаріле обладнання та обладнання, що не використовується, слід регулярно забирати.
- Застосовуйте процедуру управління змінами для будь-якої зміни обладнання.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Гігієнічна процедура	
Ідентифікатор: СОП-005 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 6 з 7

## ГІГІЄНИЧНА ПРОЦЕДУРА

### 6.4 Відходи в зонах середніх та підвищених стандартів гігієни

Відходи, які контактували з харчовими продуктами, та інше сміття слід зберігати та утилізувати окремо. Для харчових залишків і корму для тварин слід використовувати помаранчеві пакети.

### 6.5 Тренінг з гігієни

- Новоприбулий персонал повинен пройти початковий тренінг з гігієни
- Один раз на рік для всього персоналу, який працює в зонах гігієни, відділ безпечності харчових продуктів повинен проводити повторний тренінг
- Тренінг може потребуватися для персоналу підрядника, який працює в зонах із середніми стандартами гігієни впродовж певного періоду або на регулярній основі

### 6.6 Повідомлення про захворювання та травми

Якщо працівник або член домогосподарства працівника страждає від одного з наведених нижче захворювань, то працівник повинен негайно повідомити про це безпосередньому керівнику після виходу на роботу. Керівник зобов'язаний обговорити симптоми з працівником.

- Жовтяниця
- Діарея
- Блювота
- Лихоманка
- Біль у горлі з підвищеною температурою
- Помітно інфікована шкіра (фурункули, порізи)
- Виділення з вуха, ока або носа

Жодна особа з такими розладами здоров'я не допускається до роботи в зонах із середніми стандартами гігієни. Кожна така особа повинна уникати роботи з харчовими продуктами протягом принаймні 48 годин після останнього епізоду блювоти чи діареї, щоб запобігти зараженню харчових продуктів, які виробляються оператором ринку.

Якщо працівник захворів під час поїздки за кордон у службових чи особистих справах, він зобов'язаний звернутися до лікаря після повернення, щоб отримати інформацію та пораду щодо недуги чи хвороби, і повідомити безпосереднього керівника про проблему зі здоров'ям у перший день повернення на роботу.

## 7 Записи

Документ	Місце зберігання	Тривалість зберігання запису	Відповідальна особа
Підписані списки учасників тренінгу (паперові екземпляри)	Відділ безпечності харчових продуктів	Сім років	Менеджер з безпечності харчових продуктів
Форма контролю відвідувачів	Відділ безпечності харчових продуктів	Сім років	Менеджер з безпечності харчових продуктів

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Гігієнічна процедура		
Ідентифікатор: СОП-005 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Цей документ є неконтрольованим у разі його роздрукування.		Стор. 7 з 7
		Контролер: Менеджер документообігу Власник: Менеджер з безпечності харчових продуктів		



<b>ВНУТРІШНІЙ АУДИТ</b>	
<b>Процедура оператора ринку харчових продуктів</b>	
<b>№ документа</b>	Стандартна операційно процедура СОП-006
<b>Створений</b>	20 квітня 2018 р.
<b>Оновлений</b>	13 січня 2019 р.
<b>Контролер</b>	Контролер документообігу
<b>Власник</b>	Менеджер з безпеки харчових продуктів
<b>Заява про конфіденційність</b>	
На інформацію в цьому документі поширюється режим конфіденційності згідно з наведеною нижче класифікацією документів та правилами розкриття інформації.	
Усі документи оператора ринку класифікуються наступним чином. ПУБЛІЧНІ документи призначені для всіх. КОМЕРЦІЙНІ КОНФІДЕНЦІЙНІ документи призначені для обмеженого кола осіб в межах оператора ринку та партнерських організацій, які зберігають їх конфіденційність. Конфіденційні документи компанії призначені для використання в ході звичайної ділової діяльності працівниками офісу оператора ринку, які зберігають їх конфіденційність. СУВОРО КОНФІДЕНЦІЙНІ документи використовуються обмеженим колом осіб в межах оператора ринку при дотриманні режиму конфіденційності щодо них.	
© Авторське право оператора ринку. Всі права захищені. Жодна частина цієї публікації не може бути відтворена, збережена в пошуковій системі або передана в будь-якій формі чи будь-якими засобами, електронними, механічними, фотокопіюванням, звукозаписом або іншим способом, без письмового дозволу оператора ринку.	
<b>Класифікація</b>	Конфіденційний документ компанії

## Історія переглядів

Дата	Версія	Автор	Коментарі (включаючи історію переглядів)
20 квітня 2018 р.	Проект 01	Джо Блогґз	Першопочатковий документ для розгляду та обговорення
24 квітня 2018 р.	V1.0	Джо Блогґз	Затверджений та випущений власником процесу
13 січня 2019 р.	V1.1	Джо Блогґз	Оновлений з урахуванням змін у стандарті ISO 19011:2018 Міжнародної організації зі стандартизації (ISO)

## Зміст

1	Резюме	42	5	Блок-схема процедури	45
2	Пов'язані документи	42	6	Пояснення до процедури	45
3	Визначення	43	7	Записи за підсумками аудиту	48
4	Вступ	44	8	Записи	48

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура проведення внутрішнього аудиту	
Ідентифікатор: СОП-006 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 1 з 8

## ВНУТРІШНІЙ АУДИТ

### 1 Резюме

Мета	<p>Метою цієї процедури є описати наступне:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Методику внутрішнього аудиту, яка використовується на основі стандарту ISO 19011:2018 Міжнародної організації зі стандартизації (ISO), щоб забезпечити, що система управління безпечністю харчових продуктів (FSMS) залишається придатною, достатньою та ефективною для задоволення вимог бізнесу та дотримання вимог споживачів, а також вимог стандарту ISO 22000: 2018 та Сертифікації системи безпечністі харчових продуктів (FSSC) 22000, а також, що FSMS ефективно впроваджується та безперервно виконується</li> </ul>
Сфера застосування	<p>Ця процедура застосовується до:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Планування і виконання програми аудиту та подальших дій, включаючи ініціювання аудиту, підготовку до аудиту, проведення аудиту, підготовку та поширення звіту про аудит, завершення аудиту та подальші дії після аудиту, якщо потрібно</li> <li>Аудиту дотримання нормативних вимог (комплаєнсу) та відповідності</li> </ul>
Функціональна відповідальність	<p>Функціональна відповідальність за цю процедуру покладається на менеджера з безпечністі харчових продуктів, який відповідає за ефективне впровадження та забезпечує безперервне дотримання цієї процедури.</p>

### 2 Пов'язані документи

Політики	Політика щодо безпечністі харчових продуктів, ПОЛ-001
Процеси	Описи процесів у підрозділах
Процедури	Корекція та коригувальні дії, СОП-009 Управлінський аналіз, СОП-021
Робочі інструкції	Не застосовуються
Форми	Чек-лист FSMS для проведення аудиту
Інше	Законодавчі та регуляторні (нормативні) вимоги: FSSC 22000 ISO 22000:2018 ISO 19011:2018

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура проведення внутрішнього аудиту	
Ідентифікатор: СОП-006 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпечністі харчових продуктів	Стор. 2 з 8

## ВНУТРІШНІЙ АУДИТ

### 3 **Визначення**

Термін чи аббревіатура	Опис
Аудиторський висновок	Підсумок аудиторської перевірки, зважаючи на цілі аудиту та результати аудиту
Критерії аудиту	Ряд вимог, що використовуються як орієнтир, з яким порівнюються об'єктивні докази
Доказ для аудиту	Записи, викладення фактів чи інша інформація, що є доречними згідно із критеріями аудиту і можуть бути перевірені
Результати аудиту	Результати оцінки зібраних під час аудиту доказів за критеріями аудиту
План аудиту	Опис діяльності та заходів під час аудиту
Програма аудиту	Організація серії з одного або кількох аудитів, запланованих на певний проміжок часу та спрямованих на досягнення конкретної мети
Обсяг аудиту	Розмір та межі аудиту
Аудитор	Особа з продемонстрованими особистими якостями та компетенцією проводити аудит
Об'єднаний аудит	Аудит, проведений разом в одного суб'єкта аудиту за двома або більше системами, наприклад, FSSC 22000, ISO 9001:2015 тощо
Аудит нормативної відповідності	Визначення відповідності передбаченим законодавчим, регуляторним (нормативним) вимогам і вимогам юридичних зобов'язань замовників
Аудит відповідності	Визначення відповідності встановленим міжнародним стандартам, таким як FSSC 22000, ISO 22000:2018 тощо
Корекція	Діяльність, спрямована на усунення виявленої невідповідності
Коригувальна дія	Дія, вжита для усунення причини невідповідності та запобігання її повторному виникненню
Оператор ринку	Оператор ринку харчових продуктів
FSMS	Система управління безпечністю харчових продуктів
FSSC	Сертифікація системи безпечністі харчових продуктів
Виявлена невідповідність високого ризику	Значний недолік у системі чи процесі, який вимагає негайного усунення
Внутрішній аудит	Систематичний і незалежний процес отримання доказів для аудиту і їх об'єктивної оцінки для визначення ступеня дотримання критеріїв аудиту
ISO	Міжнародна організація зі стандартизації
Виявлена невідповідність низького ризику	Загальний недолік системи або процесу, який, якщо його негайно усунути, може підвищити ефективність
Виявлена значуща невідповідність	Повна відсутність об'єктивних доказів, які б задовольняли одну або декілька вимог FSMS, або ситуація, яка б, виходячи з наявних об'єктивних доказів, викликала значний сумнів стосовно якості продукту, який постачає організація

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура проведення внутрішнього аудиту		
Ідентифікатор: СОП-006 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер:	Контролер документообігу	Стор. 3 з 8
		Власник:	Менеджер з безпечністі харчових продуктів	

## ВНУТРІШНІЙ АУДИТ

Термін чи аббревіатура	Опис
Виявлення фактору середнього ризику	Потенційно значний недолік у системі чи процесі, який, якщо його не усунути негайно, може призвести до високого ризику
Виявлення незначної невідповідності	Виявлення у визначеній та задокументованій системі, яка загалом задовольняє одну або декілька вимог FSMS, що, виходячи з наявних об'єктивних доказів, ситуація викликає занепокоєння щодо потенційної якості того, що організація постачає, наприклад, її система або один або кілька процесів не досягли прийнятного рівня зрілості
Невідповідність	Невиконання вимоги
Об'єктивний доказ	Дані, що підтверджують існування або істинність певної події чи предмета
Ризик	Ефект невизначеності
Аналіз першопричини	Метод вирішення проблем, який передбачає спробу визначити першопричину недоліків або проблем
Аналіз SWOT	Розділ аудиторського звіту, у якому аудиторська група класифікує фактори, виявлені аудитом, за сильними, слабкими сторонами, можливостями та загрозами (SWOT)

### 4 Вступ

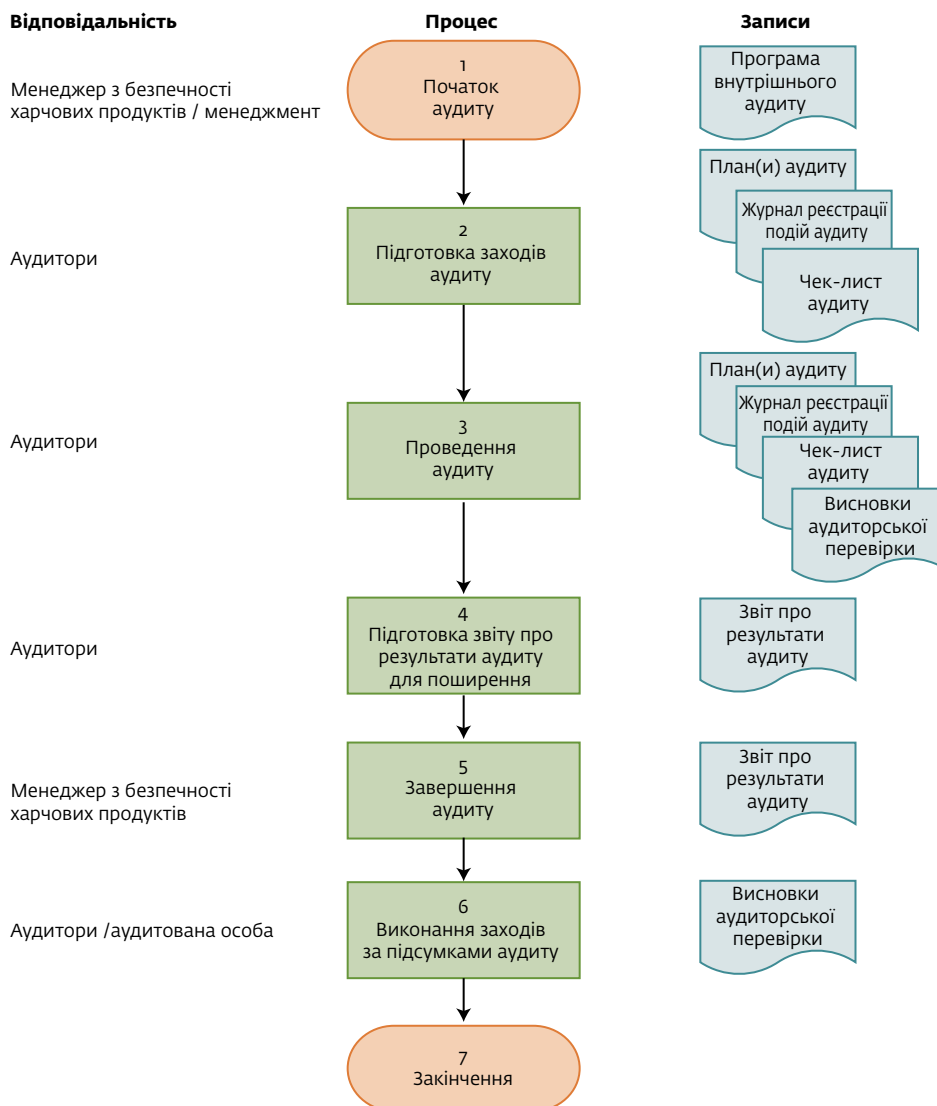
Внутрішній аудит проводиться для моніторингу та оцінки дотримання компанією законодавчих і регуляторних (нормативних) вимог, а також відповідності компанії вимогам системи управління безпечністю харчових продуктів (FSMS).

Внутрішні аудиторські перевірки проводяться в плановому порядку кваліфікованими внутрішніми аудиторами, результати роботи яких надаються керівництву для ознайомлення та вжиття заходів. Якщо висновки аудиту виявляють проблеми, аудитована особа зобов'язана взяти на себе зобов'язання опрацювати та розв'язати їх. Внутрішній аудитор шукає докази ефективного вжиття аудитованою особою заходів за підсумками попередніх аудитів. Про результати внутрішніх аудиторських перевірок та загальну ефективність програми внутрішнього аудиту доповідають на нараді з управлінського аналізу.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура проведення внутрішнього аудиту	
Ідентифікатор: СОП-ооб Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 4 з 8

## ВНУТРІШНІЙ АУДИТ

### 5 Блок-схема процедури



### 6 Пояснення до процедури

#### Крок 1

За створення та керування процесом внутрішнього аудиту відповідає менеджер з безпечності харчових продуктів. Це передбачає встановлення початкового контакту з аудитованими особами та досягнення згоди щодо наступного:

- Цілей, обсягу, критеріїв, методів аудиту та складу аудиторської групи, включаючи будь-яких технічних експертів
- Надання відповідної інформації для планування, включаючи інформацію про ризики та можливості, які ідентифікувала організація, і те, як вони опрацьовуються
- Погодження дат аудиту

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура проведення внутрішнього аудиту	
Ідентифікатор: СОП-006 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпечності харчових продуктів	Стор. 5 з 8

## ВНУТРІШНІЙ АУДИТ

- Визначення ресурсів, необхідних для проведення аудиту, включаючи доступ до необхідних працівників, процесів, дій і документації
- Оцінки законодавчих та регуляторних (нормативних) вимог під час аудиту
- Підтвердження угоди з аудитованими особами щодо обсягу розкриття інформації та поводження з конфіденційною інформацією
- Підтвердження домовленостей щодо доступу, здоров'я та безпеки, захисту, конфіденційності тощо на відповідному об'єкті
- Визначення потреби у спостерігачах або провідниках
- Визначення особливих напрямків, що викликають занепокоєння аудитованої особи.

Результатом цього етапу є розробка програми аудиту, яка окреслює аудиторські перевірки, які мають бути проведені протягом визначеного періоду. Процес може також визначити внутрішнього аудитора, призначеного для аудиту. Після завершення програму буде опубліковано та доведено до відома всієї компанії.

### Крок 2

Кожен внутрішній аудитор відповідає за розробку наступного:

- Плану аудиту, включаючи цілі аудиту, обсяг і критерії
- Чек-листа або протоколу аудиту
- Методів аудиторських перевірок, які будуть використані, включно з тим, наскільки необхідна аудиторська вибірка для отримання достатніх доказів для аудиту

Плани аудиту, чек-листи та журнали базуватимуться на шаблонах для забезпечення системності. При плануванні аудиту слід враховувати ризики аудиторської діяльності для технологічних процесів аудитованого підприємства та забезпечувати основу для домовленості між заінтересованими сторонами на основі інформації в програмі аудиту та задокументованої інформації, наданої аудитованим підприємством. Після того як внутрішній аудитор задокументує план аудиту, він буде переданий відповідним аудитованим особам.

Деякі аудити проводитимуться без попередження за вказівкою менеджера з безпечності харчових продуктів. У такому випадку план аудиту не складається. Однак менеджер з безпечності харчових продуктів повністю проінформує внутрішнього аудитора про цілі, обсяг і критерії аудиту.

### Крок 3

Внутрішній аудитор проводить аудиторську перевірку відповідно до плану. Аудитор використовує чек-листи або журнали аудиту для фіксації знайдених доказів. Аудиторські перевірки проводимуться за допомогою інтерв'ю, спостереження, перегляду записів і документів, а також аналізу даних. Якщо необхідно, для збору доказів можуть бути використані аналіз тенденцій і дослідження. Деталі, які мають бути записані в чек-листі або журналах аудиту, включають інформацію про вимогу, яка перевіряється, зібрані докази, позначку про відповідність та ідентифікацію аудитованої особи.

У випадку, якщо внутрішній аудитор виявляє невідповідність на основі об'єктивних доказів, внутрішній аудитор інформує власника процесу/керівника підрозділу про проблему та пояснює характер невідповідності, чому вона є невідповідністю та вимогу, яку не було виконано. Внутрішній аудитор повинен задокументувати невідповідність у чек-листі або журналі аудиту та отримати

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура проведення внутрішнього аудиту	
Ідентифікатор: СОП-006 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпечності харчових продуктів	Стор. 6 з 8

## ВНУТРІШНІЙ АУДИТ

підпис аудитованої особи, який засвідчує визнання таким суб'єктом проблеми та зобов'язання виправити її. Внутрішній аудитор класифікує виявлені в ході аудиту невідповідності як значні або незначні, або як можливість для покращення виходячи з серйозності ризику.

Якщо результати аудиту виявляють проблеми, відповідальність за усунення проблем несе виключно власник процесу/керівник підрозділу. Необхідно провести корекцію; потрібно провести аналіз першопричини з використанням однієї із загально визнаних методик аналізу першопричини, наприклад, «5 чому?», діаграма риб'ячої кістки тощо, а також повинні бути визначені і вжиті коригувальні дії. Аудитована особа повинна надати внутрішньому аудитору план заходів реагування протягом узгодженого періоду часу аудиту. У ньому має бути описана корекція, аналіз першопричини та коригувальні дії, включаючи оцінку ризиків. Внутрішній аудитор повинен ознайомитись з планом заходів реагування та затвердити або відхилити його, скажімо, якщо немає аналізу першопричини, або якщо аналіз першопричини є недостатнім тощо. Якщо план відхилено, аудитована особа повинна виправити план заходів реагування та повторно подати його на затвердження. Усі проблеми, виявлені аудитом, мають бути закриті протягом 12 тижнів після їх публікації. З цього правила можуть бути винятки, але вони затверджуються внутрішнім аудитором та менеджером з безпечності харчових продуктів/представником менеджменту. За необхідності аудитована особа інформує осіб, які керують програмою аудиту, або аудиторську групу про хід та статус опрацювання проблем.

Результатами цього етапу має бути наступне: мета аудиту досягнена, план аудиту виконано, чек-листи/журнали аудиту заповнені, якщо це можливо, і від власника процесу/ начальника підрозділу було отримано список виявлених невідповідностей та план заходів реагування на них.

### Крок 4

Висновки повинні ґрунтуватися на порівнянні всіх виявлених аудитом невідповідностей із тим, що було метою аудиту. Звіт повинен бути детальним і охоплювати щонайменше такі моменти:

- Визначення мети, обсягу та критеріїв аудиту
- Ідентифікація аудитора та власника(ів) процесу/керівника підрозділу
- Висновки аудиту
- Коротке резюме
- Висновки аудиту з огляду на сильні і слабкі сторони, можливості і загрози (SWOT)
- Опис процесу, критичні параметри процесу та результативність процесу
- Кількість і класифікація невідповідностей, виявлених аудитом
- Детальне описання виявлених аудитом невідповідностей
- Заява про конфіденційність
- Подальші кроки за підсумками аудиту
- Чек-лист аудиту або контрольний журнал аудиту як додаток

Потім звіт про аудит передається менеджеру з безпечності харчових продуктів і власнику процесу/керівнику підрозділу.

### Крок 5

Аудит вважається завершеним, коли всі заплановані аудиторські дії були виконані або іншим чином погоджені з власником процесу. Наприклад, могла статися несподівана подія, яка завадила виконанню плану аудиту.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура проведення внутрішнього аудиту	
Ідентифікатор: СОП-006 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпечності харчових продуктів	Стор. 7 з 8

## ВНУТРІШНІЙ АУДИТ

Менеджер з безпеки харчових продуктів повинен переглянути звіт про аудит, щоб переконатися, що всі технічні аспекти плану аудиту охоплено, зібрані докази є об'єктивними та відповідають критеріям аудиту, а зроблені аудитором висновки є правильними. Менеджер з безпеки харчових продуктів повинен також розглянути будь-які заперечення, подані керівником процесу/керівником підрозділу щодо висновків аудиту. Якщо не вдасться досягти згоди між менеджером з безпеки харчових продуктів і власником процесу/керівником підрозділу, менеджер з безпеки харчових продуктів передає питання на вирішення команди менеджменту компанії.

### Крок 6

На основі плану заходів реагування, наданого власником процесу, і узгодженого терміну закриття виявлених проблем, внутрішній аудитор вживатиме заходів, щоб переконатися, що всі невідповідності, виявлені в ході аудиту, були ефективно врегульовані. Це повинно бути досягнуто шляхом оцінки ризиків і перевірки ефективності.

Перевірки ефективності мають бути виконані до завершення оцінки ризику коригувальних дій. Мета цих подальших перевірок полягає в тому, щоб встановити факт виконання зазначених дій та їх ефективності для вирішення зазначених проблем. Внутрішній аудитор закриває виявлені аудитором невідповідності, якщо буде задоволений результатами цих перевірок.

Якщо внутрішній аудитор не погоджується закрити виявлені аудитором невідповідності, домовленість щодо дій, які необхідно вжити, буде визначена між внутрішнім аудитором і аудитованою особою.

## 7 Аудиторські записи

Наведена нижче документація буде зберігатись як доказ проведення аудиторських перевірок:

- План аудиту
- Чек-лист/журнал аудиту
- Аудиторський звіт
- Дані аналізу першопричини /план заходів реагування

## 8 Записи

Документ	Місце зберігання	Тривалість зберігання запису	Відповідальна особа
Програма внутрішнього аудиту	Відділ з безпеки харчових продуктів	Один рік	Менеджер з безпеки харчових продуктів
План внутрішнього аудиту	Відділ з безпеки харчових продуктів	Безстроково	Менеджер з безпеки харчових продуктів
Чек-лист аудиту/журнал аудиту	Відділ з безпеки харчових продуктів	Безстроково	Менеджер з безпеки харчових продуктів
Аудиторський звіт	Відділ з безпеки харчових продуктів	Безстроково	Менеджер з безпеки харчових продуктів
План реагування	Відділ з безпеки харчових продуктів	Безстроково	Менеджер з безпеки харчових продуктів

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура проведення внутрішнього аудиту		
Ідентифікатор: СОП-006 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер:	Контролер документообігу	Стор. 8 з 8
		Власник:	Менеджер з безпеки харчових продуктів	



<b>КОНТРОЛЬ АЛЕРГЕНІВ</b>	
<b>Процедура оператора ринку харчових продуктів</b>	
<b>№ документа</b>	Стандартна операційна процедура СОП-007
<b>Створений</b>	20 квітня 2018 р.
<b>Оновлений</b>	13 січня 2019 р.
<b>Контролер</b>	Контролер документообігу
<b>Власник</b>	Менеджер з безпечності харчових продуктів
<b>Заява про конфіденційність</b>	
На інформацію в цьому документі поширюється режим конфіденційності згідно з наведеною нижче класифікацією документів та правилами розкриття інформації.	
Усі документи оператора ринку класифікуються наступним чином. ПУБЛІЧНІ документи призначені для всіх. КОМЕРЦІЙНІ КОНФІДЕНЦІЙНІ документи призначені для обмеженого кола осіб в межах оператора ринку та партнерських організацій, які зберігають їх конфіденційність. Конфіденційні документи компанії призначені для використання в ході звичайної ділової діяльності працівниками офісу оператора ринку, які зберігають їх конфіденційність. СУВОРО КОНФІДЕНЦІЙНІ документи використовуються обмеженим колом осіб в межах оператора ринку при дотриманні режиму конфіденційності щодо них.	
© Авторське право оператора ринку. Всі права захищені. Жодна частина цієї публікації не може бути відтворена, збережена в пошуковій системі або передана в будь-якій формі чи будь-якими засобами, електронними, механічними, фотокопіюванням, звукозаписом або іншим способом, без письмового дозволу оператора ринку.	
<b>Класифікація</b>	Конфіденційний документ компанії

## Історія переглядів

Дата	Версія	Автор	Коментарі (включаючи історію переглядів)
20 квітня 2018 р.	Проект 01	Джо Блогґз	Першопочатковий документ для розгляду та обговорення
24 квітня 2018 р.	V1.0	Джо Блогґз	Затверджений та випущений власником процесу
13 січня 2019 р.	V1.1	Джо Блогґз	Оновлене форматування та питання послідовності

## Зміст

1	Резюме	50	6.2	Маркування	51
2	Пов'язані документи	50	6.3	Відбір зовнішньої комісії та споживачів	52
3	Визначення	50	6.4	Відбір внутрішньої комісії	52
4	Вступ	51	6.5	Попередження перехресного алергенного забруднення	52
5	Блок-схема процедури	51	7	Записи	52
6	Пояснення до процедури	51			
	6.1	Зберігання сировини, що містить алергени			51

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура контролю алергенів	
Ідентифікатор: СОП-007 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпечності харчових продуктів	Стор. 1 з 4

## КОНТРОЛЬ АЛЕРГЕНІВ

### 1 Резюме

Мета	Забезпечити ефективне використання, зберігання та маркування алергенів та управління харчовими алергенами оператором ринку харчових продуктів.
Сфера застосування	Ця процедура застосовується до продуктів, процесів, зберігання та виробничих середовищ, а також постачальників сировини оператору ринку.
Функціональна відповідальність	Функціональна відповідальність за цю процедуру покладається на менеджера з безпеки харчових продуктів, який відповідає за ефективне впровадження та забезпечує безперервне дотримання цієї процедури.

### 2 Пов'язані документи

Політики	Політика безпеки харчових продуктів, ПОЛ-001
Процеси	Безпечність харчових продуктів, ПРО-001
Процедури	Контроль документів, СОП-001 Простежуваність, СОП-012
Робочі інструкції	Не застосовуються
Форми	Реєстр основних документів
Інше	Система управління документами (СУД)

### 3 Визначення

Термін чи аббревіатура	Опис
Оператор ринку	Оператор ринку харчових продуктів
Алергія на продукти харчування	Імунологічна реакція на хімічні речовини, як правило, білки або білкові фрагменти, у осіб, які раніше були сенсibilізовані до тієї самої речовини та утворили антитіла. Алергічні реакції можуть бути ініційовані невеликою кількістю алергенів. Реакції зазвичай легкі та мимовільні, але у невеликої частини населення реакції можуть бути серйозними та в деяких випадках призводити до смерті.
Інформація для споживачів щодо харчових продуктів	Ініціатива Європейського Союзу (ЄС) з надання споживачам інформації щодо харчових продуктів
Основні харчові алергени у оператора ринку	Алергени молока, сої та глютену

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура контролю алергенів	
Ідентифікатор: СОП-007 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 2 з 4

## КОНТРОЛЬ АЛЕРГЕНІВ

### 4 Вступ

Відповідно до Регламенту Європейського Союзу (ЄС) про надання споживачам інформації щодо харчових продуктів № 1169/2011, усі оператори ринку харчових продуктів зобов'язані декларувати присутність будь-якого з 14 основних алергенів, перелічених у Регламенті, не важливо чи був він використаний як інгредієнт, чи як допоміжний матеріал для переробки харчового продукту. Згідно з Регламентом, обов'язкова інформація має бути легкодоступною, розташованою на видимому місці, добре помітною та розбірливою. У відповідних випадках відображення інформації повинно бути незмивним (постійним), наприклад, на етикетках харчових продуктів, де вона повинна зберігатися після маніпуляцій з продуктом. Інформація не повинна бути прихована, затемнена, применшена або перериватися іншим письмовими або графічними зображеннями або іншим матеріалом, що заважає її бачити.

14 алергенів, перелічених у Регламенті, визнані в Європі найпоширенішими інгредієнтами або допоміжними матеріалами для переробки, які викликають харчову алергію та непереносимість. Якщо харчовий продукт містить або використовує інгредієнт або харчову добавку чи допоміжний матеріал для переробки (наприклад, пшеничне борошно, що використовується для розкачування тіста з житнього борошна), отримані з однієї з речовин або продуктів, перелічених у Регламенті, оператор ринку має повідомити про цей факт споживачеві.

Інформація, надана в цій процедурі, не є вичерпною та не охоплює інші вимоги до маркування, такі як інше загальне маркування, наприклад, країна походження, вміст лактози, кількість, харчові добавки, поживна цінність тощо.

### 5 Блок-схема процедури

Не застосовуються.

### 6 Пояснення до процедури

#### 6.1 Зберігання сировини, що містить алергени

- Алергеновмісну сировину слід зберігати окремо від неалергенної.
- Алергеновмісну сировину не можна зберігати над неалергенними матеріалами.
- Палети з молочними алергенами не можна зберігати над палетами з соєвими алергенами або навпаки.

Для більш детальної інформації див. Процедуру управління сировиною, СОП-010.

#### 6.2 Маркування

З самого початку вся алергеновмісна сировина отримується від заводів з помаранчевими етикетками. Потім молочні та соєві алергени позначаються фіолетовими та зеленими етикетками відповідно. На етикетках усіх відповідних готових харчових продуктів є повідомлення «Містить алергени». Ідентичність алергену вказана на маркуванні продукту відповідно до стандартів серії 22002 Міжнародної організації зі стандартизації/технічних специфікацій (ISO/TS).

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура контролю алергенів	
Ідентифікатор: СОП-007 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 3 з 4

## КОНТРОЛЬ АЛЕРГЕНІВ

### 6.3 Відбір членів зовнішньої комісії та споживачів

Члени зовнішньої комісії та споживачі, які беруть участь у дегустації продукту, перевіряються на чутливість до основних алергенів. До споживчих тестів допускаються лише особи, які не мають алергії на харчові продукти.

### 6.4 Відбір внутрішньої комісії

Члени внутрішньої комісії отримують попередження, що зразки, спожиті на території оператора ринку, можуть містити будь-який із відомих алергенів, зазначених у розділі визначень вище.

### 6.5 Запобігання перехресному забрудненню алергенами

- Використовуйте спеціальний черпак для кожної сировини під час перенесення.
- Протріть усі задіяні поверхні після зважування алергену.
- Змініть рукавички або помийте руки після контакту з алергеном.
- Тримайте всі контейнери з алергенами герметично закритими.
- Наскільки це можливо, зберігайте алергени в нижній частині стелажів. Деякі оператори ринку використовують спеціальні виробничі лінії та обладнання для переробки алергенної сировини в продукти.

## 7 Записи

Документ	Місце зберігання	Тривалість зберігання запису	Відповідальна особа
Файл з переліком алергенів	Відділ з безпеки харчових продуктів	Безстроково	Менеджер з безпеки харчових продуктів

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура контролю алергенів		
Ідентифікатор: СОП-007 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Власник:	Контролер документообігу Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 4 з 4

<b>СИМУЛЯЦІЯ ВІДКЛИКАННЯ (MOCK RECALL)</b>	
<b>Процедура оператора ринку харчових продуктів</b>	
<b>№ документа</b>	Стандартна операційна процедура СОП-008
<b>Створений</b>	20 квітня 2018 р.
<b>Оновлений</b>	13 січня 2019 р.
<b>Контролер</b>	Контролер документообігу
<b>Власник</b>	Менеджер з безпеки харчових продуктів
<b>Заява про конфіденційність</b>	
На інформацію в цьому документі поширюється режим конфіденційності згідно з наведеною нижче класифікацією документів та правилами розкриття інформації.	
Усі документи оператора ринку класифікуються наступним чином. ПУБЛІЧНІ документи призначені для всіх. КОМЕРЦІЙНІ КОНФІДЕНЦІЙНІ документи призначені для обмеженого кола осіб в межах оператора ринку та партнерських організацій, які зберігають їх конфіденційність. Конфіденційні документи компанії призначені для використання в ході звичайної ділової діяльності працівниками офісу оператора ринку, які зберігають їх конфіденційність. СУВОРО КОНФІДЕНЦІЙНІ документи використовуються обмеженим колом осіб в межах оператора ринку при дотриманні режиму конфіденційності щодо них.	
© Авторське право оператора ринку. Всі права захищені. Жодна частина цієї публікації не може бути відтворена, збережена в пошуковій системі або передана в будь-якій формі чи будь-якими засобами, електронними, механічними, фотокопіюванням, звукозаписом або іншим способом, без письмового дозволу оператора ринку.	
<b>Класифікація</b>	Конфіденційний документ компанії

## Історія переглядів

Дата	Версія	Автор	Коментарі (включаючи історію переглядів)
20 квітня 2018 р.	Проект 01	Джо Блогґз	Першопочатковий документ для розгляду та обговорення
24 квітня 2018 р.	V1.0	Джо Блогґз	Затверджений та випущений власником процесу
13 січня 2019 р.	V1.1	Джо Блогґз	Оновлено розділ суміжних документів та форматування

## Зміст

1	Резюме	54	6.4	Дії на заводі оператора ринку	58
2	Пов'язані документи	54	6.5	Дії у дистрибуції/логістиці оператора ринку	59
3	Визначення	54	6.6	Дії у торговельній мережі	59
4	Вступ	55	6.7	Зворотне транспортування	59
5	Блок-схема процедури	56	6.8	Поводження з повернутими продуктами	59
6	Пояснення до процедури	56	6.9	Огляд дій після перегляду	60
6.1	Збір та управління даними	56	6.10	Частота симуляції відкликання	60
6.2	Рішення про проведення симуляції відкликання	57	7	Записи	60
6.3	Повідомлення про симуляцію відкликання	58			

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура симуляції відкликання	
Ідентифікатор: СОП-008 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 1 з 8

## СИМУЛЯЦІЯ ВІДКЛИКАННЯ (MOCK RECALL)

### 1 Резюме

Мета	Метою цієї процедури є опис процесу ефективного проведення симуляції відкликання та потенційного вилучення продукту із зовнішнього ланцюга постачання/розповсюдження.
Сфера застосування	Ця інструкція поширюється на всі продукти, які виробляє або розповсюджує оператор ринку харчових продуктів.
Функціональна відповідальність	Функціональна відповідальність за цю процедуру покладається на менеджера з безпечності харчових продуктів, який відповідає за ефективне впровадження та забезпечує безперервне дотримання цієї процедури.

### 2 Пов'язані документи

Політики	Політика щодо безпечності харчових продуктів, ПОЛ-001 Політика розгляду скарг від замовників/споживачів, ПОЛ-002
Процеси	Описи процесів у підрозділах
Процедури	Контроль продукту, що не відповідає вимогам, СОП-003 Корекція та коригувальні дії, СОП-009 Комунікація, СОП-020 Відкликання та вилучення продуктів, СОП-023 Управління кризовими ситуаціями, СОП-029
Робочі інструкції	Не застосовуються
Форми	Журнал відкликаних/вилучень Журнал комунікацій Аналіз першопричин /коригувальні дії
Інше	Не застосовуються

### 3 Визначення

Термін чи аббревіатура	Опис
Скарга	Вираження на адресу організації невдоволення щодо продуктів або послуг організації, або процес розгляду скарг, під час якого явно чи неявно очікується відповідь або врегулювання ситуації.
Корекція	Діяльність, спрямована на усунення виявленої невідповідності
Коригувальна дія	Дія, спрямована на усунення причини невідповідності та запобігання її повторному виникненню
Оператор ринку	Оператор ринку харчових продуктів
FSMS	Система управління безпечністю харчових продуктів
Невідповідність	Невиконання вимоги
Продукт	Виготовлена продукція, що є результатом дій, жодна з яких не обов'язково відбувається при безпосередній взаємодії надавача послуг із замовником. Для оператора ринку це може бути інгредієнт, сировина, напівфабрикат чи кінцевий продукт, поставлений замовникові чи споживачеві.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура симуляції відкликання	
Ідентифікатор: СОП-008 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпечності харчових продуктів	Стор. 2 з 8

## СИМУЛЯЦІЯ ВІДКЛИКАННЯ (MOCK RECALL)

Термін чи аббревіатура	Опис
Відкликання	Процес, за допомогою якого продукт вилучається із зовнішнього ланцюга постачання/обігу, і при якому споживачам публічно дають рекомендації вжити певних дій з продуктом, наприклад, не споживати продукт або повернути продукт до магазину чи виробника; це включає в себе відкликання класу I та класу II за визначенням Управління з контролю за харчовими продуктами та ліками США (FDA)
Регуляторна (нормативна) вимога	Обов'язкова вимога, визначена органом виконавчої влади, уповноваженим законодавчим органом
Ризик	Ефект невизначеності щодо очікуваного результату
Першопричина	Фактор, який, у разі його вилучення з причинно-наслідкового зв'язку, запобігає повторному виникненню небажаної кінцевої події
Аналіз першопричини	Метод розв'язання проблеми, який передбачає спробу виявлення першопричини збою або проблеми
Законодавча вимога	Обов'язкова вимога, визначена законодавчим органом
Простежуваність	Можливість відстежувати харчові продукти на всіх стадіях виробництва, переробки та обігу харчових продуктів, включаючи імпорт та роздрібну торгівлю; простежуваність повинна означати, що переміщення можна простежити на один крок назад і один крок вперед у будь-якій точці ланцюга постачання

## 4 Вступ

Відкликання харчових продуктів — це діяльність, спрямована на усунення небезпечних або потенційно небезпечних харчових продуктів із мережі дистрибуції, продажу, та споживання. Небезпечний харчовий продукт — це такий продукт, який може спричинити хворобу чи іншу фізичну шкоду людині, яка споживає його. Інформацію для операторів ринку харчових продуктів щодо відкликання харчових продуктів можна знайти у галузевому протоколі процедури відкликання харчових продуктів. Протокол також пропонує рекомендації для операторів ринку щодо розробки письмової симуляції відкликання або плану відкликання харчових продуктів. Симуляція відкликання — це метод перевірки ефективності процедури відкликання у оператора ринку. Основна мета симуляції відкликання полягає в наступному:

- Ефективна та дієва перевірка ймовірності, що дії оператора ринку у випадку відкликання будуть успішними

Протокол процедури містить лише рекомендації та не є обов'язковим до виконання; однак у ньому викладено законодавчі вимоги, що стосуються симуляції відкликання та справжнього відкликання, примусове дотримання яких забезпечується відповідними національними, федеральними чи територіальними органами влади. Якщо зобов'язання щодо відкликання не передбачені в законодавчому порядку, слід керуватися стандартами системи безпеки споживачів або безпечності харчових продуктів.

Системи відкликання повинні бути адаптовані до індивідуальних потреб оператора ринку. Підприємство може отримати незалежну консультацію, в тому числі юридичну, щодо системи, яку вона розробляє для симуляції відкликання.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура симуляції відкликання		
Ідентифікатор: СОП-008 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер:	Контролер документообігу	Стор. 3 з 8
		Власник:	Менеджер з безпечності харчових продуктів	

## СИМУЛЯЦІЯ ВІДКЛИКАННЯ (MOCK RECALL)

### 5 Блок-схема процедури

Не застосовуються.

### 6 Пояснення до процедури

#### 6.1 Збір та управління даними

Оператор ринку харчових продуктів може отримати інформацію про проблему з будь-якими своїми харчовими продуктами, сировиною, інгредієнтами, напівфабрикатами або готовими продуктами будь-яким з наступних способів:

- Внутрішнє тестування, яке вказує на потенційну проблему з певним харчовим продуктом або партією
- Скарги/відгуки замовників/споживачів, наприклад, телефонний дзвінок або електронний лист від замовника чи оптовика, який інформує компанію про потенційну проблему
- Постачальник сировини, яка використовується компанією при виробництві харчових продуктів, може повідомити оператора ринку про проблему з інгредієнтом
- Державні установи, такі як департаменти охорони здоров'я, місцеві ради або поліція, можуть інформувати про те, що з певним харчовим продуктом може бути проблема.

Такі проблеми можуть включати будь-що із зазначеного нижче:

- Присутність патогенних мікроорганізмів, наприклад сальмонели
- Хімічне забруднення, наприклад, хімічний дезінфікуючий засіб
- Забруднення сторонніми предметами, наприклад друзками скла, металу або пластику, які можуть завдати фізичної шкоди людині, що споживає харчовий продукт
- Помилки в маркуванні, наприклад, неправильні або недостатні інструкції з приготування харчового продукту
- Незаявлені алергени, наприклад інгредієнти з арахісу, молока чи сої, не вказані належним чином на етикетці
- Дефекти упаковки, наприклад, коли цілісність упаковки була порушена, і шматок упаковки становить небезпеку удушення
- Недостатня переробка харчового продукту, що призводить до отримання потенційно небезпечного харчового продукту

Для проведення оцінки, щоб визначити, чи є харчовий продукт небезпечним і чи потрібно відкликати його, необхідно отримати всю необхідну інформацію про характер проблеми або небезпечного фактору. Оцінюючи ризики, підприємство має виконати такі дії:

- Визначити небезпечний фактор, пов'язаний з харчовим продуктом, наприклад, мікробіологічний, фізичний, хімічний або пов'язаний з алергенами

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура симуляції відкликання	
Ідентифікатор: СОП-008 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 4 з 8



## СИМУЛЯЦІЯ ВІДКЛИКАННЯ (MOCK RECALL)

- Встановити, чи становить визначений небезпечний фактор потенційний ризик для безпеності харчових продуктів, наприклад, харчовий продукт може містити шкідливі рівні патогенних мікроорганізмів
- Встановити, які дії необхідно вжити для управління ризиком безпеності харчових продуктів

Група з безпеності харчових продуктів

- Збирає всю необхідну інформацію, факти та дані для прийняття свідомого рішення про проведення симуляції відкликання; симуляція відкликання повинна мати чітко визначену мету та завдання, оскільки ці заходи можуть засвідчити дієвість певних процесів та підтвердити слабкі сторони, щодо яких є підозри
- Визначає вид і характер комунікації про ситуацію, що склалася, зі співробітниками, персоналом з відділу продаж, замовниками або споживачами та іншими заінтересованими сторонами
- Визначає наступні кроки, що стосуються відкликаних продуктів
- Розглядає всі інші чинники, які можуть негативно вплинути на оператора ринку

### 6.2 Рішення про проведення симуляції відкликання

Рішення про проведення симуляції відкликання ухвалює менеджер з безпеності харчових продуктів. Симуляція відкликання продукції має проводитися двічі на рік. Вона може відбуватися частіше на вимогу основних зацікавлених сторін.

Процес ухвалення рішень здійснюється відповідно до процедур управління кризовими ситуаціями та враховує, зокрема, таке:

- Ситуацію, що склалася, та діяльність, яку необхідно провести на ринках, де той самий продукт вводиться в обіг (міжринкова пропозиція)
- При прийнятті або ухваленні рішень необхідно проаналізувати ситуацію на зовнішніх ринках; можуть застосовуватися спеціальні рекомендації (guidelines)

Якщо для симуляції відкликання було виявлено проблему з безпечністю харчових продуктів, менеджер з безпеності харчових продуктів також повинен врахувати, що та сама проблема може виникнути також у:

- Різних розмірах упаковки однієї продуктової лінійки
- Різних смаках або різновидах одного продукту
- Харчових продуктах з відмінним маркуванням номера партії або відповідних дат
- Різних харчових продуктах, перероблених на одній технологічній лінії або на одному заводі
- Однакових або аналогічних харчових продуктах, упакованих під загальною маркою

Якщо проблема безпеності харчових продуктів присутня в інших харчових продуктах, партіях, розмірах або брендах, необхідно розглянути можливість включити усі ці продукти у відкликання. Група з безпеності харчових продуктів також може вирішити обмежити масштаб симуляції відкликання.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура симуляції відкликання		
Ідентифікатор: СОП-008 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер:	Контролер документообігу	Стор. 5 з 8
		Власник:	Менеджер з безпеності харчових продуктів	

## СИМУЛЯЦІЯ ВІДКЛИКАННЯ (MOCK RECALL)

Менеджер з безпеки харчових продуктів також повинен взяти до уваги, чи є на ринку або в ланцюзі постачання харчових продуктів інші продукти, які могли би опинитись під негативним впливом того самого небезпечного фактору, що й харчові продукти, які були включені до симуляції відкликання. Це називається зовнішня простежуваність (крок назад). Наприклад, якщо виявлено, що проблема пов'язана з одним або кількома видами сировини, що постачаються оператору ринку, тоді такий оператор ринку має повідомити про це постачальника сировини, щоб він міг повідомити інших покупців цієї сировини. Це може призвести до необхідності проведення додаткових симуляцій відкликань для додаткової кількості харчових продуктів іншими операторами ринку. В іншому випадку, менеджер з безпеки харчових продуктів може вирішити обмежити масштаб симуляції відкликання.

### 6.3 Комунікація при проведенні симуляції відкликання

Комунікація має вирішальне значення для успіху симуляції відкликання, а також для іміджу брендів. Основними складовими комунікації є наступні:

- Офіційна заява, підготовлена групою з безпеки харчових продуктів/групою з відкликання
- Розважливий і дієвий план відкликання
- Випробування процедури та планів під час симуляції відкликання
- Визначення ризиків і проблемних сфер
- Законодавчі та регуляторні (нормативні) вимоги щодо комунікації при проведенні симуляції відкликання, якщо доречно
- Питання та відповіді для використання відділом з обслуговування споживачів

Комунікація, що отримала увагу замовників, може вважатись такою, що успішно пройшла випробування. Комунікація повинна бути простою і предметною:

- Чому оператор ринку проводить симуляцію відкликання?
- З яким продуктом проводиться симуляція відкликання?
- Що повинен зробити оператор ринку, щоб усунути дефект і повернути продукт на ринок?

Ці самі принципи повинні застосовуватися до комунікації з іншими зацікавленими сторонами (працівниками, замовниками, органами влади тощо).

### 6.4 Дії на підприємстві оператора ринку

Підприємство надає дані простежуваності, необхідні для визначення того, які матеріали та в якій кількості потрібно вилучити з усього ланцюга постачання/дистрибуції. Усі партії, що підпадають під вилучення, мають бути обмежені в комп'ютерній системі оператора ринку.

Необхідно брати до уваги точність системи простежуваності та, якщо необхідно, додавати запас міцності в обидва боки від відповідної партії.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура симуляції відкликання	
Ідентифікатор: СОП-008 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 6 з 8

## СИМУЛЯЦІЯ ВІДКЛИКАННЯ (MOCK RECALL)

### 6.5 Дії оператора ринку щодо обігу/логістики

Після отримання вказівок про блокування тієї чи іншої кількості товару, працівники складу повинні негайно вилучити його із зібраних вантажів на складі. Заблокована партія має бути фізично позначена та відокремлена.

За розпорядженням групи з безпечністі харчових продуктів/відкликання дистриб'ютор координуватиме термінові вивезення продуктів із визначених складів і магазинів, якщо це необхідно.

Вилучений продукт має бути зареєстрований у комп'ютерній системі оператора ринку із позначенням статусу «заблокований», як і всі повернуті продукти.

За запитом персонал складу може перевірити та відсортувати підозрілі виробничі запаси або затримати продукт, на який поширюється відкликання, доки продукт не буде дозволений для випуску. Менеджер з безпечністі харчових продуктів надає інструкції щодо перевірки продукту та збору відповідних ресурсів (навчання, спеціалістів тощо).

Необхідно підготувати детальний звіт про долю партій, відкликаних у ході симуляції. Інші товари повинні бути включені, якщо це доречно (наприклад, невідкликані товари, інша продукція оператора ринку або навіть продукція конкурентів).

### 6.6 Дії у торговельній мережі

Продукти на складах повинні бути заблоковані та фізично промарковані. Необхідно забезпечити простежуваність та, якщо потрібно, погодити графік вивезення з дистриб'ютором оператора ринку.

Продукти в магазинах (на полицях супермаркетів або підсобних складах) повинні бути повністю відстежені та, за потреби, прибрані з полиць, заблоковані, фізично помічені та розміщені у підсобних приміщеннях в очікуванні на вивезення, знищення або довідки про придатність для споживання (за домовленістю між оператором ринку та роздрібним продавцем). За потреби на допомогу може бути викликаний персонал відділу продажів або мерчандайзингу.

Роздрібний продавець повідомить фактичну кількість, яку потрібно забрати, щоб полегшити вивезення. Вивезені продукти мають бути якомога швидше повернені до оператора ринку або на спеціальні склади.

Утилізація на об'єктах замовників можлива, якщо є взаємна згода щодо того, що потрібно утилізувати. Метод утилізації повинен бути визначений і належним чином задокументований.

### 6.7 Зворотнє транспортування

Зворотнє транспортування продукту, на який поширюється відкликання, потребує особливої уваги та відповідної організації. Воно має бути виконано без зволікання.

### 6.8 Поводження з поверненою продукцією

Повернена продукція має бути проконтрольована, зареєстрована, промаркована і відокремлена від звичайних запасів. Як мінімум, необхідно взяти зразок продукції для лабораторного дослідження.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура симуляції відкликання	
Ідентифікатор: СОП-008 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпечністі харчових продуктів	Стор. 7 з 8

## СИМУЛЯЦІЯ ВІДКЛИКАННЯ (MOCK RECALL)

Необхідно вести точний облік запасів продукції. Регуляторні органи можуть мати додаткові вимоги до записів та інформації.

Повернений продукт слід розглядати як невідповідний продукт; необхідно дотримуватися правил відповідального знищення або утилізації.

Згідно з процедурою бухгалтерського обліку оператора ринку, усі витрати, пов'язані з симуляцією відкликання, мають відноситися до накладних витрат, пов'язаних із виробництвом, а не до бракованої продукції.

### 6.9 Аналіз дій після події

Після завершення симуляції відкликання та впровадження потенційних покращень необхідно провести аналіз дій після події.

Як мінімум необхідно провести аналіз кількості продуктів, що брали участь в симуляції (вироблених, проданих, повернутих, знищених, визнаних безпечними для споживання або не облікованих чи спожитих продуктів).

Завдання симуляції відкликання полягає в тому, щоб в ідеалі протягом двох годин або менше можна було відстежити і дати звіт про 100 відсотків продукту (сировини, інгредієнтів, напівфабрикатів або готового продукту).

### 6.10 Частота симуляцій відкликання

В симуляціях відкликання необхідно тренуватись. Рекомендується проводити щонайменше дві симуляції відкликання на рік. Вони повинні охоплювати сировину, інгредієнти, напівфабрикати, матеріали, що контактують з продуктом, або готову продукцію. Аналіз дій під час реального випадку після того, як він відбувся, не може замінити симуляцію відкликання. Фактичне відкликання не є нагодою для перевірки системи відкликання/простежуваності оператора ринку.

## 7 Записи

Документ	Місце зберігання	Тривалість зберігання	Відповідальна особа запису
Журнал симуляції відкликань	Відділ з безпеки харчових продуктів	Безстроково	Менеджер з безпеки харчових продуктів
Записи про комунікації	Відділ з безпеки харчових продуктів	Безстроково	Менеджер з безпеки харчових продуктів
Аналіз першопричини	Відділ з безпеки харчових продуктів	Безстроково	Менеджер з безпеки харчових продуктів
Звіт про симуляцію відкликання	Відділ з безпеки харчових продуктів	Безстроково	Менеджер з безпеки харчових продуктів
Протокол наради з аналізу дій після події	Відділ з безпеки харчових продуктів	Безстроково	Менеджер з безпеки харчових продуктів

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура симуляції відкликання		
Ідентифікатор: СОП-008 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер:	Контролер документообігу	Стор. 8 з 8
		Власник:	Менеджер з безпеки харчових продуктів	

<b>КОРЕКЦІЯ І КОРИГУВАЛЬНІ ДІЇ</b>	
<b>Процедура оператора ринку харчових продуктів</b>	
<b>№ документа</b>	Стандартна операційна процедура СОП-009
<b>Створений</b>	20 квітня 2018 р.
<b>Оновлений</b>	13 січня 2019 р.
<b>Контролер</b>	Контролер документообігу
<b>Власник</b>	Менеджер з безпеки харчових продуктів
<b>Заява про конфіденційність</b>	
На інформацію в цьому документі поширюється режим конфіденційності згідно з наведеною нижче класифікацією документів та правилами розкриття інформації.	
Усі документи оператора ринку класифікуються наступним чином. ПУБЛІЧНІ документи призначені для всіх. КОМЕРЦІЙНІ КОНФІДЕНЦІЙНІ документи призначені для обмеженого кола осіб в межах оператора ринку та партнерських організацій, які зберігають їх конфіденційність. Конфіденційні документи компанії призначені для використання в ході звичайної ділової діяльності працівниками офісу оператора ринку, які зберігають їх конфіденційність. СУВОРО КОНФІДЕНЦІЙНІ документи використовуються обмеженим колом осіб в межах оператора ринку при дотриманні режиму конфіденційності щодо них.	
© Авторське право оператора ринку. Всі права захищені. Жодна частина цієї публікації не може бути відтворена, збережена в пошуковій системі або передана в будь-якій формі чи будь-якими засобами, електронними, механічними, фотокопіюванням, звукозаписом або іншим способом, без письмового дозволу оператора ринку.	
<b>Класифікація</b>	Конфіденційний документ компанії

## Історія переглядів

Дата	Версія	Автор	Коментарі (включаючи історію переглядів)
20 квітня 2018 р.	Проект 01	Джо Блогґз	Першопочатковий документ для розгляду та обговорення
24 квітня 2018 р.	V1.0	Мері Кегіл	Оригінальний випуск і оновлення після технічного перегляду
13 січня 2019 р.	V1.1	Мері Кегіл	Оновлена назва документу, Пов'язані документи; впроваджені оцінка ризиків коригувальних дій, валідація/верифікація та оцінка ризику виконання перед закінченням дій

## Зміст

1	Резюме .....	62	5	Блок-схема процедури .....	63
2	Пов'язані документи .....	62	6	Пояснення до процедури .....	64
3	Визначення .....	62	7	Записи .....	66
4	Вступ .....	62			

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура корекції та коригувальних дій	
Ідентифікатор: СОП-009 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 1 з 6

## КОРЕКЦІЯ І КОРИГУВАЛЬНІ ДІЇ

### 1 Резюме

Мета	Метою цієї процедури є опис методики, яка використовується в організації для управління процесом корекції та коригувальних дій.
Сфера застосування	Ця процедура застосовується до формування корекції та коригувальних дій, та пов'язаного з ними аналізу першопричини та ефективного закінчення корекції та коригувальних дій.
Функціональна відповідальність	Функціональна відповідальність за цю процедуру покладається на менеджера з безпеки харчових продуктів/представника менеджмента.

### 2 Пов'язані документи

Політики	Політика щодо безпеки харчових продуктів, ПОЛ-001
Процеси	Дотримання нормативних вимог, ПРО-004
Процедури	Управління скаргами, СОП-015 Стратегічне планування, СОП-019 Управлінський аналіз, СОП-021
Робочі інструкції	Не застосовуються
Форми	Форма коригувальних та превентивних дій
Інше	Не застосовуються

### 3 Визначення

Термін чи аббревіатура	Опис
Корекція	Діяльність, спрямована на усунення виявленої невідповідності
Коригувальна дія	Дія, вжита для усунення причини невідповідності та запобігання її повторному виникненню
СУД	Система управління документацією
Оператор ринку	Оператор ринку харчових продуктів
FSMS	Система управління безпекою харчових продуктів
Аналіз першопричини	Метод вирішення проблеми, який передбачає спробу виявлення першопричини збою або проблеми

### 4 Вступ

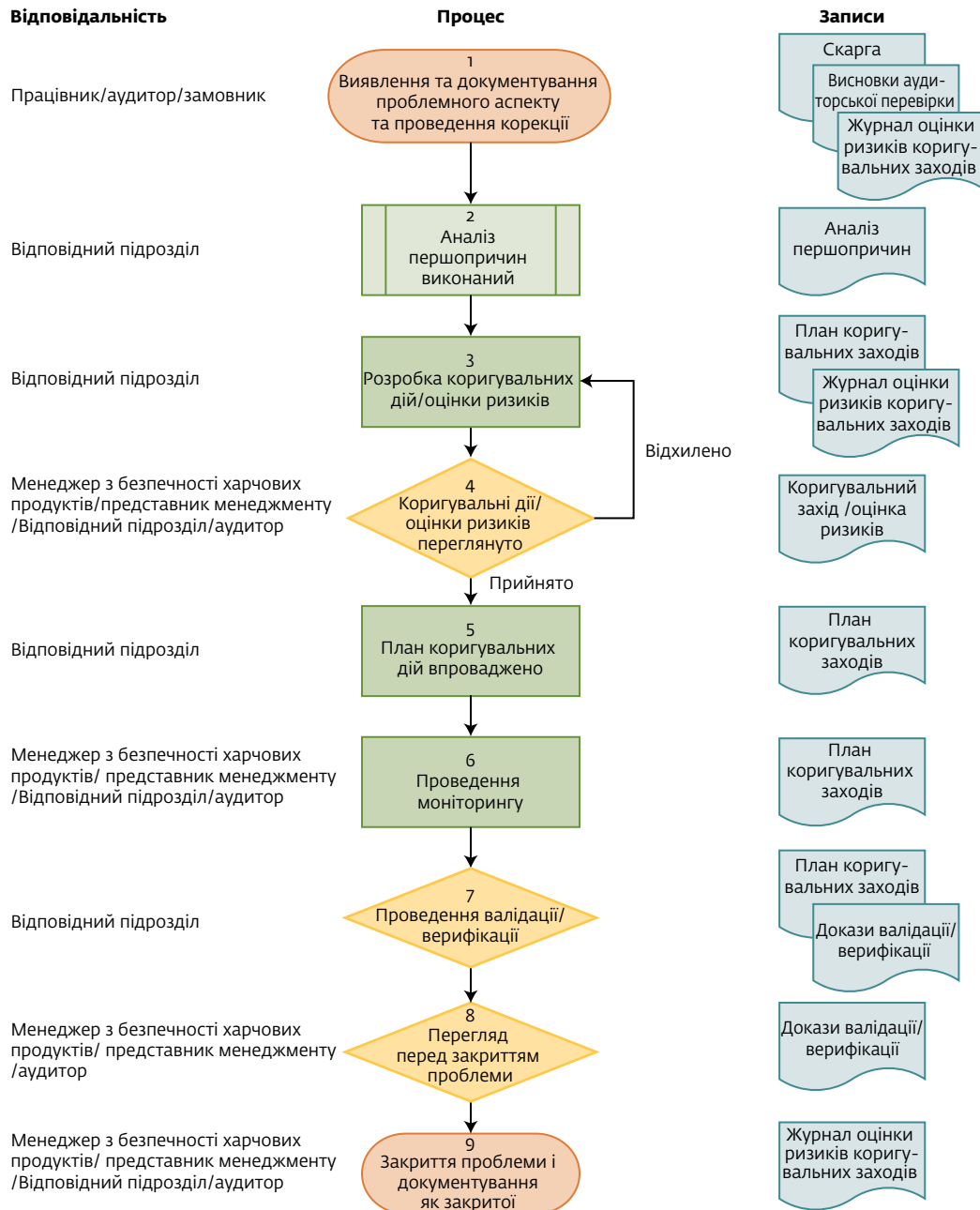
Визначення проблем, що негативно впливають на систему управління безпекою харчових продуктів (FSMS), а також здійснення корекції та коригувальних дій є основними вимогами для постійного вдосконалення системи управління. Аби коригувальні дії були ефективними, слід дотримуватися процесу ретельного аналізу першопричини, щоб переконатися, що справжня причина проблеми виявлена та усунена, а її повторення у майбутньому унеможливлено.

Ця процедура описує процес, який має бути реалізований в організації, щоб гарантувати, що цієї мети досягнуто.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура корекції та коригувальних дій	
Ідентифікатор: СОП-009 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 2 з 6

## КОРЕКЦІЯ І КОРИГУВАЛЬНІ ДІЇ

### 5 Блок-схема процедури



Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура корекції та коригувальних дій	
Ідентифікатор: СОП-009 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпечності харчових продуктів	Стор. 3 з 6

## КОРЕКЦІЯ І КОРИГУВАЛЬНІ ДІЇ

## 6 Пояснення до процедури

## Крок 1 Визначення проблеми/Створення запису

Проблему можна виявити з кількох джерел, включаючи аудит (як внутрішній, так і зовнішній), скарги замовників або проблеми законодавчого/нормативного характеру. При виявленні проблеми необхідно негайно вжити заходів з корекції, при цьому проблему потрібно задокументувати в програмі системи управління документами (СУД). Потім слід виділити відповідні ресурси для управління дослідженням проблеми відповідно до блок-схеми на попередній сторінці.

## Крок 2 Аналіз першопричини

Усі порушені питання обов'язково повинні бути ретельно досліджені за допомогою однієї з визнаних методик аналізу першопричини, наприклад, «5 Чому?», 8D, «Йди, дивись, думай, роби» тощо. Лише коли першопричину було виявлено, можна вдатися до корекції або коригувальних дій. Аналіз першопричини може проводити лише підготовлений персонал. Людський фактор, або підтвердження факту наявності проблеми за жодних обставин не можуть вважатися першопричиною. Якщо це станеться, такий аналіз першопричини необхідно відхилити та провести його повторно. Аналіз першопричини повинен бути здійснений підрозділом, у якому виникла проблема. За необхідності, в ході аналізу першопричини також можуть бути визначені коригувальні дії. Визначені коригувальні дії повинні бути задокументовані в рамках плану коригувальних дій.

## Крок 3 Складення проекту оцінки ризиків коригувальних дій

План коригувальних дій повинен бути розроблений таким чином:

Опис проблеми	Першо-причина	Коригувальні дії	Коригувальні дії	Призначений виконавець	Очікувана дата завершення

План коригувальних дій складається підрозділом, у якому виникла проблема. Після розробки плану коригувальних дій слід провести оцінку ризику, щоб переконатися, що під час реалізації не виникнуть небажані наслідки, які можна достатньою мірою передбачити. Підрозділ відповідає за розробку плану, проведення оцінки ризиків і подання оцінки ризиків для перегляду та затвердження.

## Крок 4 Перегляд оцінки ризику коригувальних дій

Оцінку ризику коригувальних дій необхідно подати для перевірки та затвердження менеджеру з безпеки харчових продуктів/представнику менеджменту/аудитору. Якщо менеджер з безпеки харчових продуктів/представник менеджменту/аудитор вирішить, що оцінка є недостатньою або неприйнятною, вони повернуть її на доопрацювання. Оцінка може бути відхилена на підставі недбало проведеного аналізу першопричини, нереалістичних часових рамок, відсутності розподілу обов'язків, відсутності визначення ризиків та заходів пом'якшення ризиків, які, з обґрунтованих причин слід було передбачити, або на інших підставах, які група з перегляду може вважати слушними.

Якщо оцінка ризику коригувальних дій вважається затвердженою, група з перегляду сигналізує підрозділу про початок виконання плану коригувальних дій.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура корекції та коригувальних дій		
Ідентифікатор: СОП-009 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер:	Контролер документообігу	Стор. 4 з 6
		Власник:	Менеджер з безпеки харчових продуктів	



## КОРЕКЦІЯ І КОРИГУВАЛЬНІ ДІЇ

### Крок 5 Виконання плану коригувальних дій

Відповідний підрозділ виконує задокументований план коригувальних дій.

### Крок 6 Моніторинг виконання

За виконанням повинен здійснюватися регулярний моніторинг згідно із задокументованим планом, щоб забезпечити своєчасне здійснення коригувальних дій та врегулювання будь-яких проблем, що виникають у процесі.

### Крок 7 Верифікація виконання

Якщо підрозділ, який виконує план, задоволений здійсненою коригувальною дією, необхідно провести дослідження для визначення ефективності коригувальних дій і зафіксувати відповідні докази. Якщо результати показують, що очікуваного результату, тобто усунення першопричини, не було досягнуто, підрозділ повинен повторно провести аналіз першопричини. Лише коли ці докази об'єктивно свідчатимуть про те, що першопричину проблеми усунуто, відділ може вимагати закриття проблеми.

### Крок 8 Перегляд з метою закриття

Менеджер з безпечності харчових продуктів/представник менеджменту/аудитор та інші зацікавлені сторони, якщо це необхідно, повинні переглянути об'єктивні докази, пов'язані з ефективністю коригувальних дій.

Після закінчення відповідного часу після виконання коригувальних дій необхідно визначити їхню ефективність. Коригувальна дія спрямована на усунення причини невідповідності, а також на запобігання її повторенню. Таким чином, валідація та верифікація ефективності повинні перевірити можливість повторного виникнення невідповідності та повинні бути завершені до того, як можна буде закрити коригувальну дію. Якщо результати дослідження є задовільними, коригувальну дію можна закрити. Дослідження, що виконується, або дані, що переглядаються в процесі, повинні бути задокументовані.

Для проведення перевірки ефективності може бути використана допомога зовнішніх джерел. Якщо дослідження показує, що коригувальна дія не була ефективною, необхідно повторно переглянути аналіз першопричини, щоб переконатися, що було виявлено правильну причину, після чого процес потрібно повторити.

Лише коли група перевірки переконається, що першопричину усунуто, вона може дозволити закрити проблему. Якщо будь-які сумніви залишаються, група перевірки може вимагати проведення додаткових заходів верифікації та повторного надання результатів, або повторного подання всього плану коригувальних дій.

### Крок 9 Закриття оцінки ризиків коригувальних дій

Якщо група перевірки переконається, що першопричину усунуто, вона санкціонує закриття проблеми в системі коригувальних і превентивних дій.

## 7 Записи

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура корекції та коригувальних дій	
Ідентифікатор: СОП-009 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпечності харчових продуктів	Стор. 5 з 6

**КОРЕКЦІЯ І КОРИГУВАЛЬНІ ДІЇ**

Документ	Місце зберігання	Тривалість зберігання запису	Відповідальна особа
Скарга	Відділ з безпеки харчових продуктів	Безстроково	Менеджер з безпеки харчових продуктів/представник менеджменту
Результат аудиту	Відділ з безпеки харчових продуктів	Шість років	Менеджер з безпеки харчових продуктів/представник менеджменту
План коригувальних дій	Відділ з безпеки харчових продуктів	Шість років	Менеджер з безпеки харчових продуктів/представник менеджменту
Доказ валідації/верифікації	Відділ з безпеки харчових продуктів	Шість років	Менеджер з безпеки харчових продуктів/представник менеджменту

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура корекції та коригувальних дій	
Ідентифікатор: СОП-009 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 6 з 6

<b>ПРОСТЕЖУВАНІСТЬ</b>	
<b>Процедура оператора ринку харчових продуктів</b>	
<b>№ документа</b>	Стандартна операційна процедура СОП-012
<b>Створений</b>	20 квітня 2018 р.
<b>Оновлений</b>	13 січня 2019 р.
<b>Контролер</b>	Контролер документообігу
<b>Власник</b>	Менеджер з безпеки харчових продуктів
<b>Заява про конфіденційність</b>	
На інформацію в цьому документі поширюється режим конфіденційності згідно з наведеною нижче класифікацією документів та правилами розкриття інформації.	
Усі документи оператора ринку класифікуються наступним чином. ПУБЛІЧНІ документи призначені для всіх. КОМЕРЦІЙНІ КОНФІДЕНЦІЙНІ документи призначені для обмеженого кола осіб в межах оператора ринку та партнерських організацій, які зберігають їх конфіденційність. Конфіденційні документи компанії призначені для використання в ході звичайної ділової діяльності працівниками офісу оператора ринку, які зберігають їх конфіденційність. СУВОРО КОНФІДЕНЦІЙНІ документи використовуються обмеженим колом осіб в межах оператора ринку при дотриманні режиму конфіденційності щодо них.	
© Авторське право оператора ринку. Всі права захищені. Жодна частина цієї публікації не може бути відтворена, збережена в пошуковій системі або передана в будь-якій формі чи будь-якими засобами, електронними, механічними, фотокопіюванням, звукозаписом або іншим способом, без письмового дозволу оператора ринку.	
<b>Класифікація</b>	Конфіденційний документ компанії

## Історія переглядів

Дата	Версія	Автор	Коментарі (включаючи історію переглядів)
20 квітня 2018 р.	Проект 01	Джо Блогґз	Першопочатковий документ для розгляду та обговорення
24 квітня 2018 р.	V1.0	Джо Блогґз	Затверджений та випущений власником процесу
13 січня 2019 р.	V1.1	Джо Блогґз	Оновлено розділ пов'язаних документів і форматування

## Зміст

1	Резюме	68	6.3	Розміщення стандартної, читабельного позначення, що ідентифікує номер партії, до якої належить харчовий продукт, на продуктах оператора ринку	75
2	Пов'язані документи	68	6.4	Маркування продукту	75
3	Визначення	68	6.5	Записи простежуваності молочних продуктів	76
4	Вступ	70	6.6	Лабораторні дослідження та валідація системи простежуваності	78
5	Блок-схема процедури	70	6.7	Частота випробувань та валідації системи простежуваності	79
6	Пояснення до процедури	71	6.8	Дії за підсумками проведених оглядів	79
6.1	Визначення та запис ідентифікаційних номерів партій (Lot IDs) або ключових елементів даних	71	7	Записи	79
6.2	Визначення та запис маршрутів або критичних подій відслідковування	73			

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура простежуваності	
Ідентифікатор: СОП-012 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 1 з 13

## ПРОСТЕЖУВАНІСТЬ

### 1 Резюме

Мета	Мета цієї процедури полягає в тому, щоб описати здатність процесу виробництва відстежувати кожен інгредієнт до джерела та відслідковувати молочні продукти після того, як вони залишають молочний завод.
Сфера застосування	Ця інструкція поширюється на всі продукти, які виробляє або розповсюджує оператор ринку харчових продуктів. Місцеві нормативні акти та закони мають пріоритет над цими настановами.
Функціональна відповідальність	Функціональна відповідальність за цю процедуру покладається на менеджера з безпеки харчових продуктів і групу програми-передумови (ПП) з простежуваності/відкликання, яка відповідає за ефективне впровадження та забезпечує безперервне дотримання цієї процедури.

### 2 Пов'язані документи

Політики	Політика щодо безпеки харчових продуктів, ПОЛ-001 Політика розгляду скарг від замовників/споживачів, ПОЛ-002
Процеси	Описи технологічного процесу в департаментах
Процедури	Контроль продукту, що не відповідає вимогам, СОП-003 Корекція та коригувальні заходи, СОП-009 Комунікація, СОП-020 Відкликання та вилучення продуктів, СОП-023 Управління кризовими ситуаціями, СОП-029
Робочі інструкції	Не застосовуються
Форми	Журнал відкликання/вилучення Журнал комунікацій Аналіз першопричини/Коригувальна дія
Інше	Не застосовуються

### 3 Визначення

Термін чи аббревіатура	Опис
Скарга	Вираження на адресу організації невдоволення щодо продуктів або послуг організації, або процес розгляду скарг, під час якого явно чи неявно очікується відповідь або врегулювання ситуації
Корекція	Діяльність, спрямована на усунення виявленої невідповідності
Коригувальна дія	Діяльність, спрямована на усунення причини невідповідності та запобігання її повторному виникненню
Важлива подія відслідковування	Подія, яка визначає ті основні бізнес-процеси, у яких збір даних про простежуваність є життєво важливим для успішного процесу простежуваності

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура простежуваності	
Ідентифікатор: СОП-012 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 2 з 13

## ПРОСТЕЖУВАНІСТЬ

Термін чи аббревіатура	Опис
Відокремлення (dilution)	Можливість відокремлювати продукти, які можуть містити велику кількість забруднюючих речовин, від продуктів, які можуть мати лише сліди
Виключення	Можливість виключати продукти, які не містять забруднюючих речовин
Оператор ринку	Оператор ринку харчових продуктів
Включення	Можливість включити будь-які продукти, які можуть містити сліди можливого забруднення
Ключовий елемент даних	Дані, зібрані під час важливої події відслідковування для підтримки успішного процесу простежуваності
Невідповідність	Невиконання вимоги
Продукт	Виготовлена продукція, що є результатом дій, жодна з яких не обов'язково відбувається при безпосередній взаємодії надавача послуг із замовником. Для оператора ринку харчових продуктів це може бути інгредієнт, сировина, напівфабрикат чи кінцевий продукт, поставлений замовникові чи споживачеві.
Відкликання	Процес, за допомогою якого продукт вилучається із зовнішнього ланцюга постачання/обігу і споживачам публічно рекомендується виконати певні дії з продуктом (наприклад, не споживати продукт або повернути продукт до магазину чи виробника); це включає в себе відкликання I та II класу за розпорядженням Управління з контролю за харчовими продуктами та ліками США (FDA)
Регуляторна (нормативна вимога)	Обов'язкова вимога, встановлена органом виконавчої влади, уповноваженим законодавчим органом
Ризик	Ефект невизначеності щодо очікуваного результату
Першопричина	Фактор, який, у разі його вилучення з причинно-наслідкового зв'язку, запобігає повторному виникненню небажаної кінцевої події
Аналіз першопричини	Метод розв'язання проблеми, який передбачає спробу виявлення першопричини збою або проблеми
Вимога законодавства	Обов'язкова вимога, встановлена органом законодавчої влади
Простежуваність	Можливість відстежувати харчові продукти на всіх етапах виробництва, переробки та обігу, включаючи імпорт та роздрібну торгівлю; простежуваність повинна означати, що переміщення продукту можна відстежити на один крок назад і один крок вперед у будь-якій точці ланцюга постачання
Відстеження (Tracing)	Спроможність ідентифікувати походження та характеристики продукту на основі критеріїв, визначених у кожній точці ланцюга постачання
Відслідковування (Tracking)	Спроможність визначати місцезнаходження продукту на основі певних критеріїв, незалежно від того, де він розташований у ланцюгу постачання

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура простежуваності		
Ідентифікатор: СОП-012 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер:	Контролер документообігу	Стор. 3 з 13
		Власник:	Менеджер з безпеки харчових продуктів	

## ПРОСТЕЖУВАНІСТЬ

### 4 Вступ

Системи простежуваності призначені для відстеження та відслідковування продуктів та їхніх компонентів уздовж ланцюга поставок. Хоча простежуваність має бути наскрізним процесом, вона здійснюється вздовж ланцюга поставок, що складається з самостійних компаній з окремими автономними інформаційними системами. Щоб забезпечити безперервність потоку інформації про простежуваність, кожен партнер у ланцюзі поставок харчових продуктів повинен передавати інформацію про ідентифіковану партію (лот) або групу продуктів наступному партнеру в ланцюзі поставок харчових продуктів.

Таким чином, щоб досягти наскрізної простежуваності, партнери ланцюга поставок повинні виконати три ключові дії.

*Збір даних:* система повинна мати можливість отримувати необхідні дані. Незважаючи на те, що це можна зробити за допомогою методів, що спираються на паперові носії, більш ефективні технології, такі як сканери штрих-кодів, радіочастотна ідентифікація, кишенькові комп'ютери та спеціально розроблені пристрої введення даних спрощують збір даних і дозволяють збирати більше даних.

*Зберігання даних:* після збору дані мають бути організовані та збережені в базі даних, що уможливорює різні варіанти їх пошуку.

*Передача та обмін даними:* система є ефективною лише тоді, коли даними можна обмінюватися між учасниками всередині ланцюга поставок. Таким чином, системи простежуваності повинні мати можливості системної інтеграції для підключення апаратного та програмного забезпечення, таким чином уможливаючи комунікацію між різноманітними корпоративними системами.

У переробці молочних продуктів простежуваність вимагає збору, зберігання та обміну інформацією щодо:

- Інгредієнтів продукту
- Переробки
- Упаковки
- Маркування
- Зберігання
- Обігу

### 5 Блок-схема процедури

Не застосовуються.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура простежуваності	
Ідентифікатор: СОП-012 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 4 з 13

## ПРОСТЕЖУВАНІСТЬ

### 6 Пояснення до процедури

#### 6.1 Визначення та запис ідентифікаторів партій/лотів (Lot IDs) або ключових елементів даних

Блок-схема виробництва оператора ринку харчових продуктів повинна визначати місця на потужності оператора ринку, де наливний/настпний продукт, інгредієнти або пакувальні матеріали додаються для виготовлення кінцевого продукту. Вона також має визначити ключові точки у фізичному процесі, де продукт трансформується або де партії продукту можуть бути непомітно розділені, тобто в межах найважливіших потоків продукту.

Створити метод для запису ідентифікаційних номерів партії у кожному з цих місць. Наприклад, визначення партії та номера партії зазвичай починається на заводі-виробнику. Партії слід визначати та ідентифікувати відповідно до:

- Кількості
- Виробничого циклу
- Терміну придатності
- Ваги активного інгредієнта
- Допоміжних речовин.

Вирішити, який ідентифікаційний знак використовуватиметься для ідентифікаційного номеру партії на різних матеріалах.

Навчити співробітників оператора ринку бути послідовним і точним у записі ідентифікаційних номерів партій.

Зберігати записи оператора ринку таким чином, щоб ідентифікаційні номери партій було легко знайти. Визначати та записувати маршрути потоків (критичні події відслідковування).

У галузі виробництва харчових продуктів з молока загальноприйнятними є наступні зони, які слід враховувати при складанні переліку ключових елементів даних – точок входу партії:

- *Прийом сирого молока:* приймаючи сире молоко, потужність, що приймає, повинна розглядати кожне молочне господарство на вантажівці як окрему партію отриманого продукту. Потужність повинна мати доступ до назви молочного господарства та адреси його власника. Змодельуйте приймальний відсік як точку входу партії та створіть запис про отримані продукти кожного молочного господарства та про силос, в який були розміщені отримані продукти. Це можна зробити трьома способами:
  - Приймач записує лише інформацію про вантаж та направляє накладні молочного господарства в офіс, де окремі накладні співвідносяться з інформацією про вантаж та зі зразками молока цього господарства. Ця система використовується, якщо в одній доставці вантажу присутня продукція з кількох молочних господарств.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура простежуваності	
Ідентифікатор: СОП-012 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 5 з 13

## ПРОСТЕЖУВАНІСТЬ

- Приймач записує лише інформацію про маршрут, оскільки забір молока та формування доставки здійснює кооператив. У цьому випадку кооператив зобов'язаний мати інформацію про молочне господарство по кожному вантажі та зразку сирого молока, які можуть бути залучені до заходів простежуваності, якщо знадобиться відкриття.
- Приймач записує номери накладних окремих молочних господарств та зразків сирого молока, отримані разом з інформацією про вантаж.
- **Відповідальність перевізника молока/водія:** записи про перевізника молока/водія, який виконує забір з молочних господарств, є важливими, якщо ми хочемо, щоб відкриття працювало належним чином, і вони є першим етапом у створенні успішної програми простежуваності. Точна ідентифікація молочного господарства та кількості продукції, а також записи про безрозбірне очищення та про зразки молока є критично важливими та повинні посилатися на накладну, електронну накладну або цифровий реєстратор, якщо використовується така технологія.
- **Використання ідентифікаційних номерів молочних господарств (farm IDs):** ідентифікаційні номери молочних господарств часто використовуються як ідентифікатори вантажів молочних господарств. Це може бути корисним для відстеження вантажів, оскільки цей номер видається національним департаментом сільського господарства та використовується під час перевірок та в інших записах. Однак багато кооперативів та інших молочних підприємств також присвоюють молочним господарствам власні ідентифікаційні номери. У будь-якому випадку записи про перевізника/водія та приймача мають бути узгодженими та точними.
- **Об'єднання сирого молока:** коли молоко забирається з молочного господарства, завантажуються в силоси або резервуари та відправляється на молочні заводи, відповідальність за ведення записів про вантажі молочних господарств та зразки сирого молока відповідно до відвантажених ємностей покладається на ту потужність, що об'єднує молоко. Ця потужність функціонує так само, як і будь-яка інша потужність.
- **Повторна переробка:** повторна переробка є поширеною, але ускладнює простежуваність. Повторну переробку слід розглядати та планувати так само, як і поводження з будь-яким іншим інгредієнтом або продуктом. З повторною переробкою найкраще працювати в такий спосіб:
  - Перелічити точки, де можна забрати повторно перероблений продукт в ході процесу. Визначити та промаркувати його як кінцевий продукт.
  - Якщо повторно перероблений продукт не є кінцевим продуктом, створити ідентифікаційний номер партії для повторної переробки. Якщо це випадок масової повторної переробки, створити ідентифікаційний номер партії та промаркувати або позначити ємність цим ідентифікатором.
  - Якщо повторна переробка є кінцевим продуктом, використати відповідний ідентифікаційний номер партії
  - Перелічити точки, де повторно перероблений продукт знов входить у виробничий процес; записати ідентифікаційні номери партій, як це було б зроблено з будь-яким іншим інгредієнтом (ключові елементи даних – точка входу партії).

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура простежуваності	
Ідентифікатор: СОП-012 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 6 з 13



## ПРОСТЕЖУВАНІСТЬ

- Зверніть увагу на опис повторної переробки у розділі критичних подій відслідковування.
- Максимально обмежте додавання повторно переробленого продукту одного дня до повторно переробленого продукту іншого дня, щоб мінімізувати змішування різних партій.
- **Пакувальні матеріали:** будь-які пакувальні матеріали, які контактують з харчовим продуктом, повинні бути записані, в тому числі:
  - Пакети та вкладиші для упаковки продукту
  - Вітаміни та харчові добавки у дрібних кількостях.
- **Утилізовані інгредієнти або продукти:** слід вести записи про інгредієнти, продукти та пакувальні матеріали, які утилізуються. Кількість харчових продуктів, які були утилізовані та ідентифікаційні номери партій слід фіксувати, як і будь-який кінцевий продукт.

### 6.2 Визначення та запис потоків або критичних подій відслідковування

Визначити основні шляхи потоків на молочному заводі, через які проходить продукт від початку до кінця.

- Створити метод запису кожного з цих потоків.
- Навчити співробітників оператора ринку бути послідовними та точними у записі цих потоків.
- Зберігати записи оператора ринку таким чином, щоб полегшити зв'язок між записаними ідентифікаційними номерами партій та потоками.
- Здійснювати відслідковування потоків оператора ринку між потужностями в межах окремих корпорацій або кооперативів. Ведення якісних записів про міжзаводські передачі оператора ринку або системи, яка може пов'язати простежуваність продуктів оператора ринку між потужностями, скоротять час, потрібний для ідентифікації продуктів, або виключать імовірність відкликання продукції оператора ринку.

Існує кілька сфер, які потребують особливої уваги при моделюванні критичних подій відслідковування на виробництві харчових продуктів з молока. Цей процес може бути автоматизований заводом з переробки молока на підприємстві, якщо оператор ринку дотримується інструкцій виробника молокопереробного обладнання або покладається на задокументовані процедури, а саме:

- Продукти на зберіганні в ємностях, які нечасто проходять безрозбірне очищення: такі ємності зберігають олії, цукор та інші насипні інгредієнти протягом тривалого часу без повного спорожнення або без безрозбірного очищення. Це поширено й безпечно, але не відповідає деталізованій моделі простежуваності.
- Обнулення відстеження для цієї ємності, використовуючи розрахований метод FIFO (в порядку надходження). Наприклад, якщо доставлено 65 000 фунтів олії, перші використані 65 000 фунтів і є ця партія. Періодично (можливо, щомісяця) звіряйте розрахункові та реальні запаси.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура простежуваності		
Ідентифікатор: СОП-012 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер:	Контролер документообігу	Стор. 7 з 13
		Власник:	Менеджер з безпеки харчових продуктів	

## ПРОСТЕЖУВАНІСТЬ

- Обнулення відстеження на основі періодичного графіку. Це звичайна практика у міських водопостачальних підприємствах, тому що водопостачання на правду ніколи не припиняється. У випадку державних водопостачальних підприємств багато хто обнуляє відстеження кожні 24 години.
- Безперервні процеси: деякі процеси тривають довше, ніж було б зручно розглядати як одну партію готового продукту. Сушіння розпилюванням, подрібнення в силосах та інші процеси можуть тривати кілька днів без зупинки для безрозбірного очищення. Проте потоки продукції через ці процеси потрібно документувати вручну або автоматично, щоб забезпечити гарну простежуваність.
- Обнулення критичної події відслідковування щоразу, коли змінюється джерело або призначення. Наприклад, у сушарці створюйте новий запис потоку, коли змінюється вибір контейнера для порошку. У випадку випарника, змініть запис потоку щоразу, коли змінюється силос, звідки подається сировина на випарник. Якщо одночасно змінюється і джерело і призначення, кількість продукту під однією критичною подією відслідковування стає набагато меншою, таким чином зменшуючи розмір партії, яка розглядатиметься для відкликання.

Якщо критичну подію відслідковування обнулити, як описано, можна досягти такої простежуваності:

*Включення:* залежно від ризику забруднювача, весь список ідентифікаційних знаків партій кінцевого продукту можна вести, відкликати або тестувати під час безрозбірного очищення аж до безрозбірного очищення сушарки.

*Виключення:* Залежно від ризику забруднювача є можливість виокремити кінцевий продукт, що знаходиться у найвужчому діапазоні між переміщенням з одного силосу до одного бункера з сухим порошком. Це може бути продукт із найвищим ризиком.

*Відокремлення:* залежно від ризику забруднювача, будь-який кінцевий продукт, який містить такі елементи, як спільний силос або контейнер для сипучих речовин, або спільний ідентифікаційний номер партії повторної переробки, тепер може бути відокремлений, щоб знайти партії продукту зі слідами забруднювача.

Насправді, цей метод може бути використаний, особливо в варіантах простежуваності, де інформація збирається за допомогою інформаційних технологій, щоб знайти джерело забруднювача.

- *Додавання повторної переробки в технологічний процес:* Додавання повторно переробленого продукту слід виконувати так само, як і будь-яке інше додавання інгредієнта. Однак, якщо утворення повторної переробки є можливим, необхідно змодельовати точки в технологічному процесі як критичні події відслідковування з кінцевим ідентифікаційним номером партії, щоб можна було відстежити її після додавання продукту повторної переробки.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура простежуваності		
Ідентифікатор: СОП-012 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер:	Контролер документообігу	Стор. 8 з 13
		Власник:	Менеджер з безпеки харчових продуктів	

## ПРОСТЕЖУВАНІСТЬ

### 6.3 Розміщення стандартного, читабельного (незакодованого) позначення, що ідентифікує партію (лот) на продуктах оператора ринку

Промаркувати кінцеві продукти оператора ринку простим, читабельним позначенням, що ідентифікує партію, щоб кожен, хто використовує продукти у виробництві, також міг вести послідовні та точні записи.

- Використовувати це позначення, що ідентифікує партію в записах оператора ринку як основний ідентифікатор або, принаймні, як поле для пошуку в електронній системі оператора ринку або системі планування ресурсів підприємства.
- Використовувати це позначення, що ідентифікує партію, в кожному записі як при ручному, так і електронному плануванні ресурсів підприємства.
- Додати ідентифікаційний номер партії поруч із читабельним позначенням, що ідентифікує партію, щоб оператори на об'єктах замовників оператора ринку могли легко записати правильну ідентифікацію.

### 6.4 Маркування продукту

Просте, читабельне позначення, що ідентифікує партію має бути чітко і акуратно записане, адже це є ключовим елементом успішної системи простежуваності. Щоб забезпечити ефективну та швидку простежуваність, позначення, що ідентифікує партію має:

- Бути читабельним для замовників, які користуються записами відслідковування партії, зробленими вручну.
- Виділятися на пакуванні, етикетці палета або вантажній накладній, щоб замовники могли чітко визначити позначення, що ідентифікує партію, яке вони повинні використовувати в записах простежуваності.

Якщо оператор ринку включає до записів штрих-код, який використовується всіма замовниками, переконайтеся, що і дистриб'ютори, і кінцеві споживачі сканують штрих-код ідентифікаційного номеру партії та також інтегрують його у свої записи простежуваності.

Ідентифікатор партії має бути гарно видимим на кожній упаковці, контейнері, піддоні та вантажній накладній, які виходять з потужностей оператора ринку.

Якщо продукт призначений для використання іншим виробником або переробником, текст партії або ідентифікаційний номер партії має бути надруковано жирним шрифтом і розміщений на помітному місці поруч із позначенням, що ідентифікує номер партії.

Водночас, невеликі виробники можуть наносити цей номер у читабельній (незакодованій) формі. Біля коду має бути розміщена текстова назва партії або ідентифікатор партії.

Якщо замовник вимагає або застосовує більш розширені знаки ідентифікації партії, це також є прийнятним, допоки знак є розбірливим. Ідентифікаційні знаки партії слід використовувати у всій кореспонденції.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура простежуваності	
Ідентифікатор: СОП-012 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 9 з 13

## ПРОСТЕЖУВАНІСТЬ

Рекомендується, щоб зміст ідентифікаційного знаку партії включав:

- Номер молочного заводу, дату та ідентифікатор процесу. Ідентифікаційні номери заводів зазвичай складаються з 4-6 цифр.
- Дата (наприклад, 26 липня 2012 р.) має бути записана у формі одного числа, наприклад 20120726 або 20122607.
- Додатковим ідентифікатором продукту, створеного в певний день, є ідентифікатор виробничої лінії.

### 6.5 Записи простежуваності молочних продуктів

#### ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

- Будь-який кінцевий продукт, не має значення, випущений наливом або розфасований, повинен мати перелік номерів партій, які він містить.
- Номери партій, які містять ці записи, мають збігатися з номерами партій у складських записах.
- Якщо система простежуваності оператора ринку зберігається в базі даних, ідентифікаційні номери партій повинні збігатися або асоціюватися з усіма записами.

Записи щодо простежуваності повинні давати оператору ринку можливість швидко й точно знаходити ідентифікаційні номери партії та ідентифікаційні знаки складових частин партії. Записи простежуваності повинні містити лише інформацію, необхідну для цього.

Для внутрішніх записів рекомендується, щоб основна інформація простежуваності була пов'язана з повним записом технологічного процесу та записами з контролю якості.

Нижче наведено зміст основного набору змісту запису.

- *Ключові елементи даних* – точки входу партії: актуальний перелік ключових елементів даних – точки входу партії на завод або в зону технологічного процесу. Це показує, що можна відстежити, де в процес потрапляють інші ідентифікаційні знаки партії. Це також співвідноситься із щоденними записами, які ведуться вручну або в електронному вигляді щодо ідентифікаційних знаків партії, які входять до кінцевого продукту. Ці записи можуть бути як текстовими, так і у вигляді блок-схем.
- *Критичні події відслідковування*: актуальний перелік фізичних потоків у технологічному процесі або критичних подій відслідковування. Це буде співвідноситись із щоденними записами про потоки на вашому підприємстві та використовуватися для визначення шляху ідентифікаційних знаків партії в ході технологічного процесу. Ці записи можуть бути текстовими або у вигляді блок-схем.
- *Ідентифікаційний знак партії*: цей запис є лише стислим письмовим описом структури ідентифікаційного знаку партії та того, що представлено цифрами.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура простежуваності		
Ідентифікатор: СОП-012 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер:	Контролер документообігу	Стор. 10 з 13
		Власник:	Менеджер з безпеки харчових продуктів	

## ПРОСТЕЖУВАНІСТЬ

Серед основних записів, які має вести оператор ринку, записи про молоко з господарства повинні містити щонайменше таке:

- Номер господарства.
- Ідентифікацію перевізника.
- Ідентифікацію водія.
- Перелік ідентифікаторів господарств у вантажі.
- Час отримання вантажу.
- Результат лабораторного дослідження лікарського засобу (антибіотика).
- Ім'я приймача/тестувальника.
- Температуру молока.
- Силос - місце призначення вантажу.

Записи про отримання наливного вантажу повинні містити щонайменше таке:

- Номер накладної.
- Інформацію про перевізника.
- Позначення, що ідентифікує партію постачальника.
- Час отримання.

Записи про додавання інгредієнтів повинні містити щонайменше таке:

- Позначення, що ідентифікує партію постачальника.
- Інформацію про перевізника.
- Назву виробника, якщо система ведеться вручну; якщо система є електронною, назву виробника можна поєднати в базі даних із позначенням, що ідентифікує партію.
- Назву інгредієнта, якщо система ведеться вручну; якщо система є електронною, назву інгредієнта можна поєднати в базі даних із позначенням, що ідентифікує партію.
- Час додавання.
- Оператор.

Записи про кінцевий продукт повинні містити щонайменше таке:

- Позначення, що ідентифікує партію (лот).
- Назву продукту.
- Час початку виробництва продукту.
- Час закінчення виробництва продукту.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура простежуваності	
Ідентифікатор: СОП-012 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 11 з 13

## ПРОСТЕЖУВАНІСТЬ

### ПЕРИФЕРІЙНІ ЗОНИ (СКЛАД, ЦЕНТРИ РОЗПОВСЮДЖЕННЯ, ВІДВАНТАЖЕННЯ)

За межами фізичного середовища переробки в рамках ланцюга постачання простежуваність стає відокремленою, тобто кожен продукт, який може бути забруднений, міститься в одній упаковці. Якщо в вантажній накладній, записах про відвантаження, записах про отримання, складській системі тощо міститься позначення, що ідентифікує партію, яке можна легко ідентифікувати, кожен підозрілий продукт можна швидко затримати, дослідити, вилучити з харчового ланцюга або знищити після його відстеження та виявлення.

### УТРИМАННЯ ЗАПИСІВ, БЕЗПЕКА ТА РЕЗЕРВНЕ КОПІЮВАННЯ

Записи щодо простежуваності утримуються протягом того самого часу, що й інші нормативні записи, наприклад записи про безрозбірне очищення та пастеризацію. Поки утримання записів простежуваності не врегульовано нормативними документами, припускайте, що вони мають утримуватись протягом такого самого часу, що був встановлений *розпорядженням США про пастеризоване молоко* для утримання записів про короткочасну високотемпературну обробку молока.

Важливо, щоб ці записи не були втрачені чи відредаговані.

- Якщо записи ведуться вручну, їх слід зберігати в замкнених шафах або в кімнатах, які зачиняються, коли в них немає персоналу або в неробочий час.
- Якщо записи є електронними, їхню резервну копію слід створювати раз на 24 години та зберігати в базі даних або в системі архівування даних у форматі без можливості внесення змін.

## 6.6 Випробування та валідація системи простежуваності

Випробування та валідація системи простежуваності оператора ринку має охоплювати принаймні два сценарії через процедуру відкликання продуктів оператора ринку:

- Використання одного або кількох елементів ключових даних кінцевого продукту – позначень, що ідентифікують партії для визначення місцезнаходження складових частин вантажу, молочних господарств, інгредієнтів, добавок або пакувальних матеріалів, які містить продукт.
- Використання сповіщення про підозрілий або можливо сфальсифікований вантаж, молочне господарство, інгредієнт, харчову добавку чи пакувальний матеріал і пошук кінцевих продуктів, які містять можливе забруднення.

Результати випробування та валідації системи простежуваності мають бути підтверджені результатами контролю якості/лабораторними результатами. Результати контролю якості/лабораторні результати повинні зберігатися в системі управління лабораторною інформацією.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура простежуваності		
Ідентифікатор: СОП-012 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер:	Контролер документообігу	Стор. 12 з 13
		Власник:	Менеджер з безпеки харчових продуктів	

## ПРОСТЕЖУВАНІСТЬ

### 6.7 Частота випробувань та валідації системи простежуваності

Політикою оператора ринку передбачається, що випробування та валідація системи простежуваності мають відбуватися принаймні двічі на рік, або після серйозного інциденту/події з харчовими продуктами, або після значних змін у системі простежуваності оператора ринку або партнера по харчовому ланцюгу.

### 6.8 Дії за підсумками проведених оглядів

Дії за підсумками проведених оглядів мають проводитись після завершення симуляції відкликання та впровадження потенційних удосконалень. Усі наступні кроки слід контролювати та відстежувати за допомогою процедури коригувальних і превентивних дій оператора ринку.

Як мінімум необхідно провести аналіз кількості залучених матеріалів, незалежно від того, чи були матеріали вироблені, продані, повернуті, знищені, визнані придатними для споживання, не обліковані чи спожиті.

Ідеальна мета симуляції відкликання – дати звіт про 100% продукту (наливом, з молочного господарства, інгредієнта, харчової добавки, напівфабрикату або готового продукту) протягом двох годин або менше.

## 7 Записи

Документ	Місце зберігання	Тривалість зберігання запису	Відповідальна особа
Записи молочних заводів (різні)	Відділ з безпеки харчових продуктів	Безстроково	Менеджер з безпеки харчових продуктів
Журнал симуляції відкликання	Відділ з безпеки харчових продуктів	Безстроково	Менеджер з безпеки харчових продуктів
Записи комунікацій	Відділ з безпеки харчових продуктів	Безстроково	Менеджер з безпеки харчових продуктів
Аналіз першопричин	Відділ з безпеки харчових продуктів	Безстроково	Менеджер з безпеки харчових продуктів
Звіт про симуляцію відкликання	Відділ з безпеки харчових продуктів	Безстроково	Менеджер з безпеки харчових продуктів
Протокол після розгляду	Відділ з безпеки харчових продуктів	Безстроково	Менеджер з безпеки харчових продуктів

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура простежуваності		
Ідентифікатор: СОП-012 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер:	Контролер документообігу	Стор. 13 з 13
		Власник:	Менеджер з безпеки харчових продуктів	

**ІДЕНТИФІКАЦІЯ ТА ОЦІНКА ВІДПОВІДНОСТІ (evaluation of compliance)****Процедура оператора ринку харчових продуктів**

<b>№ документа</b>	Стандартна операційна процедура СОП-013
<b>Створений</b>	20 квітня 2018 р.
<b>Оновлений</b>	13 січня 2019 р.
<b>Контролер</b>	Контролер документообігу
<b>Власник</b>	Менеджер з безпеки харчових продуктів
<b>Заява про конфіденційність</b>	
На інформацію в цьому документі поширюється режим конфіденційності згідно з наведеною нижче класифікацією документів та правилами розкриття інформації.	
Усі документи оператора ринку класифікуються наступним чином. ПУБЛІЧНІ документи призначені для всіх. КОМЕРЦІЙНІ КОНФІДЕНЦІЙНІ документи призначені для обмеженого кола осіб в межах оператора ринку та партнерських організацій, які зберігають їх конфіденційність. Конфіденційні документи компанії призначені для використання в ході звичайної ділової діяльності працівниками офісу оператора ринку, які зберігають їх конфіденційність. СУВОРО КОНФІДЕНЦІЙНІ документи використовуються обмеженим колом осіб в межах оператора ринку при дотриманні режиму конфіденційності щодо них.	
© Авторське право оператора ринку. Всі права захищені. Жодна частина цієї публікації не може бути відтворена, збережена в пошуковій системі або передана в будь-якій формі чи будь-якими засобами, електронними, механічними, фотокопіюванням, звукозаписом або іншим способом, без письмового дозволу оператора ринку.	
<b>Класифікація</b>	Конфіденційний документ компанії

**Історія переглядів**

Дата	Версія	Автор	Коментарі (включаючи історію переглядів)
20 квітня 2018 р.	Проект 01	Джо Блогґз	Першопочатковий документ для розгляду та обговорення
24 квітня 2018 р.	V1.0	Джо Блогґз	Затверджений та випущений власником процесу
13 січня 2019 р.	V1.1	Джо Блогґз	Оновлено пов'язані документи та оновлено відповідно до змін у Міжнародній організації зі стандартизації (ISO) 22000:2018

**Зміст**

1	Резюме .....	81	5	Блок-схема процедури .....	83
2	Пов'язані документи .....	81	6	Пояснення до процедури .....	83
3	Визначення .....	82	7	Записи .....	84
4	Вступ .....	82			

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура ідентифікації та оцінки відповідності	
Ідентифікатор: СОП-013 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 1 з 5



## ІДЕНТИФІКАЦІЯ ТА ОЦІНКА ВІДПОВІДНОСТІ (evaluation of compliance)

### 1 Резюме

Мета	Мета цієї процедури полягає в тому, щоб окреслити процес управління всередині компанії оператора ринку харчових продуктів для ідентифікації та оцінки відповідності законодавчим, регуляторним (нормативним) та іншим вимогам (надалі – просто відповідність).
Сфера застосування	Процедура ініціюється у разі виявлення нової або зміненої вимоги до відповідності. Далі поширюється на ведення записів, збір інформації, оцінку значущості впливів і встановлення ступеня відповідності. Прогалини, якщо такі є, також визначаються та усуваються. Оновлюється та вдосконалюється реєстр відповідності, здійснюється постійний моніторинг та оцінка відповідності.
Функціональна відповідальність	Функціональна відповідальність за цю процедуру лежить на менеджері з безпечності харчових продуктів, який відповідає за ефективне впровадження та забезпечує безперервне дотримання процедури. Керівники підрозділів несуть відповідальність за забезпечення того, щоб управління записами, які знаходяться під їхнім контролем, здійснювалось відповідно до цієї задокументованої процедури.

### 2 Пов'язані документи

Політики	Політика щодо безпечності харчових продуктів, ПОЛ-001
Процеси	Опис процесу безпечності харчових продуктів, ПРО-002
Процедури	Контроль документообігу, СОП-001 Контроль продукту, що не відповідає вимогам, СОП-003 Внутрішній аудит, СОП-006 Корекція та коригувальні дії, СОП-009 Управлінський аналіз, СОП-021 Відкликання та вилучення продуктів, СОП-023 Правовий реєстр безпечності харчових продуктів, REG-001
Робочі інструкції	Не застосовуються
Форми	Реєстр основних документів
Інше	Система управління документами (СУД)

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура ідентифікації та оцінки відповідності	
Ідентифікатор: СОП-013 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпечності харчових продуктів	Стор. 2 з 5

## ІДЕНТИФІКАЦІЯ ТА ОЦІНКА ВІДПОВІДНОСТІ (evaluation of compliance)

### 3 Визначення

Термін чи аббревіатура	Опис
Відповідність	Дотримання законодавчих і регуляторних (нормативних) вимог
Правовий реєстр	Реєстр юридичних документів щодо безпеки харчових продуктів
Орган правозастосування	Будь-яка особа або організація, наділена делегованими або встановленими законом повноваженнями, потенціалом чи владою для виконання визначеної функції. Органом правозастосування також може бути будь-який орган, який забезпечує дотримання закону, наприклад, Агентство з харчових стандартів Сполученого Королівства або Управління з контролю якості харчових і медичних продуктів США
Оператор ринку	Оператор ринку харчових продуктів
Заінтересована сторона	Будь-яка зовнішня особа або група, наприклад, зовнішній підрозділ оператора ринку харчових продуктів, споживачі або регуляторні органи, заінтересовані в продуктивності або успіху організації

### 4 Вступ

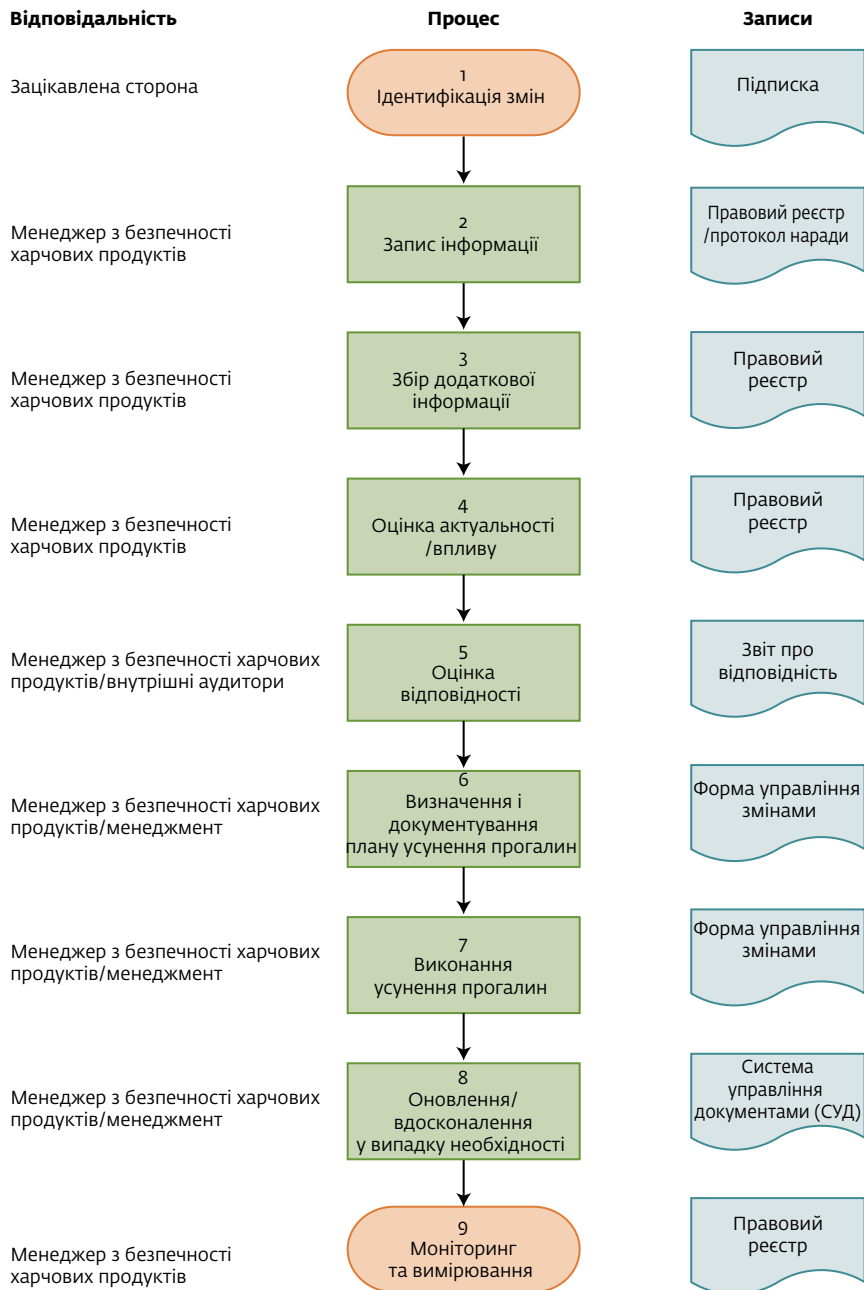
Корпоративна візія відповідності в сфері безпеки харчових продуктів – це визначена та документально оформлена стратегія встановлення цілей бізнесу при виконанні ним зобов'язань відповідності зараз і в майбутньому. Вона спрямована на переконання бізнесу в доцільності дотримуватись динамічної системи відповідності, забезпечувати високий рівень захисту споживачів і підтримувати цілі розвитку бізнесу.

Ця процедура окреслює кроки для ідентифікації та оцінки правових зобов'язань оператора ринку харчових продуктів, передусім законодавчих і регуляторних (нормативних), і особливо зобов'язань перед замовниками.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура ідентифікації та оцінки відповідності	
Ідентифікатор: СОП-013 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 3 з 5

## ІДЕНТИФІКАЦІЯ ТА ОЦІНКА ВІДПОВІДНОСТІ (evaluation of compliance)

### 5 Блок-схема процедури



### 6 Пояснення до процедури

#### Крок 1

Будь-які нові вимоги щодо відповідності або зміни в них визначаються за допомогою спільних зусиль оператора ринку, органу правозастосування, представників галузі та служби, що відповідає за підписку, комунікацію з підписниками та оновлення правового реєстру.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура ідентифікації та оцінки відповідності	
Ідентифікатор: СОП-013 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеності харчових продуктів	Стор. 4 з 5

## ІДЕНТИФІКАЦІЯ ТА ОЦІНКА ВІДПОВІДНОСТІ (evaluation of compliance)

### Крок 2

Менеджер з безпеки харчових продуктів повинен фіксувати інформацію, в тому числі в установленому порядку оновлювати правовий реєстр

### Крок 3

Менеджер з безпеки харчових продуктів повинен збирати додаткову інформацію про нові або змінені вимоги відповідності, у випадку необхідності, для досягнення кращого розуміння та оцінки відповідності. Відповідний правовий реєстр ведеться і оновлюється в установленому порядку.

### Крок 4

Після того, як необхідну інформацію та дані було зібрано, необхідно визначити актуальність і вплив нової або зміненої вимоги відповідності. Відповідний правовий реєстр ведеться і оновлюється в установленому порядку. Менеджер з безпеки харчових продуктів зобов'язаний повідомляти необхідну інформацію відповідним заінтересованим сторонам всередині компанії всіма доступними способами: електронною поштою, доповідною запискою або усно під час наради. Народа з управлінського аналізу має розглянути всі нові або змінені вимоги до відповідності згідно з процедурою управлінського аналізу.

### Крок 5

На основі зібраної інформації менеджер з безпеки харчових продуктів повинен визначити найкращу стратегію для оцінки ступеня відповідності, наприклад, перегляд документів, дані моніторингу та оцінювання, аудит або комбінація одного чи кількох цих заходів, тощо, посилячись на відповідні правовий реєстр та його оновлення, якщо потрібно.

### Крок 6

Якщо результати періодичної оцінки показують наявність прогалини, необхідно визначити та документально оформити план усунення прогалин. Він може включати план коригувальних і превентивних дій, якщо потрібно. Зверніться до процедури «Контроль за невідповідним продуктом» та процедури «Корекція та коригувальні дії».

### Крок 7

План аналізу прогалин має бути виконаний своєчасно, щоб забезпечити повну нормативну відповідність.

### Кроки 8 та 9

Відповідний реєстр відповідності, включаючи документацію системи управління безпекою харчових продуктів (FSMS), має переглядатися та оновлюватися у встановленому порядку.

## 7 Записи

Документ	Місце зберігання	Тривалість зберігання запису	Відповідальна особа
Правовий реєстр безпеки харчових продуктів	Відділ з безпеки харчових продуктів	Безстроково	Менеджер з безпеки харчових продуктів
Файл внутрішнього аудиту	Відділ з безпеки харчових продуктів	Три роки	Менеджер з безпеки харчових продуктів
Пакет управлінського аналізу	Відділ з безпеки харчових продуктів	Три роки	Менеджер з безпеки харчових продуктів

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура ідентифікації та оцінки відповідності		
Ідентифікатор: СОП-013 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер:	Контролер документообігу	Стор. 5 з 5
		Власник:	Менеджер з безпеки харчових продуктів	

## НАВЧАННЯ ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ

### Процедура оператора ринку харчових продуктів

<b>№ документа</b>	Стандартна операційна процедура СОП-014
<b>Створений</b>	20 квітня 2018 р.
<b>Оновлений</b>	24 квітня 2019 р.
<b>Контролер</b>	Контролер документообігу
<b>Власник</b>	Керівник відділу кадрів
<b>Заява про конфіденційність</b>	
На інформацію в цьому документі поширюється режим конфіденційності згідно з наведеною нижче класифікацією документів та правилами розкриття інформації.	
Усі документи оператора ринку класифікуються наступним чином. ПУБЛІЧНІ документи призначені для всіх. КОМЕРЦІЙНІ КОНФІДЕНЦІЙНІ документи призначені для обмеженого кола осіб в межах оператора ринку та партнерських організацій, які зберігають їх конфіденційність. Конфіденційні документи компанії призначені для використання в ході звичайної ділової діяльності працівниками офісу оператора ринку, які зберігають їх конфіденційність. СУВОРО КОНФІДЕНЦІЙНІ документи використовуються обмеженим колом осіб в межах оператора ринку при дотриманні режиму конфіденційності щодо них.	
© Авторське право оператора ринку. Всі права захищені. Жодна частина цієї публікації не може бути відтворена, збережена в пошуковій системі або передана в будь-якій формі чи будь-якими засобами, електронними, механічними, фотокопіюванням, звукозаписом або іншим способом, без письмового дозволу оператора ринку.	
<b>Класифікація</b>	Конфіденційний документ компанії

## Історія переглядів

Дата	Версія	Автор	Коментарі (включаючи історію переглядів)
20 квітня 2018 р.	Проект 01	Джо Блогґз	Першопочатковий документ для розгляду та обговорення
24 квітня 2019 р.	V1.0	Мері Кегіл	Зміни формату, перегляд і затвердження власником процесу

## Зміст

1	Резюме	86	7.1	Відбір, затвердження та оцінка інструкторів/тренерів	90
2	Пов'язані документи	86	7.2	Оцінювання навчального курсу	91
3	Визначення	86	7.3	Оцінювання слухачів	91
4	Вступ	87	7.4	Навчальні матеріали	92
5	Блок-схема процедури	88	7.5	Відвідуваність навчального курсу	92
6	Пояснення до процедури	89	7.6	Низька ефективність або неуспішне завершення навчання	93
7	Управління навчанням та підвищенням кваліфікації	90	8	Записи	93

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура навчання та підвищення кваліфікації	
Ідентифікатор: СОП-014 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 24 квітня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Керівник відділу кадрів	Стор. 1 з 9

## НАВЧАННЯ ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ

### 1 Резюме

Мета	Метою цієї процедури є опис методики, яку використовує компанія, щоб дати можливість окремим особам, підрозділам і компанії загалом виконати вимоги до продуктивності шляхом проведення навчання та підвищення кваліфікації.
Сфера застосування	Ця процедура застосовується до навчання та підвищення кваліфікації всіх співробітників, від початкового вступу на роботу до визначення потреб у навчанні та підвищенні кваліфікації після оцінки продуктивності чи обов'язкового корпоративного навчання, і до оцінки продуктивності та атестації працівника.
Функціональна відповідальність	Функціональна відповідальність за цю процедуру лежить на відділі кадрів, зокрема на керівнику відділу кадрів, який відповідає за ефективне впровадження та забезпечує безперервне дотримання цієї процедури.

### 2 Пов'язані документи

Політики	Політика щодо безпеки харчових продуктів, ПОЛ-001
Процеси	Опис процесу управління людськими ресурсами, ПРО-003
Процедури	Процедура добору та відбору персоналу, СОП-025 Процедура оцінки продуктивності, СОП-026 Дисциплінарна процедура, СОП-027 Процедура закупівель (для проведення зовнішнього навчання), СОП-028
Робочі інструкції	Не застосовуються
Форми	Посадові інструкції Форма відвідування навчання Форма заявки на навчання Реєстраційні дані із системи керування навчанням
Інше	Курс підготовки інструкторів/тренерів

### 3 Визначення

Термін чи аббревіатура	Опис
Оператор ринку	Оператор ринку харчових продуктів
Посадова інструкція	Формальний опис обов'язків працівника

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура навчання та підвищення кваліфікації	
Ідентифікатор: СОП-014 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 24 квітня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Керівник відділу кадрів	Стор. 2 з 9

## НАВЧАННЯ ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ

### 4 Вступ

Загальна мета навчання та підвищення кваліфікації полягає в підготовці кваліфікованої робочої сили, яка може надавати замовникам найвищий рівень обслуговування, використовуючи новітні технології та знання в профільній галузі. Щоб досягти цієї мети, оператор ринку харчових продуктів пропонує кілька типів навчання, включаючи ознайомче навчання для нових спеціалістів, навчання у галузі спеціалізації, навчання з питань дотримання правил безпеки харчових продуктів і навчання на робочому місці.

Ознайомче навчання нових співробітників допомагає новим співробітникам швидко й ефективно інтегруватися в нове робоче середовище.

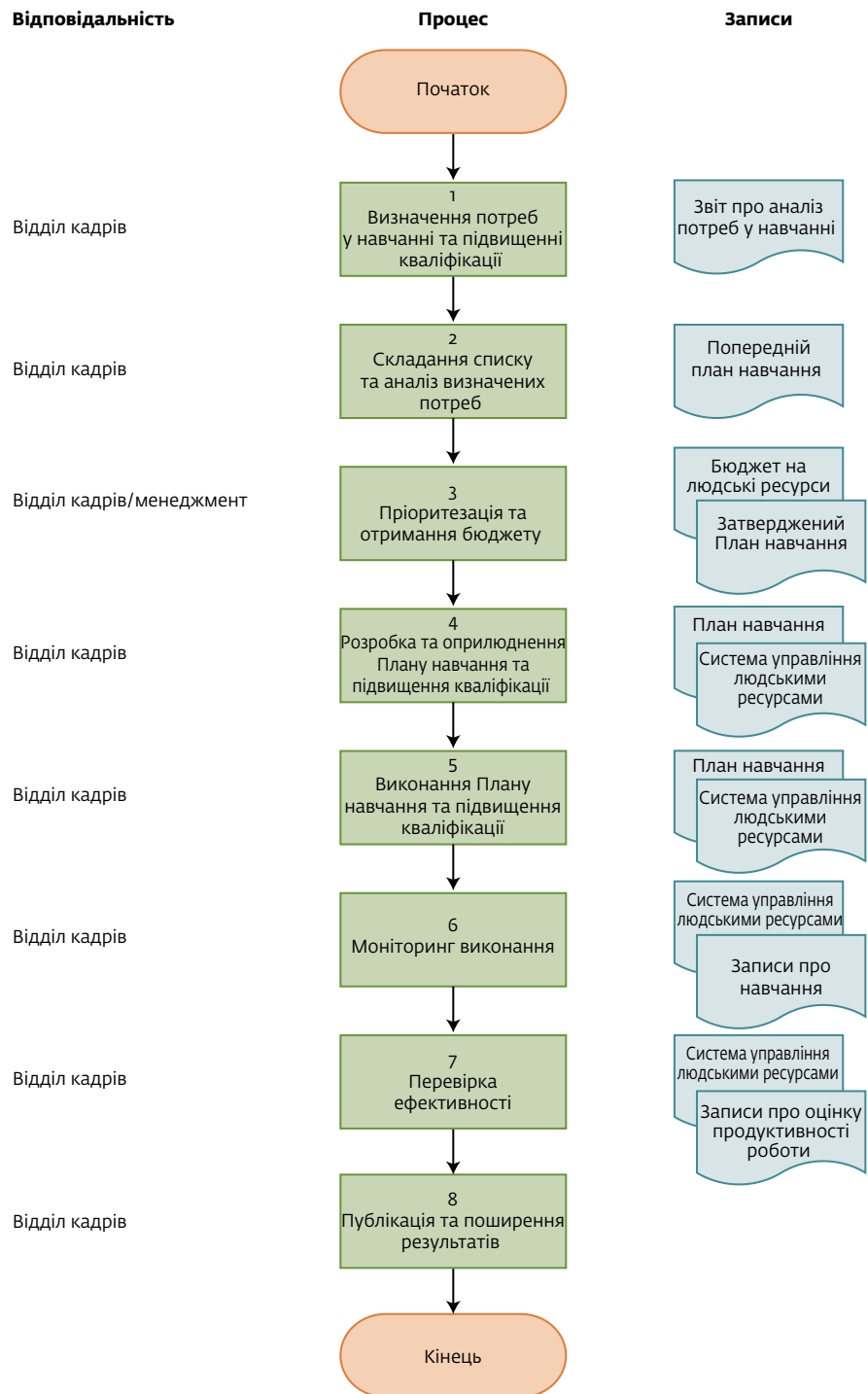
Навчання у галузі спеціалізації включає навчання знанням у конкретній галузі, яких потребують співробітники, щоб успішно виконувати покладені на них функції.

Навчання з питань безпеки харчових продуктів є обов'язковим і відіграє важливу роль у процесі навчання працівників галузевим законам і нормам, а також політикам і процедурам компанії щодо безпеки харчових продуктів. Кожен новий працівник повинен пройти це навчання відразу після початку роботи, і кожен працівник повинен щорічно проходити навчання з питань дотримання правил безпеки харчових продуктів.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура навчання та підвищення кваліфікації	
Ідентифікатор: СОП-014 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 24 квітня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Керівник відділу кадрів	Стор. 3 з 9

## НАВЧАННЯ ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ

### 5 Блок-схема процедури



Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура навчання та підвищення кваліфікації	
Ідентифікатор: СОП-014 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 24 квітня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Керівник відділу кадрів	Стор. 4 з 9



## НАВЧАННЯ ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ

### 6 Пояснення до процедури

#### Крок 1 Вимоги до навчання та підвищення кваліфікації

Відділ кадрів визначить потреби в навчанні та підвищенні кваліфікації в усій компанії. Це буде досягнуто шляхом розгляду корпоративних вимог до обов'язкового навчання, потреб у навчанні, визначених у процесі добору і відбору персоналу, а також результатів оцінювання ефективності їх діяльності. У ході цього процесу будуть проведені консультації з кожним підрозділом.

#### Крок 2 Аналіз навчання та підвищення кваліфікації

На основі потреб, визначених у кроці 1, відділ кадрів складе та проаналізує вимоги. Результатом цього стане попередній план навчання.

#### Крок 3 Визначення пріоритетів у навчанні та розвитку та бюджету

Попередній план навчання, включаючи вимоги до визначення пріоритетів, буде подано менеджменту на затвердження. Після затвердження плану, будуть надані необхідні кошти з бюджету витрат відділу кадрів.

#### Крок 4 План навчання та підвищення кваліфікації

Після затвердження бюджету відділ кадрів розробить і оприлюднить затверджений план навчання та підвищення кваліфікації через систему управління людськими ресурсами. План окреслить як обов'язкове, так і факультативне навчання та підвищення кваліфікації, які будуть надаватися протягом наступного періоду.

#### Кроки 5 та 6 Реалізація та моніторинг плану навчання та підвищення кваліфікації

Відділ кадрів у співпраці з іншими підрозділами, якщо це доцільно, реалізовуватиме план навчання та підвищення кваліфікації. Відділ кадрів постійно стежить за виконанням плану навчання через систему управління людськими ресурсами та систему управління навчанням, щоб переконатися у бездоганному виконанні плану. Система управління людськими ресурсами та система управління навчанням вказують, яке саме навчання пройшов кожен працівник. Також ведуться списки присутніх на тренінгах та записи про оцінювання якості навчання. У випадках, коли буде очевидним, що план навчання та підвищення кваліфікації не виконується, відділ кадрів вживатиме необхідних заходів, включаючи перегляд плану із залученням менеджменту компанії, щоб відрегулювати реалізацію плану, або вживатиме інших заходів для забезпечення належного проходження тренінгів.

#### Крок 7 Верифікація ефективності навчання та підвищення кваліфікації

Відділ кадрів визначатиме ефективність і вплив курсів навчання та підвищення кваліфікації на ефективність роботи окремих осіб, підрозділів і компанії в цілому. Якщо аналіз показує, що навчання та підвищення кваліфікації не дають бажаного ефекту, буде проведено перегляд плану навчання та підвищення кваліфікації та ходу його виконання, а також визначено, вжито та зафіксовано необхідні заходи. Результати процесу оцінювання ефективності будуть прямим внеском у визначення загальної ефективності навчання та підвищення кваліфікації та стимулюватимуть створення наступного плану навчання та підвищення кваліфікації.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура навчання та підвищення кваліфікації	
Ідентифікатор: СОП-014 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 24 квітня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Керівник відділу кадрів	Стор. 5 з 9

## НАВЧАННЯ ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ

### Крок 8 Оприлюднення результатів навчання та підвищення кваліфікації

Відділ кадрів оприлюднить результати, досягнуті завдяки реалізації плану навчання та підвищення кваліфікації, і поділиться ними з усіма заінтересованими сторонами, щоб гарантувати, що рішення, пов'язані з постійним навчанням та підвищенням кваліфікації, ґрунтуються на точній фактичній інформації.

## 7 Управління навчанням та підвищенням кваліфікації

### 7.1 Відбір, затвердження та оцінювання інструкторів/тренерів

#### ВНУТРІШНІ ІНСТРУКТОРИ/ТРЕНЕРИ

Усі працівники, відібрані для роботи інструкторами/тренерами компанії, повинні відповідати таким мінімальним критеріям:

- Вони повинні пропрацювати у галузі, якої стосується навчання, протягом значного періоду часу, мінімум два-три роки.
- Вони мають бути фахівцями у відповідних предметах або галузях.
- Вони повинні успішно пройти курс з підготовки інструктора/тренера.
- Вони повинні успішно представити навчальний курс своїм колегам і відділу кадрів.

#### ЗОВНІШНІ ІНСТРУКТОРИ/ТРЕНЕРИ

Якщо для проведення навчання необхідно залучити послуги зовнішніх інструкторів/тренерів, вони повинні бути відібрані відповідно до визначеного процесу. Відділ кадрів повинен переконатися, що ці інструктори/тренери компетентні для виконання завдання з навчання. Усі зовнішні інструктори/тренери повинні відповідати таким критеріям:

- Вони мають бути фахівцями у відповідних предметах або галузях.
- Вони повинні успішно пройти курс з підготовки інструктора/тренера.
- Вони повинні мати необхідну освітню кваліфікацію, пов'язану з навчальним курсом.
- Вони повинні мати кілька років досвіду роботи, пов'язаного з навчальним курсом, і, оптимально, продовжувати працювати у цій сфері.
- Вони повинні надати письмові рекомендації та схвальні відгуки щодо проведення ними навчання.
- Якщо потрібно, вони повинні мати необхідні сертифікати від визнаних органів сертифікації або працювати від імені сертифікованої чи акредитованої навчальної організації.

Задокументовані докази того, що інструктори/тренери відповідають вищезазначеним критеріям, повинні зберігатися у файлах відділу кадрів для всіх зовнішніх навчальних організацій і відповідних інструкторів/тренерів.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура навчання та підвищення кваліфікації	
Ідентифікатор: СОП-014 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 24 квітня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Керівник відділу кадрів	Стор. 6 з 9

## НАВЧАННЯ ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ

У випадку, якщо затверджений зовнішній інструктор не може провести запланований тренінг, а постачальник рекомендує замість нього іншого зовнішнього інструктора/тренера, цей інший інструктор/тренер також повинен відповідати наведеним вище вимогам.

Відділ кадрів вестиме інформацію про групу схвалених інструкторів/тренерів і навчальних організацій.

### 7.2 Оцінювання навчального курсу

Усі навчальні матеріали та інструктори/тренери підлягатимуть оцінюванню. Це необхідно для того, щоб рівень навчальних матеріалів і якість проведення курсу не погіршувалися і залишалися актуальними, а слухачі отримували підготовку на високому рівні.

Оцінювання проводитиметься таким чином:

- Форми оцінювання курсу навчання, заповнені наприкінці курсу слухачами, окреслять їхні оцінки щодо проведення курсу, матеріалів курсу, викладачів та інших відповідних критеріїв.
- Визначені перевірки презентацій внутрішніх інструкторів/тренерів: це включатиме засвідчені та оформлені документально оцінки презентацій внутрішніх інструкторів/тренерів, виконані відділом кадрів.

Відділ кадрів перевірить результати цих процесів оцінювання та переконається, що в разі недотримання стандартів буде вжито відповідних заходів, щоб гарантувати відсутність негативного впливу на слухачів або компанію.

### 7.3 Оцінювання слухачів

Залежно від типу проведеного навчання проводиться оцінювання слухачів тренінгів, щоб переконатися, що вони отримали та зрозуміли інформацію, що надається, і можуть застосувати отримані знання при виконанні своїх повсякденних функцій. Цей процес оцінювання може мати кілька форм, включаючи, але не обов'язково, наступні:

- Письмові екзамени з навчальної дисципліни.
- Документально оформлені регулярні оцінки протягом усього курсу.
- Оцінювання інструктором/тренером слухачів за допомогою симуляцій або подібних вправ.
- Наставництво на робочому місці та нагляд.
- Оцінка продуктивності.

Оцінки слухачів повинні бути документально оформлені та зберігатись у файлах.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура навчання та підвищення кваліфікації	
Ідентифікатор: СОП-014 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 24 квітня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Керівник відділу кадрів	Стор. 7 з 9

## НАВЧАННЯ ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ

### 7.4 Навчальні матеріали

Якщо навчальні матеріали, такі як презентації в PowerPoint, навчальні посібники, іспити чи тести, розробляються власними силами, перед використанням і перед оновленням необхідно оцінити їхню якість і технічний вміст.

Відділ кадрів перевірить матеріали з точки зору якості, щоб переконатися, що:

- Матеріали представлені у такій формі, способом і мовою, що будуть імовірно зрозумілими для учасників.
- У них відсутні граматичні помилки.
- Вони чіткі, лаконічні та візуально прийнятні.
- Вони відповідають вимогам компанії щодо шаблонів або нотаток, наприклад, для презентацій PowerPoint.
- Вони не містять заборонених мовленнєвих зворотів чи змісту.
- Оновлення контролюються.

Радники або експерти з певної тематики ознайомляться з матеріалами з технічної точки зору, щоб переконатися, що:

- Зміст навчального курсу є технічно правильним, точним і актуальним.
- Представлена інформація та приклади відповідають усім необхідним правилам і нормам; якщо це можливо, навчальні матеріали, надані зовнішніми надавачами послуг, будуть переглянуті до початку курсу.

Відділ кадрів відповідатиме за підтримку актуальності матеріалів внутрішніх курсів. Проте експерти з відповідної тематики несуть відповідальність за те, щоб курси та матеріали курсів оновлювалися за необхідності відповідно до змін у вимогах щодо відповідності законодавчим нормам безпеки харчових продуктів, регуляторних (нормативних) вимогах або інших значних змін, що впливають на зміст курсу.

Усі внутрішні навчальні матеріали зберігатимуться у відділі кадрів і надаватимуться інструкторам/тренерам за потреби.

### 7.5 Відвідуваність навчального курсу

Після призначення дати проведення навчального курсу керівництво зобов'язане відпустити персонал для відвідування навчального курсу. Необхідно, щоб усі слухачі пройшли повну тривалість відповідних курсів. Якщо з будь-якої причини слухачі мають покинути курс, вони повинні пройти весь курс повторно. Відділ кадрів може змінити цю вимогу в кожному конкретному випадку.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура навчання та підвищення кваліфікації	
Ідентифікатор: СОП-014 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 24 квітня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Керівник відділу кадрів	Стор. 8 з 9

## НАВЧАННЯ ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ

### 7.6 Низька ефективність або неуспішне завершення навчання

Відділ кадрів вестиме матрицю навчання для визначення наявних обов'язкових і факультативних навчальних курсів. Матриця може бути використана іншими відділами та управлінською командою для визначення потенційних доступних рішень через навчання, якщо виявилось, що працівник не працює на очікуваному рівні.

Якщо працівник не пройшов успішно обов'язковий курс навчання, йому може бути запропоновано повторне проходження курсу або оцінювання курсу. Якщо працівник не зміг успішно пройти обов'язковий курс навчання після численних спроб, або ефективність працівника на посаді не покращилася, тоді відділ кадрів та менеджер підрозділу зустрічаються, щоб визначити найкращі заходи, яких необхідно вжити стосовно працівника. Рішення буде прийнято та доведено до відома працівника. Це рішення буде документально оформлене та контролюватиметься відділом кадрів.

## 8 Записи

Документ	Місце зберігання	Тривалість зберігання запису	Відповідальна особа
Форми ознайомчого навчання	Відділ кадрів	Безстроково	Керівник відділу кадрів
Аналіз потреб у навчанні	Відділ кадрів	Один рік, потім архівується	Керівник відділу кадрів
План навчання	Відділ кадрів	Один рік, потім архівується	Керівник відділу кадрів
Табель відвідування навчання	Відділ кадрів	Один рік, потім архівується	Керівник відділу кадрів
Записи про навчання	Відділ кадрів	Один рік, потім архівується	Керівник відділу кадрів
Записи про освіту	Відділ кадрів	Безстроково	Керівник відділу кадрів
Реєстраційні записи системи управління навчанням	Система управління навчанням	Безстроково	Керівник відділу кадрів
Результати оцінювання системи управління навчанням	Система управління навчанням	Безстроково	Відділ кадрів

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура навчання та підвищення кваліфікації	
Ідентифікатор: СОП-014 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 24 квітня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Керівник відділу кадрів	Стор. 9 з 9

## УПРАВЛІННЯ СКАРГАМИ

## Процедура оператора ринку харчових продуктів

<b>№ документа</b>	Стандартна операційна процедура СОП-015
<b>Створений</b>	20 квітня 2018 р.
<b>Оновлений</b>	13 січня 2019 р.
<b>Контролер</b>	Контролер документообігу
<b>Власник</b>	Менеджер з безпеки харчових продуктів
<b>Заява про конфіденційність</b>	
На інформацію в цьому документі поширюється режим конфіденційності згідно з наведеною нижче класифікацією документів та правилами розкриття інформації.	
Усі документи оператора ринку класифікуються наступним чином. ПУБЛІЧНІ документи призначені для всіх. КОМЕРЦІЙНІ КОНФІДЕНЦІЙНІ документи призначені для обмеженого кола осіб в межах оператора ринку та партнерських організацій, які зберігають їх конфіденційність. Конфіденційні документи компанії призначені для використання в ході звичайної ділової діяльності працівниками офісу оператора ринку, які зберігають їх конфіденційність. СУВОРО КОНФІДЕНЦІЙНІ документи використовуються обмеженим колом осіб в межах оператора ринку при дотриманні режиму конфіденційності щодо них.	
© Авторське право оператора ринку. Всі права захищені. Жодна частина цієї публікації не може бути відтворена, збережена в пошуковій системі або передана в будь-якій формі чи будь-якими засобами, електронними, механічними, фотокопіюванням, звукозаписом або іншим способом, без письмового дозволу оператора ринку.	
<b>Класифікація</b>	Конфіденційний документ компанії

## Історія переглядів

Дата	Версія	Автор	Коментарі (включаючи історію переглядів)
20 квітня 2018 р.	Проект 01	Джо Блогґз	Початковий проєкт для розгляду та обговорення
24 квітня 2018 р.	V1.0	Джо Блогґз	Технічний огляд та оновлення приміток до процедури корекції та коригувальних дій
13 січня 2019 р.	V1.1	Джо Блогґз	Оновлено розділ «Посилання» документа

## Зміст

1	Резюме .....	95	5	Блок-схема процедури .....	96
2	Пов'язані документи .....	95	6	Пояснення до процедури .....	96
3	Визначення .....	95	7	Записи .....	98
4	Вступ .....	95			

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура управління скаргами	
Ідентифікатор: СОП-015	Роздрукований:	Контролер: Контролер документообігу	Стор. 1 з 5
Створений: 20 квітня 2018 р.	Оновлений: 13 січня 2019 р.	Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	

## УПРАВЛІННЯ СКАРГАМИ

### 1 Резюме

Мета	Метою цієї процедури є опис методики, яка використовується організацією для розгляду скарг і підтримки задоволеності та довіри замовників (роздрібних і комерційних) та споживачів.
Сфера застосування	Ця процедура стосується отримання, розгляду, розслідування та врегулювання скарг.
Функціональна відповідальність	Функціональна відповідальність за цю процедуру лежить на менеджері з безпечністі харчових продуктів.

### 2 Пов'язані документи

Політики	Політика щодо безпечністі харчових продуктів, ПОЛ-001
Процеси	Безпечністі харчових продуктів, ПРО-001
Процедури	Контроль продукту, що не відповідає вимогам, СОП-003 Корекція та коригувальні дії, СОП-009 Управлінський аналіз, СОП-021
Робочі інструкції	Не застосовуються
Форми	Бланк скарги
Інше	Не застосовуються

### 3 Визначення

Термін чи аббревіатура	Опис
Корекція	Негайна дія для усунення фактичної або потенційної проблеми
Коригувальна дія	Дія, спрямована на усунення першопричини проблеми та запобігання її повторенню
Оператор ринку	Оператор ринку харчових продуктів
Першопричина	Фактор, який, у разі його вилучення з причинно-наслідкового зв'язку, запобігає повторному виникненню небажаної кінцевої події
Аналіз першопричин	Метод вирішення проблеми, який передбачає спробу виявлення першопричини збою або проблеми

### 4 Вступ

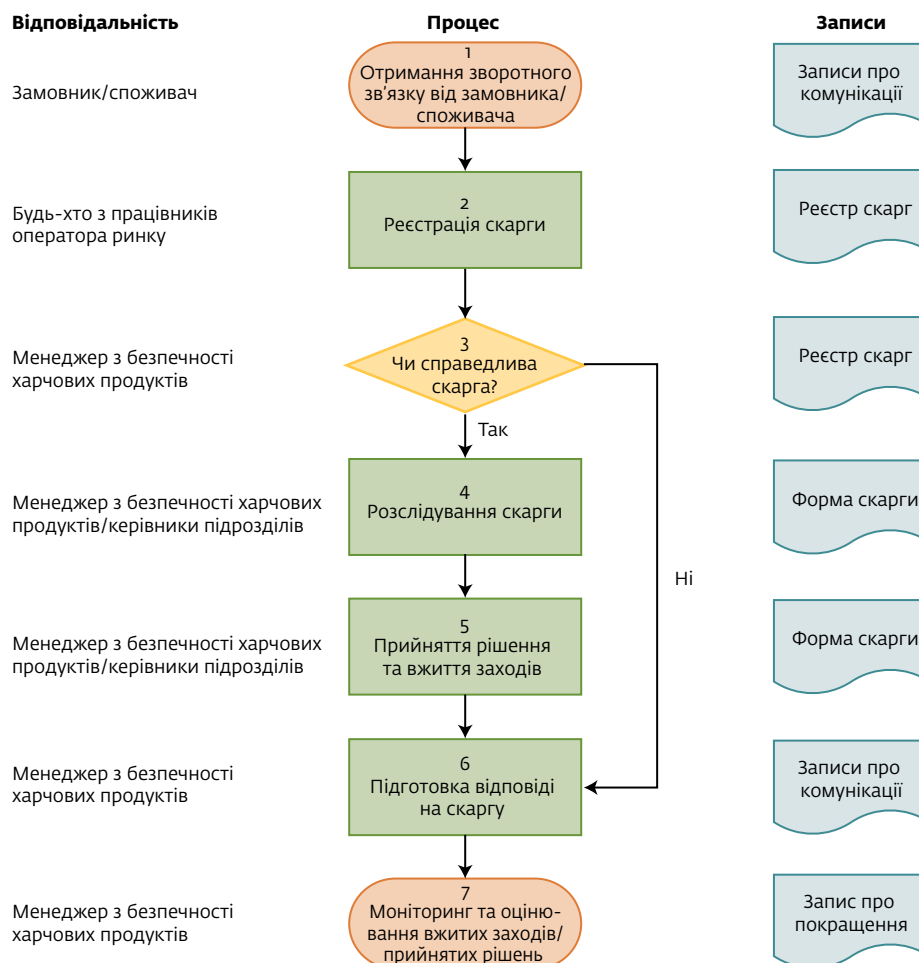
Оператор ринку харчових продуктів запровадив ряд процесів для збору скарг замовників/споживачів, розгляду цих скарг, проведення розслідувань, визначення першопричини скарг і вжиття заходів для врегулювання скарг, маючи намір запобігти їх повторному виникненню.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура управління скаргами	
Ідентифікатор: СОП-015 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпечністі харчових продуктів	Стор. 2 з 5

## УПРАВЛІННЯ СКАРГАМИ

Скарга замовника/споживача може бути визначена як будь-який вияв незадоволення, повідомлений замовником або споживачем оператору ринку щодо будь-якого продукту чи послуги, що надаються компанією. Ця політика поширюється на всі письмові скарги, серйозні або нерегульовані скарги по телефону та скарги, висунуті під час особистої зустрічі або висунуті третьою стороною, яка діє від імені замовника, наприклад посередником, законним представником або регуляторним органом з безпеки харчових продуктів.

### 5 Блок-схема процедури



### 6 Пояснення до процедури

#### Крок 1 Отримання скарги

Скарга може бути подана замовником/споживачем при особистому контакті, по телефону, електронною поштою чи іншим способом. Якщо при цьому також зачіпаються відповідні норми законодавства щодо безпеки харчових продуктів, разом із виконанням процедури необхідно гарантувати їх дотримання.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура управління скаргами	
Ідентифікатор: СОП-015 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 3 з 5



## УПРАВЛІННЯ СКАРГАМИ

Якщо ви отримали скаргу замовника:

1. Вислухайте замовника, коли скарга передається усно при особистому контакті.
2. Встановіть, у чому полягає скарга, і запишіть її у бланку скарги.
3. Уточніть у замовника, чи правильно ви зрозуміли скаргу.
4. Гарною практикою принести вибачення за виникнення проблеми, з якою зіткнувся замовник.
5. Повідомте замовнику, що компанія має політику розгляду скарг, що скаргу буде розслідувано та що замовникові буде надано офіційну відповідь. Поясніть, що цей процес може зайняти певний час.
6. З'ясуйте контактні дані замовника.

Зробіть копії документації, наданої замовником, і зберігайте їх разом із бланком скарги.

### Крок 2 Запис скарги

Офіційно заповніть бланк скарги, включаючи таке:

1. Дата.
2. Номер.
3. Ім'я замовника.
4. Контактний номер замовника.
5. Свідоцтво про реєстраційний номер продукту.
6. Скарга замовника – опис.
7. Вжиті заходи.
8. Остаточний статус.

Додайте всю документацію, що стосується скарги. Передайте деталі скарги менеджеру з безпеності харчових продуктів.

Менеджер з безпеності харчових продуктів офіційно заповнює реєстр скарг. З замовником необхідно зв'язатися телефоном/поштою, щоб повідомити його, що скаргу буде взято в роботу протягом максимум п'яти робочих днів. Скарга передається менеджеру з безпеності харчових продуктів. Цю роботу за дорученням менеджера з безпеності харчових продуктів також може виконувати заступник.

### Крок 3 Розгляд скарги – обґрунтованість

Спеціаліст з розгляду скарг проводить первинну оцінку того, чи є скарга обґрунтованою, чи ні. Якщо так, скарга переходить до кроку 4. Якщо ні, офіційна відповідь із зазначенням причин такого результату повідомляється відповідно до кроку 6. Скарга передається керівнику відповідного підрозділу для розслідування.

### Крок 4 Розслідування скарги

Керівник підрозділу проводить детальне розслідування за допомогою наявних кадрових ресурсів, керівника філії, співробітника, який прийняв початкову скаргу, та інших співробітників, в установленому порядку. Керівник підрозділу використовує процедуру коригувальних дій для дослідження першопричини та визначення початкових заходів стримування та коригувальних дій.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура управління скаргами	
Ідентифікатор: СОП-015 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеності харчових продуктів	Стор. 4 з 5

## УПРАВЛІННЯ СКАРГАМИ

### Крок 5 Дії та рішення

Після розслідування скарги вживаються відповідні заходи та приймаються рішення, які документально оформлюються як корекція та коригувальні дії з посиланням на процедуру коригувальних дій. Коригувальні дії перевіряються на ефективність відповідно до процедури коригувальних дій. Для перевірки ефективності будь-яких коригувальних дій може знадобитися певний час.

### Крок 6 Закриття скарги

Керівник підрозділу складає відповідь особі, що подала скаргу. Вона узгоджується з менеджером з безпеки харчових продуктів, якщо цього вимагають обставини, а потім передається замовнику/споживачу. Менеджер з безпеки харчових продуктів зберігає копію офіційної відповіді разом із бланком скарги. Скарги підшиваються до справ за номером і датою. Це має відбутися протягом 20 робочих днів з моменту отримання скарги. За потреби відповідь на скаргу передається до відповідного регуляторного органу з безпеки харчових продуктів.

### Крок 7 Моніторинг і оцінювання

Менеджер з безпеки харчових продуктів веде справи із скаргами і реєстр скарг, з якими можна ознайомитись. Менеджер з безпеки харчових продуктів проводить аналіз скарг (зокрема, повторних скарг), аналіз тенденцій та аналіз ефективності системи розгляду скарг. Менеджер з безпеки харчових продуктів готує дані про тенденції для процесу управлінського аналізу, щоб продемонструвати, що скарги ефективно розглядаються та задовольняють оператора ринку та замовника. Скарги та підсумки даних про тенденції є складовими процедури управлінського аналізу. Усі скарги підлягають оформленню та перевірці відповідно до процедури внутрішнього аудиту. Зрештою, менеджер з безпеки харчових продуктів продовжує контролювати та оцінювати ефективність дій і рішень, щоб забезпечити ефективність і перевірити, чи не виникають згодом такі самі проблеми та першопричини.

## 7 Записи

Документ	Місце зберігання	Тривалість зберігання запису	Відповідальна особа
Бланк скарги	Відділ безпеки харчових продуктів	Сім років	Менеджер з безпеки харчових продуктів
Реєстр скарг	Відділ безпеки харчових продуктів	Сім років	Менеджер з безпеки харчових продуктів
Нотатки про розслідування скарг та офіційні відповіді	Відділ безпеки харчових продуктів	Сім років	Менеджер з безпеки харчових продуктів
Аналіз тенденцій	Відділ безпеки харчових продуктів	Безстроково	Менеджер з безпеки харчових продуктів

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура управління скаргами	
Ідентифікатор: СОП-015 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 5 з 5

<b>КОНТРОЛЬ ШКІДНИКІВ</b>	
<b>Процедура оператора ринку харчових продуктів</b>	
<b>№ документа</b>	Стандартна операційна процедура СОП-016
<b>Створений</b>	9 листопада 2017 р.
<b>Оновлений</b>	13 січня 2019 р.
<b>Контролер</b>	Менеджер з безпеки харчових продуктів
<b>Власник</b>	Менеджер з гігієни
<b>Заява про конфіденційність</b>	
На інформацію в цьому документі поширюється режим конфіденційності згідно з наведеною нижче класифікацією документів та правилами розкриття інформації.	
Усі документи оператора ринку класифікуються наступним чином. ПУБЛІЧНІ документи призначені для всіх. КОМЕРЦІЙНІ КОНФІДЕНЦІЙНІ документи призначені для обмеженого кола осіб в межах оператора ринку та партнерських організацій, які зберігають їх конфіденційність. Конфіденційні документи компанії призначені для використання в ході звичайної ділової діяльності працівниками офісу оператора ринку, які зберігають їх конфіденційність. СУВОРО КОНФІДЕНЦІЙНІ документи використовуються обмеженим колом осіб в межах оператора ринку при дотриманні режиму конфіденційності щодо них.	
© Авторське право оператора ринку. Всі права захищені. Жодна частина цієї публікації не може бути відтворена, збережена в пошуковій системі або передана в будь-якій формі чи будь-якими засобами, електронними, механічними, фотокопіюванням, звукозаписом або іншим способом, без письмового дозволу оператора ринку.	
<b>Класифікація</b>	Конфіденційний документ компанії

## Історія переглядів

Дата	Версія	Автор	Коментарі (включаючи історію переглядів)
9 листопада 2017 р.	Проект 01	Джо Блогґз	Першопочатковий документ для розгляду та обговорення
11 листопада 2017 р.	Проект 02	Джо Блогґз	Оновлено відповідно до коментарів після ознайомлення
12 листопада 2017 р.	Проект 03	Джо Блогґз	Оновлено відповідно до коментарів після ознайомлення
24 березня 2018 р.	V1.0	Мері Кехілл	Зміни формату
27 грудня 2018 р.	V1.1	Мері Кехілл	Оновлення після технічної експертизи
13 січня 2019 р.	V1.2	Мері Кехілл	Зміни формату; додано контрольні номери документів форм та оновлений розділ посилань на документи

## Зміст

1	Резюме .....	100	6	Пояснення до процедури .....	101
2	Пов'язані документи .....	100	6.1	Матеріали .....	101
3	Визначення .....	100	6.2	Небезпечні фактори .....	101
4	Вступ .....	100	6.3	Примітки .....	101
5	Блок-схема процедури .....	100	6.4	Ведення записів .....	101
			7	Записи .....	101

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура контролю шкідників	
Ідентифікатор: СОП-016 Створений: November 9, 2017	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Менеджер з безпеки харчових продуктів Власник: Менеджер з гігієни	Стор. 1 з 3

## КОНТРОЛЬ ШКІДНИКІВ

### 1 Резюме

Мета	Метою цієї процедури є ліквідація або мінімізація умов, які можуть дозволити шкідникам проникнути на виробництво харчових продуктів.
Сфера застосування	Ця процедура застосовується на всьому виробництві харчових продуктів з молока
Функціональна відповідальність	Функціональна відповідальність за цю процедуру лежить на головному інспекторі з гігієни, який відповідає за ефективне впровадження та дотримання процедури.

### 2 Пов'язані документи

Політики	Політика щодо безпечності харчових продуктів, ПОЛ-001
Процеси	Опис процесу безпечності харчових продуктів, ПРО-002
Процедури	Процедура гігієни, СОП-005 Процедура технічного обслуговування, СОП-088
Робочі інструкції	Не застосовуються
Форми	Журнал виявлення шкідників 020
Інше	Карта молочного заводу СОП-016-1 Контроль шкідників J&J: 608-222.4400 Книга контролю шкідників СОП-016-2

### 3 Визначення

Термін чи аббревіатура	Опис
Журнал виявлення шкідників	Журнал, що містить відомості про помічених шкідників із записами про те, де та коли вони були побачені

### 4 Вступ

Процедура контролю шкідників задокументовує та визначає цільових шкідників і небезпечні фактори, а також розглядає плани, методи, графіки та процедури боротьби з ними.

### 5 Блок-схема процедури

Не застосовуються.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура контролю шкідників	
Ідентифікатор: СОП-016 Створений: November 9, 2017	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Менеджер з безпечності харчових продуктів Власник: Менеджер з гігієни	Стор. 2 з 3

## КОНТРОЛЬ ШКІДНИКІВ

### 6 Пояснення до процедури

#### 6.1 Матеріали

1. Книга контролю шкідників, ідентифікатор документа СОП-016-2, розташована на стелажі у вантажному відсіку.
2. Контроль шкідників J&J: 608 222-4400, список хімікатів для боротьби зі шкідниками.

#### 6.2 Небезпечні фактори

1. Засоби хімічної обробки розташовані по всьому підприємству; див. карту контролю шкідників на молочному заводі. Персонал заводу не несе відповідальності за поводження з засобами обробки, але повинен знати про їхню присутність.

#### 6.3 Примітки

1. Представник компанії J&J Pest Control Company щотижня відвідує потужність для перевірки на наявність шкідників. Цей представник також повинен звернути увагу на будь-які умови, які сприяють зараженню шкідниками.
  - a. Огляд охоплює внутрішню та зовнішню частину будівлі, особливо зони, схильні до зараження шкідниками.
  - b. Представник також повинен оглянути будь-які ділянки, зазначені в журналі виявлення шкідників 020 і низі контролю шкідників СОП-016-2.
2. Про кожне відвідування заповнюється звіт і зберігається в книзі контролю шкідників СОП-016-2. Представник компанії з контролю за шкідниками повинен повідомити менеджера з безпеки харчових продуктів про результати перевірки та отримати підпис менеджера з безпеки харчових продуктів.
3. Відповідальність за проведення будь-якої обробки, яка може знадобитися, лежить на представникові компанії з контролю шкідників. Завод повинен приставати на рекомендації такого представника щодо запобігання зараженню шкідниками.
4. Якщо працівник підприємства помітив шкідників, він повинен вжити наступних заходів:
  - a. Записати у журналі виявлення шкідників 020, який шкідник був помічений, де він був помічений і дату виявлення.
  - b. Повідомити менеджера з безпеки харчових продуктів.

#### 6.4 Ведення документації

Усі відвідування та обробки, пов'язані з контролем шкідників, повинні бути задокументовані в книзі контролю шкідників СОП-016-2.

### 7 Записи

Документ	Місце зберігання	Тривалість зберігання запису	Відповідальна особа
Журнал виявлення шкідників	Вантажний відсік	Безстроково	Менеджер з гігієни

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура контролю шкідників		
Ідентифікатор: СОП-016 Створений: November 9, 2017	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Менеджер з безпеки харчових продуктів Власник: Менеджер з гігієни		Стор. 3 з 3

## УПРАВЛІНСЬКИЙ АНАЛІЗ

## Процедура оператора ринку харчових продуктів

<b>№ документа</b>	Стандартна операційна процедура СОП-021
<b>Створений</b>	20 квітня 2018 р.
<b>Оновлений</b>	24 квітня 2019 р.
<b>Контролер</b>	Контролер документообігу
<b>Власник</b>	Менеджер з безпеки харчових продуктів
<b>Заява про конфіденційність</b>	
На інформацію в цьому документі поширюється режим конфіденційності згідно з наведеною нижче класифікацією документів та правилами розкриття інформації.	
Усі документи оператора ринку класифікуються наступним чином. ПУБЛІЧНІ документи призначені для всіх. КОМЕРЦІЙНІ КОНФІДЕНЦІЙНІ документи призначені для обмеженого кола осіб в межах оператора ринку та партнерських організацій, які зберігають їх конфіденційність. Конфіденційні документи компанії призначені для використання в ході звичайної ділової діяльності працівниками офісу оператора ринку, які зберігають їх конфіденційність. СУВОРО КОНФІДЕНЦІЙНІ документи використовуються обмеженим колом осіб в межах оператора ринку при дотриманні режиму конфіденційності щодо них.	
© Авторське право оператора ринку. Всі права захищені. Жодна частина цієї публікації не може бути відтворена, збережена в пошуковій системі або передана в будь-якій формі чи будь-якими засобами, електронними, механічними, фотокопіюванням, звукозаписом або іншим способом, без письмового дозволу оператора ринку.	
<b>Класифікація</b>	Конфіденційний документ компанії

## Історія переглядів

Дата	Версія	Автор	Коментарі (включаючи історію переглядів)
20 квітня 2018 р.	Проект 01	Джо Блогґз	Першопочатковий документ для розгляду та обговорення
24 квітня 2019 р.	V1.0	Джо Блогґз	Схвалено для випуску власником процесу

## Зміст

1	Резюме .....	103	7.2	Порядок денний .....	106
2	Пов'язані документи .....	103	7.3	Результати аналізу ... ..	107
3	Визначення .....	103	7.4	Протокол управлінського аналізу .....	108
4	Вступ .....	103	7.5	Затвердження протоколу управлінського аналізу .....	108
5	Блок-схема процедури .....	104	7.6	Затвердження результатів управлінського аналізу .....	108
6	Пояснення до процедури .....	105	8	Записи .....	108
7	Нарада з управлінського аналізу .....	106			
	7.1 Учасники .....	106			

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура управлінського аналізу	
Ідентифікатор: СОП-021 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 24 квітня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 1 з 7

## УПРАВЛІНСЬКИЙ АНАЛІЗ

### 1 Резюме

Мета	Метою цієї процедури є описати наступне: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Методику, яка використовується менеджментом компанії для забезпечення того, щоб система управління безпеністю харчових продуктів (FSMS) залишалася придатною, достатньою та ефективною, а також постійно вдосконалювалася.</li> </ul>
Сфера застосування	Ця процедура застосовується для: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Планування, збору даних, визначення тенденцій, презентацій команді менеджменту та подальших дій щодо будь-яких визначених дій, включаючи оновлення FSMS.</li> </ul>
Функціональна відповідальність	Функціональна відповідальність за цю процедуру лежить на керівній групі безпеності харчових продуктів або менеджері з безпеності харчових продуктів, який відповідає за ефективне впровадження та дотримання процедури.

### 2 Пов'язані документи

Політики	Політика щодо безпеності харчових продуктів, ПОЛ-001
Процедури	Внутрішній аудит, СОП-006 Корекція та корегувальні дії, СОП-009 Стратегічне планування, СОП-019 Управління ризиками, СОП-030
Робочі інструкції	Не застосовуються
Форми	Протокол наради з управлінського аналізу, шаблон документа Нарада з управлінського аналізу, шаблон презентації
Інше	Дані розглянуто в рамках наради з управлінського аналізу

### 3 Визначення

Термін чи аббревіатура	Опис
Оператор ринку	Оператор ринку харчових продуктів
FSMS	Система управління безпеністю харчових продуктів
Команда менеджменту	Особа або група, яка керує та контролює організацію на найвищому рівні

### 4 Вступ

Відповідно до належної ділової практики та вимог пункту 9.3 стандарту ISO 22000:2018 Міжнародної організації зі стандартизації, менеджмент компанії аналізуватиме систему управління безпеністю харчових продуктів (FSMS) принаймні раз на рік у встановлену дату, щоб переконатися, що система залишається придатною, достатньою та ефективною. Цей аналіз буде

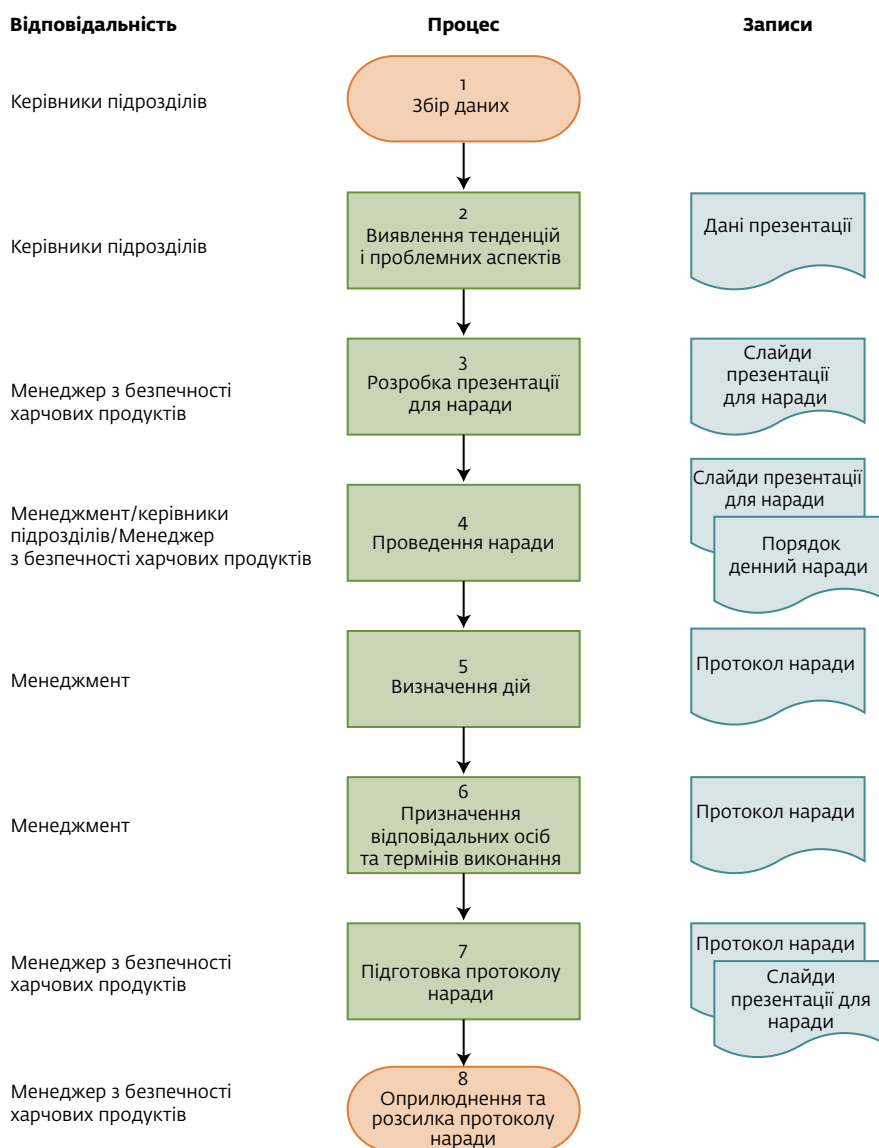
Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура управлінського аналізу	
Ідентифікатор: СОП-021 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 24 квітня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеності харчових продуктів	Стор. 2 з 7

## УПРАВЛІНСЬКИЙ АНАЛІЗ

структурованим процесом і визначатиме результати та дії, пов'язані з можливостями постійного вдосконалення, необхідністю змін до FSMS та потребами в ресурсах.

Такий аналіз проводитиметься принаймні раз на рік, і на ньому повинні бути присутні генеральний директор, керівники підрозділів і керівник групи з безпеки харчових продуктів. Для проведення наради потрібен кворум, який складається щонайменше з генерального директора, усіх керівників відділів та менеджера з безпеки харчових продуктів. Необхідно вести протокол, включаючи будь-які дії, визначені під час наради, та зберігати його в архіві.

### 5 Блок-схема процедури



Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура управлінського аналізу	
Ідентифікатор: СОП-021 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 24 квітня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 3 з 7



## УПРАВЛІНСЬКИЙ АНАЛІЗ

### 6 Пояснення до процедури

#### Кроки 1 та 2

Напередодні запланованої наради з управлінського аналізу керівники підрозділів об'єднують дані про ефективність процесів і діяльність своїх підрозділів. Потім ці дані будуть розглянуті ними, щоб визначити як позитивні, так і негативні тенденції. Потім ці тенденції будуть представлені команді менеджменту під час аналізу та надіслані менеджеру з безпеності харчових продуктів для підготовки до управлінського аналізу.

#### Крок 3

На основі даних, отриманих від керівників підрозділів менеджер з безпеності харчових продуктів створить слайди загальної презентації управлінського аналізу, як буде необхідно або вимагатиметься.

#### Кроки 4, 5, і 6

Генеральний директор оператора ринку харчових продуктів головуватиме на нараді за підтримки менеджера з безпеності харчових продуктів. Вони призначають людину, яка вестиме протокол наради. Менеджер з безпеності харчових продуктів може запросити інших власників процесу представити конкретні питання порядку денного наради. Кожному учаснику буде дозволено поставити будь-які запитання тощо щодо даних, щоб забезпечити повну та відкриту дискусію. Якщо приймається рішення або визначаються дії, вони повинні бути узгоджені командою менеджменту та зафіксовані в протоколі відповідно до розділу 7.4 цієї процедури. Якщо дію узгоджено, необхідно записати що конкретно має бути зроблено, відповідальну особу та часові рамки.

#### Кроки 7 і 8

Під час засідання вестиметься протокол, який перевірятиметься таким чином:

- Менеджер з безпеності харчових продуктів повинен переглянути та затвердити протокол перед тим, як надати його генеральному директору.
- Генеральний директор або заступник генерального директора повинен підписати та поставити дату на протоколі наради, щоб підтвердити схвалення протоколу та взяти на себе зобов'язання забезпечити виконання та реалізацію всіх визначених рішень або дій.

Після затвердження протокол можна розсилати по організації. Копія протоколу повинна бути підшита в папку для цілей ведення записів.

Протокол наради має бути оприлюднений протягом п'яти днів після завершення наради.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура управлінського аналізу	
Ідентифікатор: СОП-021 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 24 квітня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеності харчових продуктів	Стор. 4 з 7

## УПРАВЛІНСЬКИЙ АНАЛІЗ

### 7 Нарada з управлінського аналізу

#### 7.1 Учасники

На нараді обов'язкова участь таких осіб:

- Генеральні директори
- Керівники підрозділів
- Менеджер з безпеки харчових продуктів
- Будь-які інші особи за потреби

Якщо на нараді присутній і виступає як представник іншої особи її заступник, вважається, що заступник має повні повноваження такої іншої особи щодо прийняття рішень і бере на себе відповідальність за виконання будь-яких рішень або дій, погоджених на зборах. Отже, на заступників варто покладатися лише у виняткових випадках.

#### 7.2 Порядок денний

Порядок денний наради з управлінського аналізу повинен містити щонайменше такі пункти:

- Статус дій, погоджених під час попередніх управлінських аналізів.
- Зміни у зовнішніх і внутрішніх питаннях, які є суттєвими та мають стосунок до FSMS, включаючи, але не обмежуючись наступним: правове, технологічне, конкурентне, ринкове, культурне, соціальне чи економічне середовище; кібербезпека та шахрайство з харчовими продуктами; захист харчових продуктів і навмисне зараження; а також рівень знань та ефективність роботи організації, неважливо, чи є ця організація міжнародною, національною, регіональною чи місцевою.
- Інформація про показники забезпечення безпеки харчових продуктів, включаючи тенденції та показники щодо:
  - Результатів заходів з оновлення системи.
  - Результатів моніторингу та оцінювання, включаючи, але не обмежуючись, тенденціями в моніторингу навколишнього середовища, інспектуваннями з питань гігієни, інспектуваннями на виявлення скла, якістю продукції (включаючи мікробіологічні дані), даними моніторингу терміну придатності продукції, контролю шкідників, скаргами замовників або споживачів, скаргами постачальників, заблокованим запасом, порушеннями критичних контрольних точок (ККТ), порушеннями операційної програми-передумови (ОПП) і ефективністю симуляції відкликання.
  - Невідповідності та коригувальних дій.
  - Аналізу результатів верифікаційної діяльності, пов'язаної з програмами-передумовами (ПП) і планом аналізу небезпечних факторів та контролю у критичних точках (НАССР).
  - Результатів як внутрішнього, так і зовнішнього аудиту.
  - Інспектувань, наприклад, з боку контролюючих органів або з боку замовників.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура управлінського аналізу		
Ідентифікатор: СОП-021 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 24 квітня 2019 р.	Контролер:	Контролер документообігу	Стор. 5 з 7
		Власник:	Менеджер з безпеки харчових продуктів	

## УПРАВЛІНСЬКИЙ АНАЛІЗ

- Результатів дослідження задоволеності замовників.
- Питань, що стосуються зовнішніх постачальників послуг та інших відповідних заінтересованих сторін.
- Ступінь досягнення цілей FSMS.
- Достатність ресурсів, необхідних для підтримки ефективної FSMS.
- Нові або переглянуті законодавчі та регуляторні (нормативні) вимоги.
- Надзвичайні ситуації, інциденти з безпеністю харчових продуктів та вилучення харчових продуктів.
- Аналіз ефективності роботи групи з безпеності харчових продуктів: чи поінформована група з безпеності харчових продуктів про всі відповідні зміни та чи надано їй достатньо часу для підготовки відповідних заходів з реагування на них.
- Аналіз ризиків і можливостей, ефективності дій, вжитих для мінімізації ризиків і використання можливостей.
- Нові потенційні можливості для постійного вдосконалення.
- Ефективність системи управління документацією (СУД).
- Політика безпеності харчових продуктів, включаючи потенційне оновлення та підписання генеральним директором.
- Оновлення цілей, а саме цілей, які є SMART (конкретні, вимірні, досяжні, реалістичні та визначені в часі).
- Інші питання.

### 7.3 Результати аналізу

Результати наради з управлінського аналізу повинні містити рішення та дії, пов'язані з можливостями постійного вдосконалення та з:

- Гарантією безпеності харчових продуктів.
- Підвищенням ефективності FSMS, включаючи комунікацію, якщо це необхідно.
- Потребою в ресурсах.
- Потребою в змінах у FSMS, включаючи перегляд політики та цілей безпеності харчових продуктів.

Загальним результатом зустрічі є рішення про те, чи залишається FSMS придатною, достатньою та ефективною. Документально оформлена інформація про нараду та рішення та дії наради повинна зберігатися як доказ отриманих результатів.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура управлінського аналізу	
Ідентифікатор: СОП-021 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 24 квітня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеності харчових продуктів	Стор. 6 з 7

## УПРАВЛІНСЬКИЙ АНАЛІЗ

### 7.4 Протокол управлінського аналізу

Після кожної наради необхідно складати протокол із використанням затвердженого шаблону. Протокол має бути докладним і точним, надавати чіткий опис тем, що розглядались. Якщо за результатами наради будуть визначені будь-які рішення або дії, вони повинні забезпечити:

- Чіткий опис прийнятих рішень, включаючи можливі наслідки.
- Чіткий опис необхідних дій.
- Визначення особи чи групи, відповідальної за виконання дії.
- Визначення часових рамок, призначених для виконання дії.

Записи управлінського аналізу зберігатимуться протягом шести років.

### 7.5 Затвердження протоколу управлінського аналізу

Протокол затверджується, як зазначено в кроках 7 і 8 у поясненнях до процедури.

### 7.6 Повідомлення результатів управлінського аналізу

Скорочена версія протоколу буде доведена до компанії через керівників структурних підрозділів.

## 8 Записи

Документ	Місце зберігання	Тривалість зберігання запису	Відповідальна особа
Слайди презентації управлінського аналізу, якщо вони використовуються	Відділ безпеки харчових продуктів	Шість років	Менеджер з безпеки харчових продуктів
Протокол наради з управлінського аналізу	Відділ безпеки харчових продуктів	Шість років	Менеджер з безпеки харчових продуктів

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура управлінського аналізу		
Ідентифікатор: СОП-021 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 24 квітня 2019 р.	Контролер:	Контролер документообігу	Стор. 7 з 7
		Власник:	Менеджер з безпеки харчових продуктів	

<b>ПОВІРКА/КАЛІБРУВАННЯ</b>	
<b>Процедура оператора ринку харчових продуктів</b>	
<b>№ документа</b>	Стандартна операційна процедура СОП-022
<b>Створений</b>	20 квітня 2018 р.
<b>Оновлений</b>	13 січня 2019 р.
<b>Контролер</b>	Контролер документообігу
<b>Власник</b>	Менеджер з безпеки харчових продуктів
<b>Заява про конфіденційність</b>	
На інформацію в цьому документі поширюється режим конфіденційності згідно з наведеною нижче класифікацією документів та правилами розкриття інформації.	
Усі документи оператора ринку класифікуються наступним чином. ПУБЛІЧНІ документи призначені для всіх. КОМЕРЦІЙНІ КОНФІДЕНЦІЙНІ документи призначені для обмеженого кола осіб в межах оператора ринку та партнерських організацій, які зберігають їх конфіденційність. Конфіденційні документи компанії призначені для використання в ході звичайної ділової діяльності працівниками офісу оператора ринку, які зберігають їх конфіденційність. СУВОРО КОНФІДЕНЦІЙНІ документи використовуються обмеженим колом осіб в межах оператора ринку при дотриманні режиму конфіденційності щодо них.	
© Авторське право оператора ринку. Всі права захищені. Жодна частина цієї публікації не може бути відтворена, збережена в пошуковій системі або передана в будь-якій формі чи будь-якими засобами, електронними, механічними, фотокопіюванням, звукозаписом або іншим способом, без письмового дозволу оператора ринку.	
<b>Класифікація</b>	Конфіденційний документ компанії

## Історія переглядів

Дата	Версія	Автор	Коментарі (включаючи історію переглядів)
20 квітня 2018 р.	Проект 01	Джо Блогґз	Першопочатковий документ для розгляду та обговорення
24 квітня 2018 р.	V1.0	Джо Блогґз	Схвалено для випуску власником процесу
13 січня 2019 р.	V1.1	Джо Блогґз	Оновлено відповідний задокументований розділ

## Зміст

1	Резюме	110
2	Пов'язані документи	110
3	Визначення	111
4	Вступ	112
5	Блок-схема процедури	112
6	Пояснення до процедури	112
6.1	Внесення обладнання до програми повірок/калібрувань	112
6.2	Частота повірок/калібрувань	113
6.3	Зміна статусу обладнання	114
6.4	База даних повірок/калібрувань та звітність	115
6.5	Процес виправних/коригувальних дій	116
6.6	Маркування, ідентифікація та зберігання	117
6.7	Заміна батареї	118
6.8	Процедури повірки/калібрування	118
6.9	Внутрішня повірка/калібрування	118
6.10	Зовнішня повірка/калібрування	121
6.11	Завершення	123
7	Записи	123

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура повірки/калібрування	
Ідентифікатор: СОП-022 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 1 з 15

## ПОВІРКА/КАЛІБРУВАННЯ

### 1 Резюме

Мета	Метою цієї процедури є опис вимог до програми повірки/калібрування для вимірювального та випробувального обладнання.
Сфера застосування	<p>Ця процедура застосовується до вимірювального та випробувального обладнання, тобто пристроїв, які використовуються для лабораторних досліджень, вимірювання, оцінювання, інспектування або іншого вивчення матеріалів, витратних матеріалів, обладнання та систем, або для визначення відповідності специфікаціям. Це включає пристрої технологічного контролю, які потенційно можуть вплинути на безпечність харчових продуктів.</p> <p>Ця процедура містить інструкції щодо керування повірками/калібруваннями вимірювальних і випробувальних приладів сервісними організаціями, виробниками оригінального обладнання, підрядниками або лабораторіями (тут іменуються підрядниками), а також для забезпечення простежуваності відповідно до національних або міжнародних стандартів.</p> <p>Ця процедура визначає вимоги до документації для обладнання, повіреного/каліброваного власним персоналом.</p> <p>Усе вимірювальне та випробувальне обладнання має бути зареєстровано в програмі повірки/калібрування або програмі профілактичного обслуговування. Реєстрація включає вимірювальне та випробувальне обладнання, позначене як «Лише довідкове» та «Не потребує повірки».</p>
Функціональна відповідальність	<p>Функціональна відповідальність за цю процедуру лежить на менеджері з безпечності харчових продуктів, який відповідає за ефективне впровадження та забезпечує безперервне дотримання цієї процедури.</p> <p>Керівники підрозділів несуть відповідальність за те, щоб записи, які знаходяться під їхнім контролем, велися відповідно до цієї документально оформленої процедури.</p>

### 2 Пов'язані документи

Політики	Політика щодо безпечності харчових продуктів, ПОЛ-001
Процеси	Безпечність харчових продуктів, ПРО-001
Процедури	<p>Контроль документообігу, СОП-001</p> <p>Контроль продукту, що не відповідає вимогам, СОП-003</p> <p>Корекція та коригувальні дії, СОП-009</p>
Робочі інструкції	Не застосовуються
Форми	<p>Тестування встановлення випробувального обладнання</p> <p>Форма зміни стану засобу вимірювання</p>
Інше	<p>Посібники ТЕМ</p> <p>ISO/IEC 17025:2017</p> <p>Внутрішній звіт про повірку/калібрування</p>

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура повірки/калібрування	
Ідентифікатор: СОП-022 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпечності харчових продуктів	Стор. 2 з 15

## ПОВІРКА/КАЛІБРУВАННЯ

### 3 Визначення

Термін чи аббревіатура	Опис
Точність	Відносна відповідність вимірної величини прийнятому еталону
Повірка	Перевірка ефективності вимірювального приладу відповідно до простежуваного еталону
Інтервал повірки	Тривалість часу між повірками
FSMS	Система управління безпечністю харчових продуктів
Замкнена повірка/калібрування	Повірка/калібрування вимірювальних приладів вже встановлених у загальну систему; являє собою повірку/калібрування приладів у процесі використання
Вимірювальне обладнання	Будь-який прилад, який моніторить чи контролює критичний параметр виробничого процесу чи контрольованого середовища, або який використовується для вимірювання специфікації продукту чи компонента
Національний еталон	Калібрувальний інструмент, який використовується міжнародно визнаною лабораторією еталонів, що представляє країну, яка керує лабораторією
Розбіжність результатів/похибка	Також відома як відтворюваність результатів; варіація в показаннях, отриманих в ході повторення тих самих вимірювань
Діапазон	Широта або розмах вимірювальної здатності приладу
Відтворюваність	Міра здатності вимірювального приладу видавати однакові показання, якщо прилад використовується іншим оператором
Роздільна здатність	Сила диференціації приладу; для аналогових приладів сила диференціації обмежена половиною градуювання малої поділки шкали
Еталон	Визначений контрольний прилад, повірений/калібрований згідно з розмірами одиниць вимірювань, встановлених національним стандартом
Співвідношення точності вимірювання	Рівень невизначеності у вимірюванні по відношенню до абсолютного еталону
Простежуваність	Задokumentоване посилання результатів повірки/калібрування на визнаний еталон

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура повірки/калібрування	
Ідентифікатор: СОП-022 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпечністю харчових продуктів	Стор. 3 з 15

## ПОВІРКА/КАЛІБРУВАННЯ

### 4 Вступ

Повірка/калібрування визначає точність і якість вимірювань, зафіксованих за допомогою певного обладнання. З часом спостерігається тенденція до зміни результатів і точності, особливо під час використання певних технологій або вимірювання певних параметрів, таких як температура та вологість. Щоб бути впевненим у виміряних результатах, обладнання необхідно повірити/калібрувати, обслуговувати та технічно обслуговувати протягом усього терміну служби, і тоді воно зможе давати надійні, точні і повторювані вимірювання.

Метою повірки/калібрування є мінімізація будь-якої невизначеності вимірювань шляхом забезпечення точності випробувального обладнання. Повірка/калібрування кількісно визначає та контролює помилки або невизначеності в процесах вимірювання в межах прийнятного рівня.

Таким чином, повірка/калібрування має величезне значення там, де важливі вимірювання. Це дозволяє користувачам і компаніям бути впевненими в результатах, які вони відстежують, фіксують і згодом контролюють.

### 5 Блок-схема процедури

Не застосовуються.

### 6 Пояснення до процедури

#### 6.1 Внесення обладнання до програми повірок/калібрувань

Заявник повідомляє підрозділ повірок/калібрувань про нове обладнання, заповнивши форму кваліфікації монтажу випробувального обладнання та подавши її до підрозділу повірок/калібрувань.

Заявник повинен надати до підрозділу повірок/калібрувань наступне:

- Вимірювальне обладнання (якщо воно є переносним).
- Форму кваліфікації монтажу випробувального обладнання.
- Обладнання вноситься до програми тестування лише після заповнення і подання форми кваліфікації монтажу випробувального обладнання, яка має детально описувати придатність вимірювального приладу для використання за призначенням. Визначення придатності має враховувати точність, співвідношення точності вимірів, похибку, діапазон, роздільну здатність та умови використання, включаючи умови навколишнього середовища. Співвідношення точності вимірів вимагається щонайменше на рівні 4:1; обґрунтування будь-яких винятків має бути документально оформлене та затверджене.
- Для еталонів, що використовуються для внутрішньої повірки/калібрування, співвідношення точності вимірювання має бути щонайменше 10:1; обґрунтування винятків має бути документально оформлене та затверджене.
- Необхідно додати копію специфікацій обладнання (якщо доступна з інструкції з експлуатації/каталогу); в іншому випадку вимоги до повірки будуть зазначені в розділі спеціальних інструкцій.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура повірки/калібрування	
Ідентифікатор: СОП-022 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 4 з 15



## ПОВІРКА/КАЛІБРУВАННЯ

- Інструкція(-ї) з експлуатації або обслуговування для обладнання, яке має бути або яке потенційно може бути повірене власними силами (за наявності).
- Сертифікат(-и) повірки/калібрування.
- Сертифікати для нового вимірювального та випробувального обладнання вимагають, як мінімум, заяви про його повірку/калібрування у відповідності до національних, міжнародних або консенсусних еталонів та відповідність опублікованим специфікаціям.

Активне вимірювальне та випробувальне обладнання, що не повіряється/калібрується для всього діапазону вимірювань або можливостей, повинно бути позначено ярликом «Обмежено» або аналогічним. Повідомлення про обмеження щодо використання повинні бути прикріплені на вимірювальне та випробувальне обладнання або біля нього. Обмеження мають бути вказані в розділі «Спеціальні інструкції» форми кваліфікації монтажу випробувального обладнання.

### 6.2 Частота повірок/калібрувань

Інтервали між повірками/калібруваннями повинні встановлюватися відповідно до нижче наведених рекомендацій, поданих у порядку спадання пріоритетності:

- Історія повірок/калібрувань та планове використання оцінюваного обладнання.
- Аналогічне вимірювальне та випробувальне обладнання, зареєстроване в системі повірок/калібрувань.
- Документально оформлене інженерне обґрунтування на основі використання.
- Рекомендація виробника.
- У випадку, якщо жоден з наведених вище видів інформації недоступний, початковий інтервал не повинен перевищувати шести місяців.

Підрозділ власника може запросити змінити частоту повірок/калібрувань, заповнивши форму зміни інтервалів між повірками/калібруваннями. У формі необхідно навести обґрунтування запиту. Під час схвалення необхідно враховувати ризик використання у процесі виробництва або інспектування вимірювального та випробувального обладнання, показники якого виходять за межі допусків.

Збільшення інтервалу, що перевищує половину (1/2) поточного циклу повірок/калібрувань, вимагає обґрунтування на основі наведених вище рекомендацій.

Первинне впровадження нових вимірювальних приладів, які не використовувалися після початкової повірки/калібрування, виконаної виробником оригінального обладнання, може бути продовжено на наступний повний цикл, якщо це дозволено виробником оригінального обладнання, як зазначено в сертифікаті повірки/калібрування виробника оригінального обладнання в програмному забезпеченні системи повірок.

Інтервали повірок/калібрувань оцінюються та документально оформлюються на щорічній основі координатором повірок в програмному забезпеченні системи повірок/калібрувань.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура повірки/калібрування	
Ідентифікатор: СОП-022 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 5 з 15

## ПОВІРКА/КАЛІБРУВАННЯ

### 6.3 Зміна статусу обладнання

Власник обладнання запитуватиме зміни в статусі обладнання/повірки/калібрування за допомогою форми зміни статусу вимірювального приладу. Категорії статусу обладнання/повірок/калібрувань включають в тому числі:

- *Активне:* вимірювальне та випробувальне обладнання, яке проходить повірку/калібрування в усьому діапазоні вимірювань або можливостей; це обладнання має бути позначено ярликом «Повірено».
- *Неактивне:* вимірювальне або досліджувальне обладнання, яке зараз не використовується і, отже, не повинно бути активною частиною програми повірок/калібрувань; це обладнання має бути помічено ярликом «Не використовувати – вийшло з ладу» та, якщо це можливо, бути не функціонуючим.
- *Вилучене з використання:* вимірювальне та випробувальне обладнання, яке було вилучено з використання або знищено.
- *Лише для ознайомлення:* вимірювальне та випробувальне обладнання, яке має вимірювальну здатність, але наразі не використовується для будь-яких вимірювань чи випробувань для визначення відповідності будь-якому обладнанню, продукту, процесу, верифікації/валідації конструкції або екологічним специфікаціям; це обладнання має бути позначено ярликом «Не повірено – лише для ознайомлення».
- *Не потребує повірки/калібрування:* вимірювальне та випробувальне обладнання, яке за своєю природою чи застосуванням не потребує періодичних повірок/калібрування; обладнання в цій категорії включає внутрішні еталони та обладнання, що використовується в конкретних програмах, у яких вихідні значення перевіряються іншим повіреним/каліброваним вимірювальним і випробувальним обладнанням; на цьому обладнанні має бути ярлик «Не потребує повірки».
- *Втрачене:* обладнання, яке підрозділ власника не може знайти.

### УСУНУТЕ З ВИКОРИСТАННЯ/УТИЛІЗОВАНЕ ОБЛАДНАННЯ

Підрозділ, який володіє обладнанням, яке буде утилізовано/усунуто з використання, заповнює форму зміни статусу вимірювального приладу.

Ідентифікаційний ярлик повірки буде видалений підрозділом власника з обладнання та прикріплений до форми зміни статусу вимірювального приладу.

Підрозділ власника повинен відповідним чином ідентифікувати обладнання для утилізації/знищення.

Підрозділ власника отримує дозвіл на утилізацію активу.

Заповнена форма зміни статусу вимірювального приладу буде передана до підрозділу повірок/калібрувань.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура повірки/калібрування	
Ідентифікатор: СОП-022 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 6 з 15

## ПОВІРКА/КАЛІБРУВАННЯ

Передача обладнання – вимірювальне та випробувальне обладнання, основне використання/право власності на яке назавжди передається між підрозділами чи відділами. Підрозділ початкового власника несе відповідальність за заповнення форми зміни статусу вимірювального приладу для будь-якого вимірювального та випробувального обладнання, яке передається іншому підрозділу чи відділу, а також для отримання підпису від підрозділу нового власника.

### 6.4 База даних повірок/калібрувань та звітність

Підрозділи забезпечення якості/технічного контролю/контролю документообігу повинні підтримувати систему відслідковування та контролю вимірювального та випробувального обладнання, яка запобігатиме використанню застарілого або непридатного вимірювального та випробувального обладнання.

База даних повірок/калібрувань повинна окреслювати метод повірки/калібрування в розділі коментарів до запису історії обладнання, наприклад, замовлення повірки/калібрування на місці субпідрядником (виконується на місці затвердженим постачальником).

Субпідрядник: як правило, вимірювальне та випробувальне обладнання надсилається затвердженому постачальнику.

База даних повірок/калібрувань повинна розрізняти внутрішні еталони компанії від вимірювальних приладів.

Один раз на місяць підрозділ повірок/калібрувань надаватиме звіт про стан повірок/калібрувань керівникам відділу продуктів, представникам підрозділів, відповідальним за повірки, менеджеру з безпеки харчових продуктів і керівнику виробництва.

Щомісячний звіт про стан повірок/калібрувань повинен складатися з:

- Обладнання, яке підлягає повірці протягом наступних 30 днів.
- Обладнання, повірка/калібрування якого прострочені.
- Наявного обладнання, тобто обладнання, що є на місці і належним чином повірене/каліброване.
- Статусу форми виправних/коригувальних дій.

Менеджер повірок/калібрувань має два основних набори записів, у яких зберігається вся відповідна інформація: основний опис обладнання та історія обладнання. Записи вводяться в ці дві відповідні таблиці координатором(-ами) повірок/калібрувань. Майстер обладнання зберігає загальну інформацію, таку як опис ідентифікатора та інформацію про планування (так звані події) для кожного елемента обладнання. Історія обладнання містить історичну інформацію для конкретного обладнання. Подіями можуть бути повірки/калібрування, ремонти, інші дії з обладнанням тощо. Кожного разу, коли відбувається подія, результат події, включаючи будь-яку інформацію про вимірювання, вноситься як запис історії координатором(-ами) повірок/калібрувань.

Усі дані вводяться координатором(-ами) повірок/калібрувань та адміністратором; інші користувачі, наприклад представники, відповідальні за повірки, мають статус «Користувач» або «Лише для читання» в програмному забезпеченні системи повірок. Уся інформація, видалена чи введена, відображається в контрольному журналі в базі даних.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура повірки/калібрування		
Ідентифікатор: СОП-022 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер:	Контролер документообігу	Стор. 7 з 15
		Власник:	Менеджер з безпеки харчових продуктів	

## ПОВІРКА/КАЛІБРУВАННЯ

### 6.5 Процес виправних/коригувальних дій

Підрозділ повірок/калібрувань видає форму виправних/коригувальних дій керівнику підрозділу власника обладнання, коли вимірювальне та випробувальне обладнання, стан якого перед повіркою/калібруванням виходив за межі допуску, повертається з повірки/калібрування. Опис конкретних параметрів, що виходять за межі допуску, включається або додається до форми.

Усе обладнання, у якому перед повіркою/калібруванням виявлено порушення допустимих норм, отримує ярлик «Не використовувати – вийшло з ладу» або буде поміщено на карантин у зоні повірки/калібрування до заповнення форми виправних/коригувальних дій підрозділом власника.

Усі форми виправних/коригувальних дій мають вказувати, яким чином стан обладнання, що виходить за межі допуску, вплинув на продукт(-и)/процес(-и). Необхідно задокументувати стисле та детальне пояснення цього рішення. У відповіді про усунення несправностей необхідно вказати:

- Наскільки важливою для кінцевого користувача є функція обладнання, що схибило.
- Яке відношення має стан, що виходить за межі допуску, до специфікацій продукту.
- Будь-який потенційний вплив на продукт.
- Якщо було виявлено вплив на продукт, для визначення потенційного впливу на безпеку користувача слід використовувати аналіз ефекту режиму відмови продукту або звіт про аналіз ризиків.
- Сюди можна додати допоміжні документи, такі як рукописні примітки, розрахунки, графіки, таблиці, ескізи або фотографії.

Коригувальні дії також мають стосуватися розміщення вимірювального та випробувального обладнання, а саме:

- Придатності обладнання для подальшого використання.
- Інтервалу повірки/калібрування обладнання, якщо в результаті оцінювання здійснюється зміна інтервалу.
- Інших змін для запобігання повторним випадкам, включаючи придатність обладнання для функції вимірювання/випробування та поведження оператора з обладнанням.

Координатор повірки/калібрування повідомляє менеджера з безпеки харчових продуктів і начальника підрозділу про будь-які коригувальні дії, які тривають більше чотирьох тижнів.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура повірки/калібрування		
Ідентифікатор: СОП-022 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер:	Контролер документообігу	Стор. 8 з 15
		Власник:	Менеджер з безпеки харчових продуктів	

## ПОВІРКА/КАЛІБРУВАННЯ

### 6.6 Маркування, ідентифікація та зберігання

Етикетка про повірку/калібрування повинна бути прикріплена або розміщена на видимому місці вимірювального та випробувального обладнання.

Повірене вимірювальне та випробувальне обладнання повинно бути позначено етикеткою, на якій відображається наступне:

- Дата останньої повірки/калібрування.
- Дата наступної планової повірки/калібрування.
- Вищезазначені дати мають відповідати вимогам до формату, встановленим СОП-024, наприклад, січ/05/2015 або 05/січ/2015, щоб уникнути плутанини між повірками/калібруваннями, виконаними в Європі та Сполучених Штатах.
- Ініціали персоналу або субпідрядника, який виконував повірку/калібрування, або назва субпідрядника.

Якщо прилад занадто малий для цього типу маркування, для цього конкретного приладу необхідно використовувати колірний код або менший ідентифікаційний знак із перехресним посиленням у його формі кваліфікації монтажу.

Повірочні/калібрувальні пломби повинні бути прикріплені до вимірювального та випробувального обладнання, якщо може виникнути можливість зміни повірених/калібрувальних налаштувань. Пломба, що захищає від несанкціонованого доступу, прикріплена до зони регулювання налаштувань або гвинта доступу; це діє як запобіжник від будь-яких внутрішніх або зовнішніх коригувань, які можуть зробити параметри повірки/калібрування недійсними. Прийнятні способами пломбування є:

- Етикетки з захистом від підробки.
- Захисний лак.
- Клей малої міцності.

Щоб уникнути пошкодження, де доречно, вимірювальні прилади та еталони, такі як штангенциркулі, повинні зберігатися у відповідній упаковці, коли вони не використовуються.

Запасне/резервне вимірювальне та випробувальне обладнання (портативне) повинно зберігатися в замкнених шафах.

Шафи з позначками «Повірене випробувальне обладнання» містять придатні для використання на даний момент еталони та вимірювальне обладнання. Шафи з позначками «Неповірене випробувальне обладнання» містять прилади, які підлягають повірці/калібруванню, а також неактивне вимірювальне та випробувальне обладнання.

Доступ до цих шаф для зберігання мають лише координатор(-и) повірок і адміністратор.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура повірки/калібрування	
Ідентифікатор: СОП-022 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 9 з 15

## ПОВІРКА/КАЛІБРУВАННЯ

### 6.7 Заміна батареї

Координатор повірок здійснює заміну батареї на будь-якому вимірювальному та випробувальному обладнанні, якщо воно вимагає заміни батареї. Координатор повірок/калібрувань повинен використовувати відповідні електростатичні пристрої та методи, а потім замінити будь-які пломби/етикетки, що захищають від несанкціонованого доступу, якщо це необхідно.

### 6.8 Процедури повірки/калібрування

Процедури повірки/калібрування мають бути індивідуальними для кожного способу застосування вимірювального та випробувального обладнання та мають містити покрокові інструкції щодо повірки/калібрування такого обладнання або його категорій. Вони повинні бути підготовлені компанією, іншим агентством, виробником або спільними зусиллями будь-кого з них. Номери частин процедури внутрішньої повірки/калібрування та поточні редакції мають бути вказані у відповідному записі/формі повірки.

Процедури повірки/калібрування повинні вказувати прийнятні межі точності та похибки, необхідні еталони та достатню інформацію, щоб кваліфікований персонал міг виконати повірку/калібрування.

Обладнання, що використовується для повірки(-ок)/калібрування(-нь), повинно мати співвідношення точності випробування щонайменше 10:1, тобто рівень невизначеності повірочного/калібрувального обладнання буде в 10 разів більшим, ніж похибка вимірювального та випробувального обладнання, що проходить повірку/калібрування. Обґрунтування винятків має бути документально оформлене та затверджене. Обґрунтування може включати збільшення частоти повірок/калібрувань для компенсації цієї невідповідності.

У процедурах повірки/калібрування та записах внутрішньої повірки/калібрування має бути зазначено «Повірка/калібрування виконується лише підготовленим персоналом».

### 6.9 Внутрішня повірка/калібрування

Вимоги до повірок/калібрувань, що виконуються персоналом компанії:

- Повірочні/калібрувальні еталони, що використовуються для виконання внутрішніх повірок/калібрувань, мають бути повіреними/каліброваними відповідно до національного або міжнародного еталону(-ів).
- Повірка/калібрування має виконуватися відповідно до письмових процедур для конкретного застосування обладнання на рівні останньої редакції та опису покрокового методу повірки/калібрування конкретних приладів або категорій приладів.
- Для обладнання, виробленого компанією, повірка/калібрування виконуватиметься на рівні нагляду, що застосовується до обладнання.
- Повірки/калібрування, які проводить персонал компанії, потребують проведення перехресної перевірки перед початком, щоб переконатися в застосуванні належних документації/процедур.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура повірки/калібрування	
Ідентифікатор: СОП-022 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 10 з 15

## ПОВІРКА/КАЛІБРУВАННЯ

- Персонал компанії, який виконує повірки/калібрування, повинен бути навчений належній процедурі та рівню нагляду, про що має бути засвідчено в записах про навчання таких працівників.
- Процедури повірки/калібрування повинні чітко вказувати діапазони прийнятних допусків або граничних значень.
- Записані дані повірки/калібрування повинні бути округлені до найближчої значущої цифри, вказаної граничним значенням.
- Умови навколишнього середовища для повірки/калібрування випробувального та вимірювального обладнання, такі як освітлення, вібрація тощо, окрім температури та вологості, якщо вони не були визначені специфікацією виробника чи інструкцією для користувача, повинні відповідати опублікованій специфікації виробника.
- Умови навколишнього середовища повинні контролюватися персоналом з повірок/калібрувань, щоб забезпечити дотримання вимог під час виконання внутрішньої повірки/калібрування.
- Після завершення повірки/калібрування приладу персонал, який виконує повірку/калібрування, вказує відповідність екологічним нормам, відмітивши відповідний розділ у звіті про повірку компанії.
- Якщо температура або вологість перевищують встановлені межі для певного типу повірки/калібрування, роботу над цим типом повірки/калібрування призупиняють, а наглядача необхідно повідомити для оцінки впливу.

Документація про повірки/калібрування в програмному забезпеченні системи повірок/калібрувань або в аналогічному програмному забезпеченні повинна включати заповнений внутрішній звіт про повірку/калібрування, який містить:

- Ідентифікаційний номер обладнання.
- Опис обладнання.
- Номер деталі або виробника обладнання.
- Інспектування обладнання (якщо виконувався).
- Використані номери повірки/калібрування/процедури випробування/креслень.
- Використану редакцію процедури.
- Зазначення виконаної перехресної перевірки (якщо проводилась).
- Ідентифікацію особи, яка виконує повірку/випробування.
- Використані еталон(-и) повірки/калібрування або обладнання.
- Кінцевий термін(-и) еталону(-ів), що використовується.
- Дату проведення повірки/калібрування.
- Термін наступної повірки/калібрування.
- Зазначення стану обладнання (до та після повірки/калібрування).

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура повірки/калібрування	
Ідентифікатор: СОП-022 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 11 з 15



## ПОВІРКА/КАЛІБРУВАННЯ

Підготовка персоналу для виконання перевірок також повинна містити підпис інструктора/тренера в розділі з позначкою «Схвалено» та вказувати на верифікацію наступного:g:

- Навчання та використання правильних процедур.
- Перехресної перевірки (за наявності).
- Прийнятності даних.

Дані до та після перевірки/калібрування, включаючи прийнятні допуски/граничні значення, можуть бути записані у внутрішньому звіті про перевірку/калібрування або в аркуші даних, що стосуються процедури перевірки/калібрування обладнання; заповнений аркуш даних буде додано до внутрішнього звіту про перевірку.

Підрозділ перевірок/калібрувань виконає побіжний перегляд заповненої внутрішньої форми звіту про перевірку та відповідних аркушів даних, щоб виконати:

- Аналіз на предмет повноти.
- Аналіз умов, що виходять за межі допуску.

Якщо результати вказують на те, що стан перед перевіркою/калібруванням виходить за межі допуску, необхідно видати форму виправних/коригувальних дій. Якщо обладнання не повністю повірене відповідно до специфікацій виробника чи процедурних специфікацій, обладнання може використовуватися в обмеженому статусі. За таких обставин:

- Обладнання ідентифікується за допомогою етикетки про обмежену перевірку/калібрування.
- Обмеження щодо використання будуть чітко позначені на обладнанні або поблизу нього.

Якщо перевірку/калібрування визнано прийнятною, підрозділ перевірок повинен:

- Підписати або проштампувати та проставити дату звіту про перевірку як доказ її проведення в розділі з позначкою «Перевірено ...».
- Наклеїти або видати оновлену етикетку про перевірку/калібрування.
- Якщо статус обладнання змінюється, власник обладнання повинен заповнити форму зміни стану вимірювального приладу.
- Відділ перевірок повинен зберігати звіт про внутрішню перевірку та відповідні аркуші даних у папці документів з історією обладнання.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура перевірки/калібрування	
Ідентифікатор: СОП-022 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 12 з 15



## ПОВІРКА/КАЛІБРУВАННЯ

### 6.10 Зовнішня повірка/калібрування

*Метод повірки:* Повірка/калібрування, що виконується підрядниками, повинна проводитися затвердженими постачальниками (zareєстрованими в списку затверджених постачальників).

Методи та критерії, які використовуються для виконання повірки/калібрування вимірювального та випробувального обладнання, повинні відповідати специфікаціям виробника та бути узгодженим шляхом сертифікації із національним або міжнародним стандартом наприклад, Національного інституту стандартів і технологій США, Служби акредитації Сполученого Королівства, або аналогічного органу.

Метод повірки/калібрування лінійних вимірювальних приладів, таких як зовнішні мікрометри, штангенциркулі та циферблатні індикатори, може спиратися на методологію, викладену в Бри-танських стандартах інженерної метрології, наприклад, BS 870, BS 887, BS 907 тощо.

Спеціальні інструкції щодо повірки/калібрування мають бути детально описані у формі кваліфікації монтажу випробувального обладнання, де це можливо.

*Вимоги до документації:* вся документація, надана підрядником, повинна включати, як мінімум, таке:

- Ідентифікатор вимірювального приладу.
- Дату повірки/калібрування.
- Допуски або задану точність.
- Дані перед повіркою/калібруванням.
- Дані після повірки/калібрування (якщо скориговані).
- Назви використовуваних еталонів.
- Кінцевий термін повірки еталонів.
- Допоміжна вимірювальна документація (графіки, таблиці, фотографії тощо), якщо є.
- Заява про прийнятність (проходить/не проходить).
- Підпис або печатка особи, яка виконує повірку/калібрування, або назва та адреса підрядника.

*Ремонти:* для обладнання, визначеного підрядником як таке, що потребує ремонту, підрозділ повірок/калібрування:

- Вимагає від підрядника надати цінову пропозицію щодо вартості ремонту та надати приблизний час виконання ремонту.
- Повідомляє підрозділ власника про необхідність ремонту обладнання та вимагає погодження на ремонт.

*Погодження ремонту:* Підрозділ власника надає підписаний і датований запит на закупівлю стосовно вартості ремонту. Підрозділ повірок надає вказівку підряднику починати ремонт і надає номер рахунку або номер замовлення на закупівлю.

*Відсутність погодження ремонту:* Повідомлення підряднику повернути обладнання невідремонтованим, якщо воно знаходиться за межами підприємства.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура повірки/калібрування	
Ідентифікатор: СОП-022 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 13 з 15

## ПОВІРКА/КАЛІБРУВАННЯ

*Отримання обладнання:* Після отримання обладнання від підрядника підрозділ повірок/калібрувань:

- Фізично оглядає вимірювальне та випробувальне обладнання на наявність пошкоджень.
- Вивчає всю документацію з повірки/калібрування, щоб отримати необхідну інформацію, відмічаючи пункти в контрольному списку повірки/калібрування в ході перевірки відповідності вимогам.
- Поміщає вимірювальне та випробувальне обладнання з відсутньою документацією або недостатньою інформацією в повірочну шафу зберігання («Неповірене випробувальне обладнання») або в шафу з написом «Не використовувати – вийшло з ладу».
- Персонал підрозділу повірок/калібрувань повинен дати згоду на використання вимірювального та випробувального обладнання з відсутністю документації або з недостатньою інформацією, перш ніж воно буде випущене у використання. Для цього персонал підрозділу повірок друкує свої імена, підписує або ставить печатку та дату в розділі схвалення невідповідностей у контрольному списку, доданій до повірочної документації, після прийняття або погодження документації, а також формулює і записує обґрунтування в розділі зауважень щодо відсутніх сертифікатів.
- Якщо персонал підрозділу повірок відмовив у схваленні, необхідно зв'язатися з субпідрядником із запитом про інформацію, якої бракує. Процес повторюється із самого початку.
- Порівняйте конкретні значення (дані) з критеріями прийнятності (специфікації допусків/точності) або розгляньте заяву про прийнятність для стану, що виходить за межі допусків.
- Підрозділам власників обладнання, які перед повіркою/калібруванням мають стан, що виходить за межі допуски, повинна бути видана форма виправних/коригувальних дій.

Якщо сертифікат про повірку/калібрування вказує на те, що обладнання не було повірене/каліброване в усьому діапазоні вимірювань або стан після повірки/калібрування виходить за межі допусків, обладнання можна розглядати як:

- Вилучене з використання.
- Переведене в статус «Не використовується» або «Неактивне».
- Використовуване «Лише для ознайомлення».
- Використовуване в обмеженому статусі. За таких обставин обладнання ідентифікується за допомогою етикетки про обмежену повірку/калібрування або спеціальну повірку/калібрування; обмеження щодо використання чітко позначаються на обладнанні або поблизу нього.
- Переконайтеся, що дати на етикетці про повірку/калібрування та сертифікаті про повірку/калібрування збігаються, і порівняйте кінцеву дату з інтервалом повірки/калібрування.
- За необхідності перевірте наявність повірочних/калібрувальних пломб.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура повірки/калібрування	
Ідентифікатор: СОП-022 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 14 з 15

## ПОВІРКА/КАЛІБРУВАННЯ

### 6.11 Завершення

- Надрукуйте ім'я, підпишіть або поставте штамп і дату на формі та контрольному списку як доказ перевірки та доступності для використання; форма із записами сертифіката про повірку обладнання зберігатиметься у спеціально відведеній шафі.
- Оновіть базу даних про повірки/калібрування, щоб включити всю нещодавно отриману інформацію, таку як дата виконання наступної повірки/калібрування, статус тощо.
- Підшійте сертифікат про повірку/калібрування та відповідні документи до журналу повірок/калібрувань обладнання.
- Розмістіть обладнання у шафі зберігання результатів повірок, якщо воно не потребується для негайного використання.
- Повідомте підрозділ власника, якщо це можливо.

*Опитування/аудити постачальників зовнішніх повірочних компаній:* акредитація визнаним органом, наприклад, Міжнародною організацією з акредитації лабораторій, може бути прийнята замість аудиту; якщо аудит не буде визнано необхідним, копія поточного сертифіката акредитації зберігатиметься у файлі аудиту постачальника.

## 7 Записи

Документ	Місце зберігання	Тривалість зберігання запису	Відповідальна особа
Основний список обладнання та історії обладнання	Підрозділ повірок	Безстроково	Координатор повірок
Програма/графік повірок/калібрувань	Підрозділ повірок	Три роки	Координатор повірок
Звіт про повірку/калібрування обладнання	Підрозділ повірок	Три роки	Координатор повірок
Сертифікат про повірку/калібрування обладнання	Підрозділ повірок	Безстроково	Координатор повірок

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура повірки/калібрування	
Ідентифікатор: СОП-022 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 15 з 15

**ВІДКЛИКАННЯ ТА ВИЛУЧЕННЯ ПРОДУКТІВ****Процедура оператора ринку харчових продуктів**

<b>№ документа</b>	Стандартна операційна процедура СОП-023
<b>Створений</b>	20 квітня 2018 р.
<b>Оновлений</b>	13 січня 2019 р.
<b>Контролер</b>	Контролер документообігу
<b>Власник</b>	Менеджер з безпеки харчових продуктів
<b>Заява про конфіденційність</b>	
На інформацію в цьому документі поширюється режим конфіденційності згідно з наведеною нижче класифікацією документів та правилами розкриття інформації.	
Усі документи оператора ринку класифікуються наступним чином. ПУБЛІЧНІ документи призначені для всіх. КОМЕРЦІЙНІ КОНФІДЕНЦІЙНІ документи призначені для обмеженого кола осіб в межах оператора ринку та партнерських організацій, які зберігають їх конфіденційність. Конфіденційні документи компанії призначені для використання в ході звичайної ділової діяльності працівниками офісу оператора ринку, які зберігають їх конфіденційність. СУВОРО КОНФІДЕНЦІЙНІ документи використовуються обмеженим колом осіб в межах оператора ринку при дотриманні режиму конфіденційності щодо них.	
© Авторське право оператора ринку. Всі права захищені. Жодна частина цієї публікації не може бути відтворена, збережена в пошуковій системі або передана в будь-якій формі чи будь-якими засобами, електронними, механічними, фотокопіюванням, звукозаписом або іншим способом, без письмового дозволу оператора ринку.	
<b>Класифікація</b>	Конфіденційний документ компанії

**Історія переглядів**

Дата	Версія	Автор	Коментарі (включаючи історію переглядів)
20 квітня 2018 р.	Проект 01	Джо Блогґз	Першопочатковий документ для розгляду та обговорення
24 квітня 2018 р.	V1.0	Джо Блогґз	Затверджений та випущений власником процесу
13 січня 2019 р.	V1.1	Джо Блогґз	Оновлені терміни та визначення відповідно до стандарту ISO 22000:2018 Міжнародної організації зі стандартизації (ISO), наприклад

**Зміст**

1	Резюме	125	6.4	Дії на потужності оператора ринку	128
2	Пов'язані документи	125	6.5	Дії в дистрибуції/логістиці оператора ринку	128
3	Визначення	125	6.6	Дії в торгівлі	129
4	Вступ	126	6.7	Зворотнє транспортування	129
5	Блок-схема процедури	127	6.8	Поводження з поверненням продуктом	129
6	Пояснення до процедури	127	6.9	Аналіз дій після події	130
6.1	Збір даних і управління даними	127	6.10	Навчальні дії після події	130
6.2	Рішення про відкликання або вилучення	127	7	Записи	130
6.3	Повідомлення про відкликання або вилучення	128			

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура відкликання та вилучення продуктів	
Ідентифікатор: СОП-023 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 1 з 7

## ВІДКЛИКАННЯ ТА ВИЛУЧЕННЯ ПРОДУКТІВ

### 1 Резюме

Мета	Метою цієї процедури є опис процесу ефективного вилучення продукту із зовнішнього ланцюга постачання/обігу.
Сфера застосування	Ця інструкція поширюється на всі продукти, які виробляє або розповсюджує оператор ринку харчових продуктів. Місцеві закони та підзаконні акти мають пріоритет над цими настановами.
Функціональна відповідальність	Функціональна відповідальність за цю процедуру лежить на менеджері з безпечністі харчових продуктів, який відповідає за ефективне впровадження та забезпечує безперервне дотримання цієї процедури.

### 2 Пов'язані документи

Політики	Політика щодо безпечністі харчових продуктів, ПОЛ-001 Політика розгляду скарг від замовників/споживачів, ПОЛ-002
Процеси	Описи процесів по окремих структурних підрозділах в компанії
Процедури	Контроль продукту, що не відповідає вимогам, СОП-003 Симуляція відкликання, СОП-008 Корекція та коригувальні дії, СОП-009 Комунікація, СОП-020 Управління кризовими ситуаціями, СОП-029
Робочі інструкції	Не застосовуються
Форми	Журнал відкликання/вилучення Журнал комунікації Аналіз першопричини/коригувальна дія
Інше	Не застосовуються

### 3 Визначення

Термін чи аббревіатура	Опис
Скарга	Вираження на адресу організації невдоволення щодо продуктів або послуг організації, або процес розгляду скарг, під час якого явно чи неявно очікується відповідь або врегулювання ситуації.
Корекція	Дія, спрямована на усунення виявленої невідповідності
Коригувальна дія	Дії, спрямовані на усунення причини невідповідності та запобігання її повторному виникненню
Оператор ринку	Оператор ринку харчових продуктів
FSMS	Система управління безпечністю харчових продуктів
Невідповідність	Невиконання вимоги

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура відкликання та вилучення продуктів	
Ідентифікатор: СОП-023 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпечністі харчових продуктів	Стор. 2 з 7

## ВІДКЛИКАННЯ ТА ВИЛУЧЕННЯ ПРОДУКТІВ

Термін чи аббревіатура	Опис
Продукт	Виготовлена продукція, що є результатом дій, жодна з яких не обов'язково відбувається при безпосередній взаємодії надавача послуг із замовником. Для оператора ринку це може бути інгредієнт, сировина, напівфабрикат чи кінцевий продукт, поставлений замовникові чи споживачеві.
Відкликання	Процес, за допомогою якого продукт відкликається із зовнішнього ланцюга постачання/обігу, і споживачам публічно дають рекомендації вжити певних дій з продуктом, наприклад, не споживати продукт або повернути продукт до магазину чи виробника; це включає відкликання Управлінням з контролю за харчовими продуктами та ліками США (FDA) I та II класу
Регуляторна (нормативна) вимога	Обов'язкова вимога, визначена органом виконавчої влади, уповноваженим законодавчим органом
Ризик	Вплив невизначеності на очікуваний результат
Першопричина	Фактор, який, у разі його вилучення з причинно-наслідкового зв'язку, запобігає повторному виникненню небажаної кінцевої події
Аналіз першопричин	Метод вирішення проблеми, який передбачає спробу виявлення першопричини збою або проблеми
Законодавча вимога	Обов'язкова вимога, встановлена органом законодавчої влади
Оновлення	Невідкладна або запланована діяльність для забезпечення застосування найновішої інформації
Вилучення	Процес, за допомогою якого продукт вилучається із зовнішнього ланцюга постачання/обігу, але який не вимагає жодних дій з боку споживача

### 4 Вступ

Навіть всередині найбільш добре керованих харчових підприємств можуть виникнути проблеми, пов'язані з безпечністю та придатністю харчових продуктів. Це може бути результатом, наприклад, дефекту упаковки, помилки рецептури продукту, проблеми виробництва чи зберігання, або проблеми з харчовими інгредієнтами. Важливо, щоб оператори ринку харчових продуктів усвідомлювали, що проблеми з безпечністю харчових продуктів можуть бути спричинені саме їхньою продукцією, і, отже, визнавали, що існує необхідність планувати наперед.

Закон щодо харчових продуктів Європейського Союзу (Регламент ЄС №178/2002) вимагає, щоб усі оператори ринку харчових продуктів мали можливість відстежувати харчові продукти, які вони отримують, до безпосереднього постачальника харчових продуктів. Потім, після обробки, приготування або переробки харчових продуктів, оператори ринку повинні мати можливість відстежувати обіг харчових продуктів від власного підприємства до безпосереднього замовника.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура відкликання та вилучення продуктів	
Ідентифікатор: СОП-023 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпечності харчових продуктів	Стор. 3 з 7

## ВІДКЛИКАННЯ ТА ВИЛУЧЕННЯ ПРОДУКТІВ

Від операторів ринку харчових продуктів також вимагається вилучати з ринку небезпечні харчові продукти після того, як вони вийшли з-під їх безпосереднього контролю. Якщо такі харчові продукти вже дісталися споживачів, оператори ринку харчових продуктів повинні повідомити споживачів про причину вилучення харчових продуктів з ринку та, якщо необхідно, відкликати харчові продукти. Таким чином, оператори ринку харчових продуктів повинні розробити документально оформлені системи простежуваності харчових продуктів і системи відкликання/вилучення харчових продуктів, а також інтегрувати їх у свої системи управління безпечністю харчових продуктів (FSMS).

### 5 Блок-схема процедури

Не застосовуються.

### 6 Пояснення до процедури

#### 6.1 Збір даних і управління даними

Команда з безпечністі харчових продуктів:

- Збирає всю необхідну інформацію, факти та дані для прийняття свідомого рішення щодо підтвердження обґрунтованості претензії та переходу до вилучення або відкликання.
- Інформує регуляторні органи відповідно до правил управління кризовими ситуаціями та місцевих нормативно-правових актів.
- Визначає комунікацію зі співробітниками, відділом продажів, замовниками або споживачами та іншими заінтересованими сторонами.
- Визначає наступні кроки стосовно відкликаних/вилучених продуктів.
- Розглядає всі інші елементи, які можуть вплинути на оператора ринку.

#### 6.2 Рішення про відкликання або вилучення

Рішення про відкликання або вилучення приймає менеджер з безпечністі харчових продуктів. Процес прийняття рішень здійснюється відповідно до процедур управління кризовими ситуаціями та враховує, зокрема, таке:

- Ситуацію та дії, які необхідно вжити на ринках, на які цей продукт був уже виведений (міжринкова пропозиція).
- Щодо іноземних ринків, перш ніж приймати або ухвалювати рішення, необхідно проаналізувати ситуацію там; при цьому підприємством можуть використовуватися спеціальні настанови (guidelines).

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура відкликання та вилучення продуктів		
Ідентифікатор: СОП-023 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпечністі харчових продуктів		Стор. 4 з 7

## ВІДКЛИКАННЯ ТА ВИЛУЧЕННЯ ПРОДУКТІВ

### 6.3 Повідомлення про рішення про відкликання або вилучення

Комунікація має вирішальне значення для успіху відкликання, а також для іміджу брендів. Комунікація базується на:

- Заяві, підготовленій командою з безпеки харчових продуктів і консультантом зі зв'язків з громадськістю/юридичним радником оператора ринку, який працює над ситуацією із відкликанням продукту.
- Питаннях та відповідях для використання підрозділом обслуговування споживачів.

Засоби, що використовуються для комунікації, мають бути достатніми, щоб охопити потенційних споживачів продукту, що відкликається.

Комунікація має бути простою та заснованою на фактах:

- Чому ми відкликаємо товар?
- Що саме ми відкликаємо?
- Що ми робимо як оператор ринку харчових продуктів, щоб усунути дефект і повернути продукт на ринок?
- Яка наша політика відшкодування?

Такі самі принципи повинні застосовуватися для комунікації з іншими заінтересованими сторонами (працівниками, замовниками, органами влади тощо).

### 6.4 Дії на потужності оператора ринку

Потужність надає дані про простежуваність, необхідні для визначення матеріалу та кількості, яку потрібно вилучити з усього ланцюга постачання/обігу. Доступ до всіх проблемних партій має бути обмежений у комп'ютерній системі оператора ринку.

Необхідно враховувати точність системи простежуваності та, якщо необхідно, додавати запас безпеки з обох сторін відповідної партії.

Інцидент необхідно розслідувати, проаналізувати першопричину та вжити коригувальні дії.

### 6.5 Заходи в дистрибуції/логістиці оператора ринку

Отримавши вказівку про блокування певної кількості товару, працівники складу повинні негайно вилучити товар зі сформованих вантажів на складі. Заблокований запас має бути фізично позначений та відокремлений.

За порадою команди з безпеки харчових продуктів дистриб'ютор координуватиме термінові відвантаження матеріалів із визначених складів і магазинів, якщо це необхідно.

Отриманий назад продукт має бути зареєстрований у комп'ютерній системі оператора ринку із позначенням статусу як заблокований, як і всі повернуті продукти.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура відкликання та вилучення продуктів	
Ідентифікатор: СОП-023 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 5 з 7



## ВІДКЛИКАННЯ ТА ВИЛУЧЕННЯ ПРОДУКТІВ

За вимогою, персонал складу може перевірити та відсортувати проблемні запаси готової продукції. Менеджер з безпеності харчових продуктів надає інструкції щодо перевірки продукту та збору відповідних ресурсів (навчання, спеціалісти тощо).

Необхідно підготувати детальний звіт про долю відкликаних партій. Якщо доцільно, інші товари також мають бути включені у відкликання (наприклад, невідкликані товари, інша продукція оператора ринку або навіть продукція конкурентів).

### 6.6 Заходи в торгівлі

Команда з безпеності харчових продуктів розробляє чіткі інструкції для магазинів і роздрібних торговців щодо того, як діяти з проблемними продуктами.

Продукти на складах повинні бути заблоковані та фізично позначені, а графік вивезення повинен бути узгоджений з підрозділом дистрибуції оператора ринку.

Продукти в магазинах (на полицях супермаркетів або у підсобних складських приміщеннях) повинні бути зняті з полиць, заблоковані, фізично помічені та розміщені у підсобних складських приміщеннях в очікуванні відправки або знищення (за домовленістю між оператором ринку та роздрібним продавцем). За потреби може бути викликаний персонал підрозділу продажів або мерчандайзингу.

Роздрібний продавець повідомляє фактичну кількість, яку потрібно забрати, щоб організувати відповідне транспортування. Продукт має бути якомога швидше повернутий оператору ринку або на визначені склади.

Утилізація на місцях у замовників можлива, якщо є взаємна згода щодо того, що потрібно утилізувати. Метод утилізації повинен бути визначений і належним чином оформлений документально.

### 6.7 Зворотне транспортування

Зворотне транспортування проблемних продуктів потребує особливої уваги та відповідної організації. Це має бути виконано без зволікання.

### 6.8 Поводження з поверненим продуктом

Продукт, що повертається, повинен бути проконтрольований, зареєстрований, промаркований і відокремлений від звичайних запасів.

Необхідно вести точну інвентаризацію. Регуляторні органи можуть мати додаткові вимоги до записів та інформації.

Повернений продукт слід розглядати як невідповідний продукт; необхідно дотримуватися правил відповідального знищення або утилізації.

Згідно з порядком бухгалтерського обліку оператора ринку, усі витрати, пов'язані з відкликанням і вилученням, мають бути віднесені на накладні витрати виробництва, а не на дефектні продукти.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура відкликання та вилучення продуктів	
Ідентифікатор: СОП-023 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документаобігу Власник: Менеджер з безпеності харчових продуктів	Стор. 6 з 7

## ВІДКЛИКАННЯ ТА ВИЛУЧЕННЯ ПРОДУКТІВ

### 6.9 Аналіз дій після події

Після завершення інциденту та впровадження потенційних удосконалень необхідно провести аналіз дій після події.

Як мінімум необхідно провести аналіз кількості проблемних продуктів (вироблений, проданий, повернений, знищений та не облікований чи спожитий продукт).

### 6.10 Навчальні дії після події

Час від часу необхідно проводити тренування з відкликання та вилучення. Симуляція відкликання обов'язково проводиться щорічно (див. Процедуру симуляції відкликання). Дії після реального випадку не можуть вважатися заміною симуляції відкликання. Фактичне відкликання не є приводом для тестування системи відкликання/простежуваності оператора ринку.

## 7 Записи

Документ	Місце зберігання	Тривалість зберігання запису	Відповідальна особа
Журнал відкликання/вилучення	Відділ безпеки харчових продуктів	Безстроково	Менеджер з безпеки харчових продуктів
Записи комунікацій	Відділ безпеки харчових продуктів	Безстроково	Менеджер з безпеки харчових продуктів
Аналіз першопричин	Відділ безпеки харчових продуктів	Безстроково	Менеджер з безпеки харчових продуктів
Звіт про відкликання/вилучення	Відділ безпеки харчових продуктів	Безстроково	Менеджер з безпеки харчових продуктів
Протокол аналізу після події	Відділ безпеки харчових продуктів	Безстроково	Менеджер з безпеки харчових продуктів

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура відкликання та вилучення продуктів	
Ідентифікатор: СОП-023 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 7 з 7

<b>ЗАХИСТ ХАРЧОВИХ ПРОДУКТІВ (FOOD DEFENSE)</b>	
<b>Процедура оператора ринку харчових продуктів</b>	
<b>№ документа</b>	Стандартна операційна процедура СОП-044
<b>Створений</b>	20 квітня 2018 р.
<b>Оновлений</b>	13 січня 2019 р.
<b>Контролер</b>	Контролер документообігу
<b>Власник</b>	Менеджер з безпечності харчових продуктів
<b>Заява про конфіденційність</b>	
На інформацію в цьому документі поширюється режим конфіденційності згідно з наведеною нижче класифікацією документів та правилами розкриття інформації.	
Усі документи оператора ринку класифікуються наступним чином. ПУБЛІЧНІ документи призначені для всіх. КОМЕРЦІЙНІ КОНФІДЕНЦІЙНІ документи призначені для обмеженого кола осіб в межах оператора ринку та партнерських організацій, які зберігають їх конфіденційність. Конфіденційні документи компанії призначені для використання в ході звичайної ділової діяльності працівниками офісу оператора ринку, які зберігають їх конфіденційність. СУВОРО КОНФІДЕНЦІЙНІ документи використовуються обмеженим колом осіб в межах оператора ринку при дотриманні режиму конфіденційності щодо них.	
© Авторське право оператора ринку. Всі права захищені. Жодна частина цієї публікації не може бути відтворена, збережена в пошуковій системі або передана в будь-якій формі чи будь-якими засобами, електронними, механічними, фотокопіюванням, звукозаписом або іншим способом, без письмового дозволу оператора ринку.	
<b>Класифікація</b>	Конфіденційний документ компанії

## Історія переглядів

Дата	Версія	Автор	Коментарі (включаючи історію переглядів)
20 квітня 2018 р.	V1.0	Джо Блогґ'з	Першопочатковий проєкт
24 квітня 2018 р.	V1.1	Джо Блогґ'з	Схвалено для випуску власником процесу
13 січня 2019 р.	V1.2	Джо Блогґ'з	Впровадження оцінок і шаблонів TACCP/VACCP

## Зміст

1	Резюме	132	6.3	Заходи безпеки персоналу	138
2	Пов'язані документи	132	6.4	Заходи безпеки при реагуванні на інциденти	139
3	Визначення	132	6.5	Зовнішні засоби безпеки	139
4	Вступ	133	6.6	Внутрішні засоби безпеки	141
5	Блок-схема процедури	134	6.7	Інструменти безпеки персоналу	142
6	Пояснення до процедури	134	6.8	Інструмент реагування на інциденти	142
6.1	Зовнішні заходи безпеки	135	7	Записи	143
6.2	Внутрішні заходи безпеки	136			

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура захисту харчових продуктів	
Ідентифікатор: СОП-044 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпечності харчових продуктів	Стор. 1 з 13

## ЗАХИСТ ХАРЧОВИХ ПРОДУКТІВ (FOOD DEFENSE)

### 1 Резюме

Мета	Метою цієї процедури є документування заходів, вжитих оператором ринку харчових продуктів для захисту харчових продуктів і процесу їхнього виробництва від умисної шкоди.
Сфера застосування	Ця процедура застосовується до продуктів, процесів, середовищ зберігання та виробництва, а також постачальників по всьому харчовому ланцюгу оператора ринку. Вона стосується ризиків для людей, продуктів, активів і бренду оператора ринку.
Функціональна відповідальність	Функціональна відповідальність за цю процедуру лежить на менеджері з безпеки харчових продуктів, який відповідає за ефективне впровадження та забезпечує безперервне дотримання цієї процедури.

### 2 Пов'язані документи

Політики	Політика щодо безпеки харчових продуктів, ПОЛ-001
Процеси	Безпечність харчових продуктів, ПРО-001
Процедури	Контроль документообігу, СОП-001 Простежуваність, СОП-012
Робочі інструкції	Не застосовуються
Форми	Реєстр основних документів
Інше	Система управління документами (СУД) Форма перегляду плану захисту харчових продуктів

### 3 Визначення

Термін чи аббревіатура	Опис
Електронна безпека	Процедури, запроваджені для захисту електронних систем від джерел загроз, таких як зловмисне програмне забезпечення та хакери, намірів неправомірного використання систем, їхнього пошкодження або виведення з ладу
Оператор ринку	Оператор ринку харчових продуктів
Захист харчових продуктів (food defense)	Безпека харчових продуктів і напоїв, їхніх ланцюгів постачання від усіх форм зловмисних атак, включаючи ідеологічно вмотивовані атаки, що призводять до зараження або збою постачання
Постачання харчових продуктів	Будь-який та всі елементи ланцюга постачання харчових продуктів включно з напоями, послугами підтримки і супутніми послугами, в мережі або з використанням інтернет технологій.
Безпека персоналу	Процедури, які використовуються для підтвердження особи, кваліфікації, досвіду та права на працю; процедури також використовуються для моніторингу поведінки працівників або підрядників

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура захисту харчових продуктів	
Ідентифікатор: СОП-044 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 2 з 13

## ЗАХИСТ ХАРЧОВИХ ПРОДУКТІВ (FOOD DEFENSE)

Термін чи аббревіатура	Опис
Безпека харчових продуктів (product security)	Техніки, які використовуються для того, щоб зробити харчові продукти стійкими до забруднення або неправомірного використання, в тому числі кришки та упаковки з індикацією відкриття, і маркування партій
Охоронна безпека	Усі заходи, пов'язані з фізичною, електронною безпекою та безпекою персоналу, які вживає будь-яка організація, щоб мінімізувати загрозу зловмисної атаки
TACCP	Оцінка загроз та контролю у критичних точках ; систематичне управління ризиками шляхом оцінки загроз, виявлення вразливостей та здійснення контролю над сировиною, пакуванням, готовою продукцією, процесами, приміщеннями, дистрибуційними мережами та бізнес-системами обізнаною та надійною командою з повноваженнями вносити зміни в процедури
VACCP	Оцінка вразливості та контролю у критичних точках; процес управління для захисту ланцюга постачання харчових продуктів від будь-якої форми нечесної поведінки, яка негативно впливає на якість або автентичність їжі та напоїв

### 4 Вступ

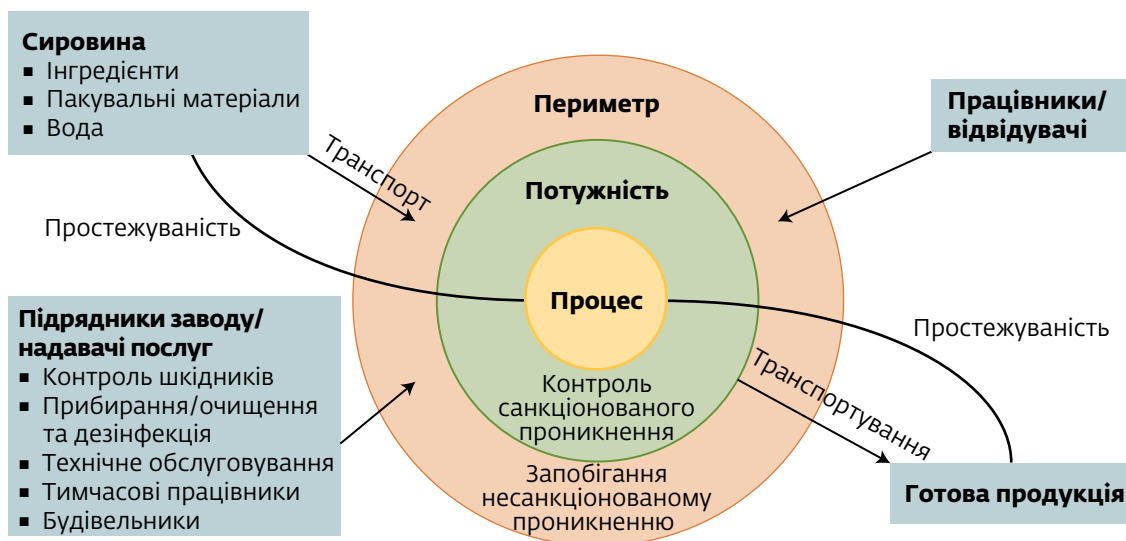
Багатонаціональні організації спонукають постачальників у всьому світі запроваджувати програми захисту харчових продуктів, мінімізуючи таким чином ризик навмисного зараження та втручання. Якщо постачальники працюють або хочуть працювати з багатонаціональною компанією, їм, імовірно, доведеться розробити план захисту харчових продуктів. План захисту харчових продуктів базується на наявних планах безпечності харчових продуктів, планах аналізу небезпечних факторів та контролю у критичних точках (НАССР) і планах управління кризовими ситуаціями та включає перевірки безпеки приміщень, доставки та отримання, а також персоналу, щоб допомогти забезпечити безпечне постачання харчових продуктів.

Ризики можуть виникати з різних джерел – внутрішніх (працівники, тимчасові працівники, прибиральники тощо) або зовнішніх (відвідувачі, кур'єри, постачальники, терористичні групи, активісти тощо). Зловмисні дії можуть відбуватися ззовні, але масштаб виявлення ризиків слід розуміти в ширшому сенсі. Не слід ігнорувати внутрішні ризики: від 70 до 80 відсотків ризиків походять від персоналу, наприклад, незадоволених працівників. Ризики можуть набувати різних форм: шахрайство, вандалізм, саботаж, терористичні акти, крадіжки, шантаж тощо. Імовірність їх виникнення висока, і такі випадки мають доволі сильний вплив на бізнес.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура захисту харчових продуктів	
Ідентифікатор: СОП-044 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпечності харчових продуктів	Стор. 3 з 13

## ЗАХИСТ ХАРЧОВИХ ПРОДУКТІВ (FOOD DEFENSE)

Обсяг захисту харчових продуктів можна представити, як показано на рисунку нижче.



### 5 Блок-схема процедури

Не застосовуються.

### 6 Пояснення до процедури

Менеджер з безпеки харчових продуктів/представник менеджменту повинен створити міжфункціональну групу для розробки для організації плану оцінки загроз та контролю у критичних точках (ТАССР) – оцінки вразливостей та контролю в критичних точках (VACCP). За необхідності для підтримки процесу можуть бути залучені зовнішні експерти.

Усі учасники повинні пройти відповідну підготовку з ТАССР/VACCP на основі загальнодоступної специфікації PAS 99:2012 Британського інституту стандартів або у тренінгових організацій, схвалених Управлінням з контролю за харчовими продуктами та ліками США (FDA).

Для ТАССР команда ТАССР повинна виконати таке: (1) документально оформити стандартну операційну процедуру (СОП) з ТАССР; (2) визначити точки в ланцюзі постачання харчових продуктів, у яких можливі загрози для персоналу, діяльності та продуктів; (3) проводити оцінку критичних точок для виявлення ризиків за допомогою шаблону ТАССР, аналогічного шаблону ТАССР, наданого в навчальному наборі з безпеки харчових продуктів; (4) проаналізувати ризики, встановити відповідні засоби контролю загроз і продовжувати моніторинг контрольних точок; (5) створити плани дій на випадок можливого порушення засобів контролю; (6) продовжувати вдосконалювати процес ТАССР, переглядаючи документацію та передбачаючи нові загрози, в тому числі шляхом ретельного внутрішнього та зовнішнього аналізу загроз у відповідному секторі харчової галузі.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура захисту харчових продуктів	
Ідентифікатор: СОП-044 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 4 з 13

## ЗАХИСТ ХАРЧОВИХ ПРОДУКТІВ (FOOD DEFENSE)

Що стосується VACCP, група VACCP повинна виконати таке: (1) оцінити можливість шахрайства з харчовими продуктами в ланцюгу постачання, використовуючи шаблон VACCP, аналогічний шаблону VACCP, який надається в навчальному наборі з безпеки харчових продуктів; (2) визначити точку в ланцюзі постачання, в якій шахрайство може стати економічним стимулом; (3) перевірити заходи, що застосовуються для боротьби з шахрайством з продуктами харчування; (4) створити плани дій на випадок можливого порушення заходів контролю; (5) продовжувати вдосконалювати процес VACCP, переглядаючи документацію та передбачаючи нові можливості шахрайства з харчовими продуктами, включаючи ретельний внутрішній і зовнішній аналіз вразливостей галузевого сектора до шахрайства з харчовими продуктами.

І TACCP, і VACCP мають офіційно переглядатися принаймні раз на рік.

Наведений нижче зразок плану захисту харчових продуктів складається з чотирьох розділів, а саме: (1) зовнішні заходи безпеки, (2) внутрішні заходи безпеки, (3) заходи безпеки персоналу та (4) заходи безпеки для реагування на інциденти. План має включати оцінки TACCP і VACCP, а також відповідну документацію.

### 6.1 Зовнішні заходи безпеки

(Приклади: дверні замки, освітлення, моніторинг завантаження та розвантаження)

**МЕТА:** Запобігти несанкціонованому доступу до об'єкта осіб з несанкціонованими продуктами або сировиною

Оператор ринку харчових продуктів має запровадити принаймні один із наведених нижче комплексів заходів для встановлення зовнішньої безпеки.

#### ФІЗИЧНА БЕЗПЕКА

- Межі виробничого підприємства є чіткими та захищеними для запобігання несанкціонованому проникненню (наприклад, встановлені огорожі, розміщені знаки «Вхід заборонено»).
- Входи на територію/в приміщення охороняються (наприклад, встановлені та працюють замки та сигналізація).
- Периметр заводу періодично перевіряють на наявність підозрілої діяльності.
- Наявне зовнішнє освітлення для запобігання несанкціонованим діям.
- Інші точки доступу, такі як вікна та вентиляційні отвори, захищені.
- Зовнішнє зберігання на території захищене від несанкціонованого доступу.
- Інше \_\_\_\_\_

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура захисту харчових продуктів	
Ідентифікатор: СОП-044 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 5 з 13

## ЗАХИСТ ХАРЧОВИХ ПРОДУКТІВ (FOOD DEFENSE)

### БЕЗПЕКА ВІДВАНТАЖЕННЯ/ОТРИМАННЯ ВАНТАЖІВ

- Вхідні вантажі перевіряються на наявність можливих втручань.
- Транспортні засоби, що приїжджають і виїжджають, перевіряються на наявність підозрілої активності.
- Завантаження та розвантаження відбуваються за планом та контролюються.
- Доступ до вантажного відсіку контролюється (наприклад, під спостереженням або він замкнений).
- Вхідні вантажі убезпечуються замками або пломбами.
- Вихідні вантажі замикаються або опломбовуються.
- Інше \_\_\_\_\_

### БЕЗПЕКА ОБРОБКИ ПОШТИ

- Пошта обробляється окремо від харчових продуктів, включаючи інгредієнти та упаковані харчові продукти.
- Співробітники, які працюють з поштою, знають про належне поводження з підозрілою поштою та настанови Поштової служби США.
- Інше \_\_\_\_\_

## 6.2 Внутрішні заходи безпеки

(Приклади: таблички, спостереження, обмежений доступ)

**МЕТА:** захистити продукцію від навмисного забруднення протягом усього процесу виробництва

Оператор ринку харчових продуктів має принаймні один із наведених нижче наборів заходів внутрішньої безпеки.

### ЗАГАЛЬНА ВНУТРІШНЯ БЕЗПЕКА

- Про підозрілі пакунки повідомляється відповідному персоналу.
- Заборонені зони підприємства є чітко позначені.
- Раніше незакріплені матеріали перевіряються перед використанням.
- Відповідний персонал повідомляється про несподівані зміни в товарно-матеріальних активах (продуктах чи обладнанні).
- Наявне аварійне освітлення.
- Система екстреного оповіщення є впізнана, її можна випробувати та перевірити за допомогою контактних телефонів на випадок надзвичайних ситуацій (наприклад, поліція чи пожежна служба).
- Інше \_\_\_\_\_

### БЕЗПЕКА ЗОНИ ПЕРЕРОБКИ

- Доступ до інгредієнтів і фасованих/упакованих продуктів обмежено.
- Доступ до обладнання для керування технологічним процесом, такого як печі та змішувачі, обмежено.
- Інгредієнти перевіряються на предмет можливого втручання.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура захисту харчових продуктів	
Ідентифікатор: СОП-044 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 6 з 13



## ЗАХИСТ ХАРЧОВИХ ПРОДУКТІВ (FOOD DEFENSE)

- Записи забезпечують простежуваність на один крок назад, один крок вперед або і те, й інше.
- Інше \_\_\_\_\_

### БЕЗПЕКА ЗБЕРІГАННЯ

- Доступ до складських приміщень обмежено.
- Практикується ротація запасів (першим прийшов – першим вийшов).
- Етикетки та пакувальні матеріали контролюються, щоб запобігти крадіжці та неправомірному використанню.
- Проводяться періодичні обстеження на предмет фальсифікації матеріалів, що зберігаються.
- Інше \_\_\_\_\_

### БЕЗПЕЧНІСТЬ ІНГРЕДІЄНТІВ/ВОДИ/ЛЬОДУ

- Обмежено доступ до резервуарів для зберігання питної води та системи повторного використання води.
- Доступ до ліній, що передають воду або інгредієнти, перевіряється та є обмеженим.
- Доступ до обладнання для виробництва льоду на заводі контролюється.
- Інгредієнти обмеженого доступу (наприклад, нітрати) знаходяться під контролем.
- Запитується інформація про безпечність харчових продуктів постачальника.
- Інше \_\_\_\_\_

### БЕЗПЕКА КОНТРОЛЮ ХІМІЧНИХ/НЕБЕЗПЕЧНИХ МАТЕРІАЛІВ

- Хімічні речовини/небезпечні матеріали, включно з пестицидами, мийними засобами або лабораторними матеріалами та дезінфектантами, знаходяться в зоні обмеженого доступу або захищені замком.
- Ведеться поточний облік небезпечних матеріалів і хімікатів, а невідповідності розслідуються.
- Потенційно небезпечні відходи (біологічні чи хімічні) контролюються та утилізуються належним чином.
- Інше \_\_\_\_\_

### ІНФОРМАЦІЙНА БЕЗПЕКА

- Доступ до конфіденційної інформації, такої як плани території та деталі переробки, контролюється.
- Доступ до комп'ютерних систем захищено брандмауерами (firewalls) та паролями.
- Інше \_\_\_\_\_

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура захисту харчових продуктів	
Ідентифікатор: СОП-044 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпечності харчових продуктів	Стор. 7 з 13

## ЗАХИСТ ХАРЧОВИХ ПРОДУКТІВ (FOOD DEFENSE)

### 6.3 Заходи забезпечення безпеки персоналу

(Приклади: перевірка рекомендацій, використання журналу або реєстрації відвідувачів, або перевірка посвідчень особи)

**МЕТА:** Забезпечити, щоб у закладі постійно перебував лише уповноважений персонал

Оператор ринку має принаймні один із наведених нижче наборів заходів щодо безпеки персоналу.

#### БЕЗПЕКА ПРАЦІВНИКІВ

- Впроваджено метод розпізнавання або ідентифікації працівників на об'єкті.
- Стосовно нових працівників проводяться перевірки основних даних або рекомендацій.
- Працівники мають обмеження щодо того, що вони можуть приносити або брати з об'єкту (наприклад, відеокамери).
- Інше \_\_\_\_\_

#### БЕЗПЕКА НЕПРАЦІВНИКІВ (ПРИКЛАД: ВІДВІДУВАЧІВ, ПІДРЯДНИКІВ, ГОСТЕЙ, ЗАМОВНИКІВ, ВОДІЇВ ВАНТАЖНОГО ТРАНСПОРТУ)

- Ведеться журнал непрацівників та осіб, працюючих на або від імені оператора ринку, які входять на територію об'єкту.
- Існує метод розпізнавання або ідентифікації непрацівників та осіб, працюючих на оператора ринку або від імені оператора ринку на об'єкті.
- Непрацівники та особи, працюючі на оператора ринку або від імені оператора ринку, супроводжуються на об'єкті.
- Непрацівники та особи, працюючі на оператора ринку або від імені оператора ринку, обмежені перебуванням у відповідних зонах.
- Непрацівники та особи, працюючі на оператора ринку чи від імені оператора ринку, обмежені щодо того, що вони можуть приносити чи брати з об'єкту.
- Інше \_\_\_\_\_

#### НАВЧАННЯ З БЕЗПЕКИ

- Для нових співробітників і осіб, які працюють на оператора ринку або від імені оператора ринку, проводиться навчання щодо заходів безпеки.
- Для співробітників і осіб, які працюють на оператора ринку або від імені оператора ринку, пропонується періодичне повторне навчання щодо заходів безпеки.
- Співробітники або особи, які працюють на оператора ринку або від імені оператора ринку, навчені повідомляти про підозрілу діяльність або незвичайну поведінку, яку вони помітили.
- Інше \_\_\_\_\_

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура захисту харчових продуктів	
Ідентифікатор: СОП-044 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 8 з 13

## ЗАХИСТ ХАРЧОВИХ ПРОДУКТІВ (FOOD DEFENSE)

### 6.4 Заходи безпеки при реагуванні на інциденти

(Приклади: посилання на план надзвичайних ситуацій, план безпеки тощо)

**МЕТА:** швидко реагувати на загрозу або подію забруднення продукту, використовуючи планові заходи

Оператор ринку харчових продуктів має принаймні один із наведених нижче наборів заходів безпеки для реагування на інциденти.

#### РОЗСЛІДУВАННЯ ПРОБЛЕМИ З БЕЗПЕКОЮ

- Створені процедури для затримання фальсифікованих або потенційно шкідливих продуктів.
- Вивчаються зауваження замовників/споживачів.
- Заохочується повідомлення про незвичайну діяльність.
- Співробітникам доступна інформація про те, як реагувати на телефонні та інші погрози.
- Співробітники мають можливість припинити діяльність, щоб мінімізувати потенційний інцидент в сфері захисту харчових продуктів.
- Розслідуються повідомлення про порушення безпеки (наприклад, сигналізація, підозра втручання).
- Інше \_\_\_\_\_

#### БЕЗПЕКА КОНТАКТНОЇ ІНФОРМАЦІЇ У НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ

- Контактна інформація персоналу заводу підтримується в актуальному стані.
- Контактна інформація осіб для повідомлення про екстрені випадки підтримується в актуальному стані.
- Інше \_\_\_\_\_

#### ІНШІ ПЛАНИ БЕЗПЕКИ

- План відкликання продукції дотримується та періодично переглядається.
- Ключовий персонал навчається процедурам відкликання/вилучення продукції.
- Інше \_\_\_\_\_

### 6.5 Зовнішні засоби безпеки

Нижче наведено перелік засобів або додаткових заходів безпеки. Вони надаються для допомоги в адаптації плану відповідно до конкретних потреб оператора ринку.

#### ЗАСОБИ ФІЗИЧНОЇ БЕЗПЕКИ

- Забезпечити належне освітлення для спостереження за об'єктом зовні вночі та рано вранці.
- Встановити самоблокуючі двері або сигналізацію на аварійних виходах.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура захисту харчових продуктів	
Ідентифікатор: СОП-044 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 9 з 13

## ЗАХИСТ ХАРЧОВИХ ПРОДУКТІВ (FOOD DEFENSE)

- Забезпечити зазначене нижче замками, пломбами або сенсорами, коли вони залишаються без нагляду (у неробочий час/вихідні), щоб запобігти несанкціонованому проникненню:
  - Зовнішні двері та ворота.
  - Вікна.
  - Дахові отвори.
  - Вентиляційні отвори.
  - Причіпні (вантажні) кузови.
  - Люки автоцистерн.
  - Залізничні вагони.
  - Резервуари/силоси для безтарного зберігання.
  - Порти завантаження.
  - Шлангові/насосні станції.
- Регулярно проводити та документально оформляти перевірки безпеки складських приміщень, у тому числі транспортних засобів тимчасового зберігання.
- Обмежити зовнішній доступ до колодязів та інших джерел води.

### БЕЗПЕКА ВІДВАНТАЖЕННЯ/ОТРИМАННЯ ВАНТАЖІВ

- Уважно стежити за завантаженням і розвантаженням транспортних засобів, що перевозять сировину, готову продукцію чи інші матеріали, що використовуються в переробці харчових продуктів.
- Перед завантаженням рідких продуктів інспектувати автоцистерни та залізничні вагони, щоб виявити наявність будь-якого матеріалу, твердого або рідкого, у цистернах. Завантажувати лише за належних умов. Повідомляти/реєструвати результати.
- Контролювати доступ до завантажувальних відсіків, щоб уникнути неперевірених або неавторизованих поставок.
- Вимагати від постачальників попереднього сповіщення про всі поставки.
- негайно розслідувати підозрілі зміни в товаросупровідних документах.
- Перевіряти всі поставки за межами закладу до перевірки.
- Якщо доставка приймається в неробочий час, вимагати попереднього повідомлення про доставку та присутності уповноваженої особи для перевірки та отримання доставки.
- Перевіряти вміст і стан вантажів із неповним завантаженням.
- Вимагати, щоб вхідні вантажі сировини, інгредієнтів і готової продукції були опечатані пломбами з індикацією відкриття, або пронумерованими та оформленими документально, а також перевіряти пломби перед в'їздом. Відмовлятися від розвантаження, якщо пломба зламана або відсутня.
- Обирати транспортні компанії та постачальників на основі розгляду заходів безпеки, які вони використовують.
- Оглядати повернені товари в окремому місці на наявність доказів втручання перед утилізацією або використанням для переробки.
- Вести облік утилізації повернутих товарів.
- Вимагати від водіїв або кур'єрського персоналу надавати посвідчення особи, бажано з фотографією. Записувати імена.
- Мінімізувати час, протягом якого вантажівка залишається розблокованою/відкритою під час завантаження чи доставки.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура захисту харчових продуктів	
Ідентифікатор: СОП-044 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 10 з 13

## ЗАХИСТ ХАРЧОВИХ ПРОДУКТІВ (FOOD DEFENSE)

### 6.6 Внутрішні засоби безпеки

#### ЗАГАЛЬНА ВНУТРІШНЯ БЕЗПЕКА

- Встановити та контролювати камери безпеки.
- Збільшити видимість на об'єкті (наприклад, покращити освітлення, відкритість, посилити нагляд, додати камери).
- Регулярно робити облік ключів від охоронюваних/чутливих зон об'єкту.
- Обмежити доступ до засобів контролю (через замкнені двері/ворота або обмеження доступу окремими працівниками) для таких систем:
  - Опалення, вентиляція, кондиціонування.
  - Пропан, природний газ, вода та електрика.
  - Системи дезінфекції.
  - Системи безрозбірного очищення або інші централізовані хімічні системи.

#### БЕЗПЕКА ЗОНИ ПЕРЕРОБКИ

- Вести записи, щоб забезпечити ефективну простежуваність матеріалів і готової продукції назад або вперед.
- Скоротити час, протягом якого зона залишається без нагляду.
- Зменшити доступ до контейнерів для продуктів або обладнання для переробки.
- Не допускати до виробничої зони непотрібні особисті речі.

#### БЕЗПЕКА ЗБЕРІГАННЯ

- Вести журнал доступу до зон зберігання продуктів та інгредієнтів.
- Регулярно перевіряти облік готової продукції на предмет незрозумілих додань та видалень із наявних запасів.
- Обмежити доступ до зовнішніх сховищ лише окремими працівниками.

#### БЕЗПЕКА ІНГРЕДІЄНТІВ/ВОДИ/ЛЬОДУ

- Перед використанням перевірити упаковки з інгредієнтами на предмет втручання.
- Обмежити доступ до місць зберігання продуктів, інгредієнтів і упаковки лише для визначених працівників (наприклад, за допомогою замків або воріт).
- Переконайтеся, що вода надходить із джерела, яке контролюється муніципальною чи місцевою владою.
- Оглянути водопровідні лінії на предмет можливого втручання (провести візуальну перевірку цілісності інфраструктури, належних стиків і з'єднань).
- Домовитися з місцевими посадовими особами системи охорони здоров'я, щоб забезпечити негайне сповіщення об'єкту, якщо якість питної води із системи громадського водопостачання буде скомпрометована.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура захисту харчових продуктів	
Ідентифікатор: СОП-044 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 11 з 13

## ЗАХИСТ ХАРЧОВИХ ПРОДУКТІВ (FOOD DEFENSE)

### КОНТРОЛЬ ХІМІЧНИХ/НЕБЕЗПЕЧНИХ МАТЕРІАЛІВ

- Обмежити доступ до внутрішньої заводської лабораторії.
- Встановити процедури для контролю надходження зразків.
- Встановити процедуру отримання, безпечного зберігання та утилізації реагентів.

### ІНФОРМАЦІЙНА БЕЗПЕКА

- Відслідковувати скарги/зауваження замовників і споживачів на предмет тенденцій.
- За необхідності зберігати деталі процедур захисту харчових продуктів в таємниці.
- Мати оновлений план/схему/креслення об'єкту для місцевих правоохоронних органів, у тому числі пожежної частини.

## 6.7 Засоби безпеки персоналу

- Уповноважити відповідних співробітників і осіб, працюючих на оператора ринку чи від імені оператора ринку, зупинити процес, щодо якого є серйозні занепокоєння.
- Контролювати доступ працівників, непрацівників та осіб, які працюють на оператора ринку чи від імені оператора ринку, до об'єктів оператора ринку у робочий та неробочий час (використовувати кодові двері, чергового секретаря, магнітні картки).
- Обмежити перебування тимчасових працівників, непрацівників і осіб, які працюють на оператора ринку чи від імені оператора ринку, лише у зонах, пов'язаних із їхньою роботою.
- Впровадити системи для візуального віднесення персоналу до його конкретних функцій, завдань чи підрозділів (наприклад, відповідна кольорова уніформа чи головний убір).
- Заборонити працівникам виносити з приміщення надану компанією уніформу чи засоби індивідуального захисту.
- Вести актуальний графік змін на кожну зміну.

## 6.8 Засоби реагування на інциденти

- Створити процедури евакуації та включити їх у план захисту харчових продуктів.
- Створити процедури реагування на загрози, а також випадки фактичного зараження продукції.
- Заздалегідь встановити зв'язок із місцевим, державним і федеральним персоналом реагування на інциденти, щоб сприяти більш ефективному реагуванню.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура захисту харчових продуктів	
Ідентифікатор: СОП-044 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 12 з 13

## ЗАХИСТ ХАРЧОВИХ ПРОДУКТІВ (FOOD DEFENSE)

### Оператор ринку харчових продуктів

#### Форма перегляду плану захисту харчових продуктів

Заповніть цю форму, щоб документально оформити щорічний перегляд плану харчового захисту.

*Не всі заходи є обов'язковими та не всі заходи потрібно переглядати кожного разу при заповненні цієї форми.*

Дата щорічного перегляду	Особа, яка проводила щорічний перегляд (ПІБ та посада)	Чи було випробувано план захисту харчових продуктів? <sup>a</sup> (так/ні)

a. Випробування можна проводити за допомогою простих заходів, таких як перевірка замкнених дверей або здійснення несподіваних перевірок периметра.

## 7 Записи

Документ	Місце зберігання	Тривалість зберігання запису	Відповідальна особа
Запис про перегляд плану захисту харчових продуктів	Відділ безпеки харчових продуктів	Безстроково	Менеджер з безпеки харчових продуктів

**ШАХРАЙСТВО З ХАРЧОВИМИ ПРОДУКТАМИ ТА ВРАЗЛИВІСТЬ****Процедура оператора ринку харчових продуктів**

<b>№ документа</b>	Стандартна операційна процедура СОП-046
<b>Створений</b>	20 квітня 2018 р.
<b>Оновлений</b>	13 січня 2019 р.
<b>Контролер</b>	Контролер документообігу
<b>Власник</b>	Менеджер з безпеки харчових продуктів
<b>Заява про конфіденційність</b>	
На інформацію в цьому документі поширюється режим конфіденційності згідно з наведеною нижче класифікацією документів та правилами розкриття інформації.	
Усі документи оператора ринку класифікуються наступним чином. ПУБЛІЧНІ документи призначені для всіх. КОМЕРЦІЙНІ КОНФІДЕНЦІЙНІ документи призначені для обмеженого кола осіб в межах оператора ринку та партнерських організацій, які зберігають їх конфіденційність. Конфіденційні документи компанії призначені для використання в ході звичайної ділової діяльності працівниками офісу оператора ринку, які зберігають їх конфіденційність. СУВОРО КОНФІДЕНЦІЙНІ документи використовуються обмеженим колом осіб в межах оператора ринку при дотриманні режиму конфіденційності щодо них.	
© Авторське право оператора ринку. Всі права захищені. Жодна частина цієї публікації не може бути відтворена, збережена в пошуковій системі або передана в будь-якій формі чи будь-якими засобами, електронними, механічними, фотокопіюванням, звукозаписом або іншим способом, без письмового дозволу оператора ринку.	
<b>Класифікація</b>	Конфіденційний документ компанії

**Історія переглядів**

Дата	Версія	Автор	Коментарі (включаючи історію переглядів)
20 квітня 2018 р.	V1.0	Джо Блогґз	Першопочатковий проєкт
13 січня 2019 р.	V1.1	Джо Блогґз	Запровадження оцінок і шаблонів оцінки вразливості та контролю в критичних точках (VACCP).

**Зміст**

1	Резюме . . . . .	145	6.3	Розгляд загроз та вразливостей харчових продуктів. . . . .	149
2	Пов'язані документи . . . . .	145	6.4	Оцінка ймовірності та наслідків . . . . .	150
3	Визначення . . . . .	145	6.5	Опис поточних заходів контролю . . . . .	151
4	Вступ . . . . .	146	6.6	Створення стратегій і дій для пом'якшення у випадку порушення . . . . .	151
5	Блок-схема процедури . . . . .	147	6.7	Перевірка ефективності та стратегій пом'якшення вразливостей у разі порушення . . . . .	151
6	Пояснення до процедури . . . . .	148	7	Записи . . . . .	151
6.1	Команда VACCP . . . . .	148			
6.2	Розгляд ланцюга постачання харчових продуктів і ланцюга безперервного документального обліку . . . . .	148			

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура шахрайство з харчовими продуктами та вразливість	
Ідентифікатор: СОП-046	Роздрукований:	Контролер: Контролер документообігу	Стор. 1 з 8
Створений: 20 квітня 2018 р.	Оновлений: 13 січня 2019 р.	Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	



## ШАХРАЙСТВО З ХАРЧОВИМИ ПРОДУКТАМИ ТА ВРАЗЛИВІСТЬ

### 1 Резюме

Мета	Метою цієї процедури є документальне оформлення заходів, вжитих оператором ринку харчових продуктів для захисту харчових продуктів і процесів їхнього виробництва від умисної шкоди.
Сфера застосування	Ця процедура застосовується до продуктів, процесів, середовищ зберігання та виробництва, а також постачальників у всьому харчовому ланцюзі оператора ринку. Вона також розглядає ризики для людей, продуктів, активів і бренду оператора ринку.
Функціональна відповідальність	Функціональна відповідальність за цю процедуру лежить на менеджері з безпеки харчових продуктів, який відповідає за ефективне впровадження та дотримання процедури.

### 2 Пов'язані документи

Політики	Політика щодо безпеки харчових продуктів, ПОЛ-001
Process	Безпека харчових продуктів, ПРО-001
Процедури	Контроль документообігу, СОП-001 Простежуваність, СОП-012 Захист харчових продуктів, СОП-044
Робочі інструкції	Не застосовуються
Форми	Реєстр основних документів
Інше	Система управління документами (СУД) Інструмент оцінки шахрайства з харчовими продуктами та вразливості, оцінки вразливості та контролю в критичних точках (VACCP)

### 3 Визначення

Термін чи аббревіатура	Опис
Економічно мотивована фальсифікація	Робоче визначення, надане Управлінням з контролю за харчовими продуктами та ліками США (FDA) економічно мотивованої фальсифікації – це шахрайська, навмисна заміна або додавання речовини в продукт з метою збільшення первісної вартості продукту або зниження вартості виробництва продукту, тобто для економічної вигоди
Електронна безпека	Процедури, запроваджені для захисту електронних систем від джерел загроз, таких як зловмисне програмне забезпечення та хакери, спрямовані на неправомірне використання систем, їхнє пошкодження або виведення з ладу
Оператор ринку	Оператор ринку харчових продуктів
Захист харчових продуктів	Убезпечення харчових продуктів і напоїв, їхніх ланцюгів постачання від усіх форм зловмисних атак, включаючи ідеологічно вмотивовані атаки, що призводять до зараження або збою постачання

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура шахрайство з харчовими продуктами та вразливість	
Ідентифікатор: СОП-046 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 2 з 8

## ШАХРАЙСТВО З ХАРЧОВИМИ ПРОДУКТАМИ ТА ВРАЗЛИВІСТЬ

Термін чи аббревіатура	Опис
Шахрайство з харчовими продуктами	Будь-які дії, за допомогою яких харчові продукти навмисно розміщуються на ринку з метою отримання фінансової вигоди з наміром ввести споживача в оману; хоча існує багато видів шахрайства з харчовими продуктами, два основних типи такі: (1) продаж харчових продуктів, які є непридатними та потенційно шкідливими, наприклад, переробка побічних продуктів тваринного походження з поверненням у харчовий ланцюг; пакування та реалізація яловичини або птиці невідомого походження; свідомий продаж товарів, термін використання яких минув; (2) навмисний неправильний опис харчових продуктів, таких як продукти, замінені дешевшими альтернативами, наприклад, штучно вирощений лосось, що продається як дикий лосось, або рис басматі, фальсифікований більш дешевими сортами, або надання неправдивих заяв про джерело інгредієнтів, тобто географічне, рослинне чи тваринне походження. Шахрайство з харчовими продуктами також може включати продаж м'яса тварин, які були вкрадені або незаконно забиті, а також диких тварин, таких як олені, убитих бракон'єрами.
Постачання харчових продуктів	Будь-який та всі елементи ланцюга постачання харчових продуктів, включно з напоями, послугами підтримки і супутніми послугами, в мережі або з використанням інтернет технологій
Безпека персоналу	Процедури, які використовуються для підтвердження особи, кваліфікації, досвіду та права на працю; процедури також використовуються для моніторингу поведінки працівників або підрядників
Безпека продукту (Product security)	Техніки, які використовуються для того, щоб зробити харчові продукти стійкими до забруднення або неправомірного використання, в тому числі кришки та упаковки з індикацією відкриття і маркування партій
Охоронна безпека	Усі заходи, пов'язані з фізичною, електронною безпекою та безпекою персоналу, які вживає будь-яка організація, щоб мінімізувати загрозу зловмисної атаки
VACCP	Оцінка вразливості та контролю в критичних точках; процес управління для захисту ланцюга постачання харчових продуктів від будь-якої форми нечесної поведінки, яка негативно впливає на якість або автентичність харчових продуктів та напоїв

### 4 Вступ

Шахрайство з харчовими продуктами є злочином і дедалі більш поширеним ризиком, враховуючи складність глобальних ланцюгів постачання харчових продуктів. За оцінками, шахрайство коштує індустрії харчових продуктів та напоїв до 50 мільярдів євро на рік. Воно також може стати серйозною проблемою для безпеки харчових продуктів. Яскравим прикладом цього є підроблений алкоголь. Підроблена випивка може містити замінники етанолу, включно з хімікатами, що використовуються в миючих рідинах і засобах для очищення вітрового скла автомобіля, а також метиловий та ізопропіловий спирт, які використовуються в антифризі та деяких видах палива. Вживання алкоголю, що містить ці хімічні речовини, може призвести до серйозних проблем зі здоров'ям. За останні роки резонансне міжнародне шахрайство з продуктами харчування завдало шкоди і навіть вбило багатьох невинних людей.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура шахрайство з харчовими продуктами та вразливість		
Ідентифікатор: СОП-046 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер:	Контролер документообігу	Стор. 3 з 8
		Власник:	Менеджер з безпеки харчових продуктів	

## ШАХРАЙСТВО З ХАРЧОВИМИ ПРОДУКТАМИ ТА ВРАЗЛИВІСТЬ

Проблеми, пов'язані з шахрайством з харчовими продуктами, полягають у (1) визначенні природи шахрайства з харчовими продуктами, (2) розгляді шахрайства з харчовими продуктами як злочинної діяльності, (3) налагодженні тіснішої співпраці та партнерства для боротьби з шахрайством з харчовими продуктами, (4) точнішому прогнозуванні ймовірності шахрайства з харчовими продуктами.

У цій процедурі описано, як оператори ринку харчових продуктів можуть вжити позитивних заходів для запобігання шахрайству з харчовими продуктами у своїх ланцюгах постачання, зосереджуючись на трьох загальних типах шахрайства з харчовими продуктами, а саме: (1) підміна продукту, (2) добавки до продукту, (3) неправдиві відомості про географічне походження продукту.

### 5 Блок-схема процедури



Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура шахрайство з харчовими продуктами та вразливість		
Ідентифікатор: СОП-046 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів		Стор. 4 з 8

## ШАХРАЙСТВО З ХАРЧОВИМИ ПРОДУКТАМИ ТА ВРАЗЛИВІСТЬ

### 6 Пояснення до процедури

#### 6.1 Команда VACCP

Менеджер з безпеки харчових продуктів/представник менеджменту повинен створити міжфункціональну групу для проведення в організації дослідження з оцінки вразливості та контролю в критичних точках (VACCP). Для полегшення та підтримки дослідження VACCP та процесу можуть залучатися зовнішні експерти.

Усі учасники повинні пройти відповідну підготовку з VACCP на основі загальнодоступної специфікації PAS 99:2012 Британського інституту стандартів або від провайдерів навчання, схвалених Управлінням з контролю за харчовими продуктами та ліками США (FDA) або її еквіваленту. Програма навчання повинна охоплювати щонайменше ті принципи, які викладені у вставці 4.1.

#### Вставка 4.1 Теми навчання

Переконайтеся, що всі члени команди VACCP навчені таким принципам:

- Сфера застосування оцінки.
- Терміни та визначення.
- Мета VACCP.
- Типи загроз для розгляду.
- Як зрозуміти нападника, тобто його мотивацію, можливість і реалізацію.
- Як оцінити загрози та провести процедуру оцінки ризиків.
- Критичні засоби контролю щодо VACCP.
- Реагування на інцидент.

Команда VACCP повинна розглядати нові терміни та визначення, а також будь-яку нову відповідну інформацію.

#### 6.2 Розгляд ланцюга постачання харчових продуктів і ланцюга відповідальності

Команда VACCP повинна провести початкове вивчення постачання харчових продуктів, склавши карту ланцюга постачання харчових продуктів та верифікувавши її. Це передбачає вивчення безперервного шляху, який проходить продукт від першого етапу в ланцюзі постачання харчових продуктів до кінцевого споживача, включаючи сировину, перетворення, трансформацію, обіг та логістику.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура шахрайство з харчовими продуктами та вразливість	
Ідентифікатор: СОП-046 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 5 з 8

## ШАХРАЙСТВО З ХАРЧОВИМИ ПРОДУКТАМИ ТА ВРАЗЛИВІСТЬ

### 6.3 Розгляд харчових загроз та вразливостей

Оцініть можливість шахрайства з харчовими продуктами в ланцюзі постачання за допомогою шаблону VACCP, аналогічного шаблону VACCP, який надається в навчальному наборі з безпеки харчових продуктів.

*Крок 1: розробити ключові контрольні точки.* Після аналізу ланцюга постачання харчових продуктів слід розробити ключові контрольні точки. Ключова контрольна точка – це ділянка в ланцюзі поставок, що містить більше одного продукту. Основний засіб контролю процесу вказує, де може статися забруднення або змішування матеріалів або де може мати місце економічно мотивована несанкціонована діяльність. В ідеальному світі всі продукти проходять повні лабораторні дослідження та сертифікацію перед переробкою. Однак реальність будь-якої операції ланцюга постачання свідчить про те, що ці ключові контрольні точки процесу є точками вразливості. Як тільки ключові засоби контролю процесу будуть розроблені, на основі відслідковування та забезпечення якості можна створити єдину систему маркування. Щоб підтримати визначення походження харчових продуктів або географічного походження, слід проводити періодичні лабораторні дослідження.

*Крок 2: ідентифікація продукту та єдина система маркування.* Найпростіший спосіб гарантувати відсутність змішування сертифікованих і несертифікованих матеріалів – це створити систему маркування та ідентифікації, яка є однозначно спрацює навіть для найменшого оператора ринку. Система маркування має бути чіткою для кожної частини процесу та охоплювати сировину, незавершене виробництво, готову продукцію, розподіл і логістику для врахування всього ланцюга постачання. Стратегія класифікації сертифікованих і несертифікованих матеріалів вимагала б розділення матеріалів в окремих місцях. Важливо, щоб політики та правила стосувалися третіх сторін, які відповідають за логістику та складське зберігання компонентів.

*Крок 3: програми для ведення записів і документів.* Програма ланцюга безперервного документального обліку потребує детальних записів і систем запису для відстеження всіх дій, пов'язаних із продуктом, аж до партії, групи, хвилини та секунди ланцюга постачання харчових продуктів. Процес документування відстежуватиме діяльність ланцюга поставок від першого виробника до кінцевого споживача. Приклад тут подають такі жорстко регульовані галузі, як фармацевтична та аерокосмічна промисловість, оскільки саме вони вперше налагодили цей процес.

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура шахрайство з харчовими продуктами та вразливість	
Ідентифікатор: СОП-046 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 6 з 8

## ШАХРАЙСТВО З ХАРЧОВИМИ ПРОДУКТАМИ ТА ВРАЗЛИВІСТЬ

### 6.4 Оцінка ймовірності та наслідків

Оцініть ймовірність виникнення загрози та наслідки у разі матеріалізації загрози, використовуючи шаблон VACCP, аналогічний шаблону VACCP, який надається в наборі навчальних матеріалів з безпеки харчових продуктів. Оцінка від 1 до 5. Категорія наслідків обирається з таблиці 4.1 на основі найбільш імовірного впливу у разі реалізації загрози, а категорія ймовірності обирається з таблиці 4.2 на основі відповідної ймовірності того, що загроза матеріалізується.

Оцінка	Критерії
Майже напевно, оцінка 5	99% ймовірності, або вплив відбувається зараз, або очікується, що це відбудеться протягом кількох днів або тижнів
Імовірно, оцінка 4	>50% ймовірності, або рівна ймовірність, що це відбудеться, або не відбудеться, або очікується, що це станеться протягом декількох тижнів або місяців
Можливо, оцінка 3	>20% ймовірності, або може статися, але це суперечить короткостроковим імовірностям, або очікується, що це станеться протягом декількох місяців або років
Малоймовірно, оцінка 2	>1% ймовірності, або може відбутися, але не передбачається, або очікується, що це станеться через роки або десятиліття
Рідко, оцінка 1	<1% ймовірності виникнення вимагає виняткових обставин винятково малоймовірно, навіть у довгостроковому майбутньому це може відбутися лише як подія раз на 100 років

Матриця в таблиці 4.2 використовується для визначення відносної величини залишкового ризику в діапазоні від незначного (E) до дуже високого (A).

Вплив загрози	5	C	B	A	A	A
	4	D	C	B	B	A
	3	E	D	C	C	B
	2	E	D	D	C	B
	1	E	E	D	C	C
		1	2	3	4	5
Імовірність виникнення/виявлення загрози						
Дуже високий ризик			Загроза А			
Високий ризик			Загроза В			
Помірний ризик			Загроза С			
Низький ризик			Загроза D			
Незначний ризик			Загроза E			

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура шахрайство з харчовими продуктами та вразливість		
Ідентифікатор: СОП-046 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів		Стор. 7 з 8

## ШАХРАЙСТВО З ХАРЧОВИМИ ПРОДУКТАМИ ТА ВРАЗЛИВІСТЬ

### 6.5 Опис поточних заходів контролю

Команда VACCP визначає та підтримує поточні заходи контролю, тобто критично важливі засоби контролю проти шахрайства з харчовими продуктами.

### 6.6 Створення стратегії та дій для пом'якшення наслідків у випадку порушення

Команда VACCP створює плани дій і стратегії в очікуванні можливого порушення поточних заходів контролю.

### 6.7 Перевірка ефективності та стратегій пом'якшення вразливостей у разі порушення

Оцінку VACCP та засоби контролю необхідно офіційно переглядати щонайменше раз на рік. Мета полягає в тому, щоб продовжувати вдосконалювати процес VACCP, переглядаючи документацію та передбачаючи нові можливості шахрайства з харчовими продуктами. Це передбачає планування на довгострокову перспективу, а також надійний внутрішній і зовнішній аналіз вразливостей до шахрайства з харчовими продуктами в харчовій промисловості.

## 7 Записи

Документ	Місце зберігання	Тривалість зберігання запису	Відповідальна особа
Шахрайство з харчовими продуктами та протокол оцінки VACCP	Відділ безпеки харчових продуктів	Безстроково	Менеджер з безпеки харчових продуктів

Класифікація	Конфіденційний документ компанії	Процедура шахрайство з харчовими продуктами та вразливість	
Ідентифікатор: СОП-046 Створений: 20 квітня 2018 р.	Роздрукований: Оновлений: 13 січня 2019 р.	Контролер: Контролер документообігу Власник: Менеджер з безпеки харчових продуктів	Стор. 8 з 8

