



MICHIGAN STATE
UNIVERSITY

हादसा प्रबंधन

एफ एस के एन FSKN 11



जी एफ एस आय GFSI बुनियादी स्तर

सभी उत्पादों के लिए संगठन की एक प्रभावी उत्पाद की वापसी और वापस बुलाने की प्रक्रिया हमें चाहिए जिसमें ग्राहकों के लिए जानकारी का प्रावधान शामिल करना होगा





मापदंड

- कानूनी आवश्यकताएँ
- हादसा/ घटना प्रबंधन
- उत्पाद की वापसी और वापस बुलाना
- आंतरिक प्रणालियाँ



कानूनी आवश्यकताएँ

यूरोपीय संघ के खाद्य और फ़ीड के जनरल खाद्य कानून- रेग्युलेशन
(ईसी)178/2002

- अनुच्छेद 19

- अगर एक खाद्य व्यापार संचालक समझता है या उसके पास विश्वास के लिए कारण हैं कि एक खाद्य जहाँ उसने आयात किया गया है, उत्पादन, संसाधित, निर्मित या वितरण किया गया है जहाँ खाद्य सुरक्षा की आवश्यकताओं के साथ अनुपालन में नहीं है, उसे तुरंत बाजार से विचाराधीन खाद्य हटाने की प्रक्रिया आरंभ करनी चाहिए.





रिभाषाएँ

हादसा/ घटना

- एक घटना जहां उल्लब्ध जानकारी के आधार पर उत्पाद की सुरक्षा या गुणवत्ता के लिए वास्तविक या संभावित खतरों के बारे में चिंता की जाती है जिसमें उभक्तकों के हितों की रक्षा कर सके इसलिए हस्तक्षेप की आवश्यकता हो सकती है



रिभाषाएँ

उत्पाद वापस बुलाना

- एक प्रक्रिया है जिसके द्वारा एक उत्पाद बाजार में से, जहां उत्पाद उपभोक्ताओं तक पहुँच गया है, हटा दिया जाता है और उपभोक्ताओं को पूर्ति किये गए उत्पादों को वापस करने की या नष्ट करने की सलाह दी जाती है।





□ रिभाषाएँ

उत्पाद की वापसी

- एक प्रक्रिया है जिसके द्वारा एक उत्पाद बाज़ार से खुदरा/रिटेल स्तर तक और खुदरा/रिटेल स्तर सहित हटा दिया जाता है और जिसमें उत्पादकों, निर्माताओं, पैकर्स, वितरकों, थोक विक्रेताओं और खुदरा विक्रेताओं के द्वारा किये जानेवाली उचित कार्यवाही भी शामिल हैं, लेकिन जहां उभक्तकों को उत्पाद को वापस करने या नष्ट करने को कहा नहीं जाता है.





उत्पाद की वापसी और वापस बुलाना प्रभावित करने वाले कारक

- कानून और सक्षम अधिकारियों के साथ भागीदारी
- मीडिया गतिविधि (24 घंटे समाचार रिपोर्टिंग/स्थानीय मीडिया)
- लेबलिंग अनुपालन (एलर्जी कारक)
- अत्याधुनिक शिकायत हैंडलिंग सॉफ्टवेयर
- लागू करने के स्तर और संवाद/संचार की सीमा पर
- संदूषकों का प्रतिता लगाने की स्तर





प्रभावी हादसा प्रबंधन

- उद्योगों की सुरक्षा सर्वोपरि महत्वपूर्ण है.
- अगर घटनाओं को प्रभावी रूप से प्रबंधित नहीं किया गया तो आपकी कंपनी की और आपके ग्राहकों की प्रतिष्ठा और भविष्य जखिम में है.
- कारखानों में लगभग हर दिन घटनाएं होती रहती हैं.
- जगह में मजबूत उत्पाद सुरक्षा के नियंत्रण के साथ भी गंभीर घटनाएं हो सकती हैं.
- प्रभावशाली हादसा/ घटना का प्रबंधन सावधानी की योजना बनाने के माध्यम से प्राप्त होता है.





हादसा प्रबंधन

घटना प्रबंधन की रूरेखा/संरचना

- कब एक महत्वपूर्ण घटना हुई है उसकी पहचान करें
- जखिम का सही मूल्यांकन/आकलन
- आपूर्ति श्रृंखला में उत्पाद का जल्दी और प्रभावी अलगाव और पृथक्करण का समर्थन करने के लिए प्रणाली



प्रमुख आवश्यकताएँ

- घटना की पहचान और समझ
- एक जटिल मूल्यांकन की प्रक्रिया
- एक हादसा प्रबंधन दल
- संगरभ, ंता लगाने की क्षमता/ट्रेसाबिलिटी, और दस्तावेजीकरण
- संचार/संवाद प्रक्रियाएँ
- संचालन प्रक्रियाएँ (उत्पाद वास बुलाने की योजना)



eFresh – Empowering Indian Food and Agriculture



जानकारी के स्रोत

- ग्राहक और ग्राहक की शिकायत की समीक्षा
- उभक्त
- आंतरिक रीक्षण
- आंतरिक रिपोर्टिंग
- सरकारी प्राधिकरण
- आपूर्तिकर्ता
- मीडिया



© 2009 Coca-Cola Company and Michigan State University, original at <http://www.fskntraining.org>, CC-BY-SA

MICHIGAN STATE
UNIVERSITY



जखिम आकलन / मूल्यांकन

- खतरा/ संकट

- प्रतिकूल प्रभाव पैदा करने की क्षमता के साथ एक जैविक, रासायनिक या भौतिक एजेंट

- जखिम

- प्रायिकता या एक प्रतिकूल स्वास्थ्य प्रभाव की संभावना है, और एक जैविक, रासायनिक या भौतिक एजेंट (एक खतरा) के सम्पर्क से एक परिणाम के रूप में उस प्रभाव की गंभीरता है.

- जखिम आकलन

- ज्ञात या संभावित प्रतिकूल स्वास्थ्य के प्रभाव का वैज्ञानिक आधारित मूल्यांकन है जखतरों से सम्पर्क के परिणामस्वरूप हुआ है.





जखिम आकलन

चार चरण

1. खतरा पहचान- खतरे की पहचान
2. खतरा विशेषताएँ - खतरों के प्रभाव की प्रकृति की पहचान
3. प्रदर्शन मूल्यांकन - उभक्त के लिए प्रदर्शन की मूल्यांकन
4. जखिम विशेषताएँ- प्रदर्शन मूल्यांकन की ज्ञात डेटा स्रोतों के खिलाफ तुलना



संचार/संवाद

- संचार/ संवाद के बिना पूरी घटना प्रबंधन की प्रक्रिया प्रभावी नहीं है
- वहाँ एक निर्धारित संचार/संवाद इंटरफेस होना चाहिए
- संचार/संवाद सही होना चाहिए
- संचार/संवाद तेजी से और प्रभावी होना चाहिए

उत्पाद वापस बुलाना और उत्पाद वापसी

- उत्पादकों की सुरक्षा सर्वोपरि है
- अपने ग्राहकों के साथ यथासंभव तेजी और सही रूप से संचार / संवाद करें
- प्रभावी रूप से उत्पाद की संग्रहण करें
- सभी पक्षों के साथ सहयोग में कार्य करें
- ग्राहकों से सुनो और मार्गदर्शन ले

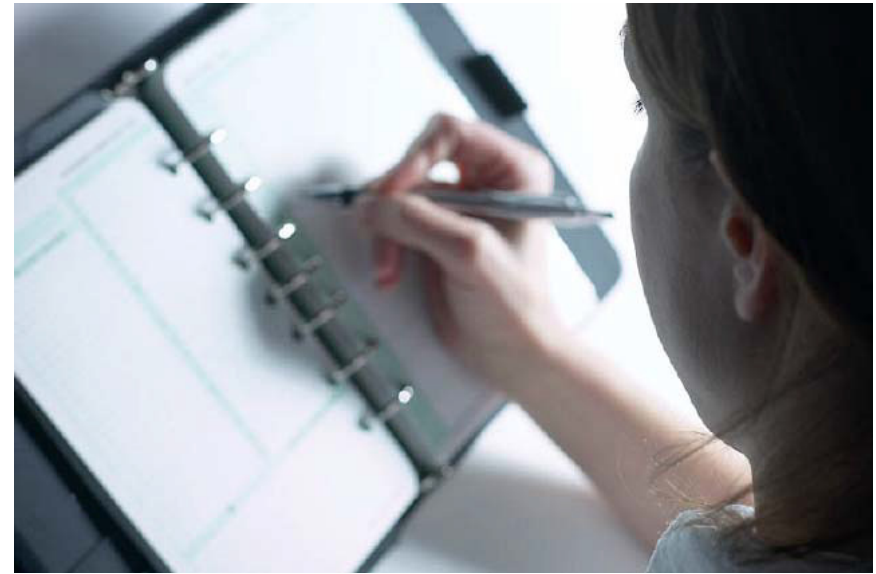


eFresh – Empowering Indian Food and Agriculture



उत्पाद वापस बुलाने की योजना

- निर्दिष्ट करें कि कैसे
- अत्यंत विस्तृत करनी चाहिए
- अच्छी तरह से प्रलेखित लेकिन आसानी से समझ में आनी चाहिए
- नियमित रूप से समीक्षित
- नियमित रूप से परीक्षण





एक अति विकसित उत्पाद वास बुलाने की योजना

- घटना प्रबंधन दल के सदस्यों और संघर्षों की सूची
- घटना प्रबंधन टीम की जिम्मेदारियां और कार्य
- आंतरिक संघर्ष सूची
- ग्राहक संघर्ष सूची
- आपूर्तिकर्ता संघर्ष सूची
- प्रवर्तन/लागू करने एजेंसी से संघर्ष की सूची
- सेवा प्रदाता से संघर्ष की सूची
- विशिष्ट कार्यों के लिए संचालन प्रक्रियाएँ
- घटना की स्थिति रजिस्टर/लॉग
- कार्यों के लिए चेकलिस्ट
- महत्वपूर्ण दस्तावेज़ नमूने या टेम्पलेट्स
- प्रशिक्षण प्रक्रिया
- निरीक्षण प्रक्रिया
- योजना की समीक्षा प्रक्रिया



संचार/संवाद प्रक्रियाएं

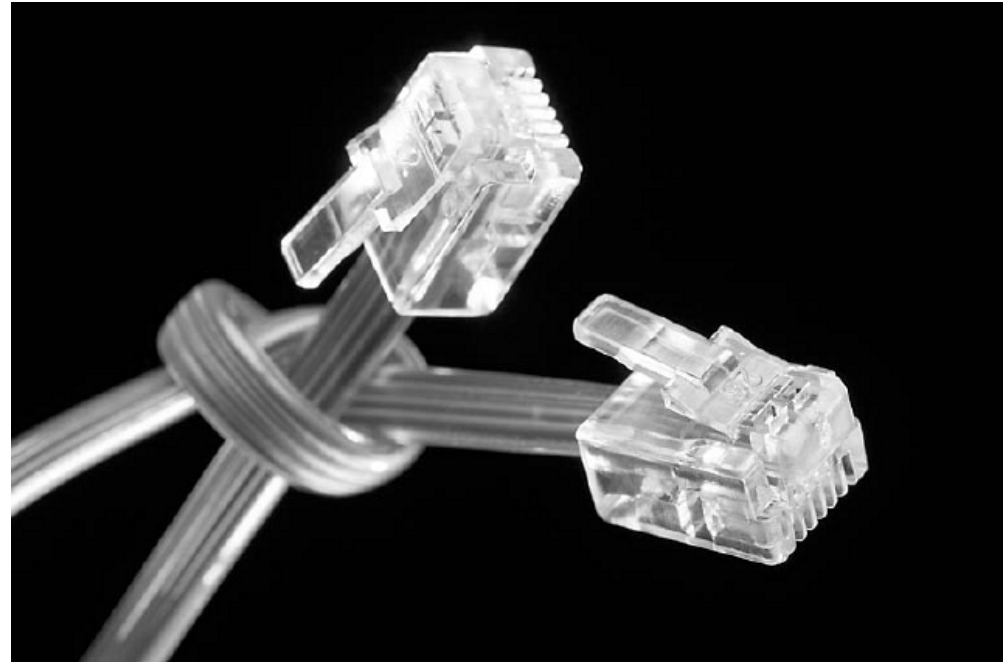
- संक डेटा रखरखाव
- आंतरिक, बाहरी, सरकारी, सेवा प्रदाताओं के संक विवरण आयोजित किया जाना चाहिए, लेकिन अनेक नंबर स्थान में हमें चाहिए
- इलेक्ट्रॉनिक संचार का प्रयुग करें
- महत्वपूर्ण संकों से अवगत रहें





संचार/संवाद प्रक्रियाएं

- संचार की प्राथमिकता
- स्पष्ट, संक्षिप्त, सच्चा और साफ़ सुथरा
- आणके संगठन के भीतर महत्वपूर्ण संचारकों की पहचान करें
- 'आनी तारों कक्रॉस मत कर'!





आंतरिक प्रणालियों की आवश्यकताएँ

- ग्राहक शिकायत रिकॉर्ड
- संग्रह प्रणाली
- ंता लगाने की क्षमता/ ट्रेसिबिलिटी रिकॉर्ड
- ग्राहक संर्क के विवरण
- उर्स्कर / लौजिस्टिक्स रिकॉर्ड
- प्रक्रिया नियंत्रण रिकॉर्ड





सवाल ?



© 2009 Coca-Cola Company and Michigan State University, original at <http://www.fskntraining.org>, CC-BY-SA





License to Reuse

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

