அசம்பாவித நிகழ்வு மேலாண்மை

FSKN 11

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

ஜி.எ.ஃ.ப்.எஸ்.ஐ அடிப்படை நிலை

- நிறுவனம் எல்லாப் பொருட்களையும் திரும்பப் பெற்றுக் கொள்ளுதல் ம-ம் திரும்ப அழைத்துக் கொள்ளுதல் வழிமுறையைக் கொண்டிருப்பதுடன், வாடிக்கையாளருக்கு விவரங்களைச் சொல்வதற்கான திட்டத்தையும் கொண்டிருக்கும்.

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

அளவை விதிகள்

- சட்டத் தேவைகள்
- அசம்பாவித நிகழ்வு மேலாண்மை
- பொருளைத் திரும்ப அழைத்தல் ம-ம் பொருளைத் திரும்பப் பெறுதல்
- உள் கட்டமைப்பு வசதிகள்.

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

சட்டத் தேவைகள்

ஐரோப்பியக் குழுமம் உணவு மற்றும் தீவனம் பொது உணவுச் சட்டம் - நெறிமுறைப்படுத்தல் (EC) 178 / 2002.

- விதி 19 (Article 19)
  - உணவு வணிகத்தில் ஈடுபட்டிருக்கும் நிறுவனம், அது இறக்குமதி செய்த, உற்பத்தி செய்த, ஒழுங்குபடுத்திய அல்லது வினியோகித்த உணவுப் பொருள் உணவுப் பாதுகாப்பு விதிமுறைத் தேவைகளுடன் ஒத்திருக்கவில்லையென்று நம்புவதற்க்க காரணம் இருக்குமானால், சம்பந்தப்பட்ட உணவுப் பொருளை மார்கெட்டிலிருந்து திரும்பப் பெற்றுக் கொள்ள உடனடியாக நடவடிக்கை எடுக்க வேண்டும்.

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

அர்த்த விளக்கங்கள்

அசம்பாவித நிகழ்வு (**Incident**)

- ஒரு அசம்பாவித நிகழ்வு என்பது கிடைத்துள்ள தகவல்களின்படி ஒரு பொருளின் பாதுகாப்புத்தன்மை அல்லது தரம் பற்றி உண்மையான அல்லது ச்நதெகத்திற்குறிய அபாயங்கள் இருக்கக் கூடும் என்ற நிலைமையில் பாதுகாக்கும் பொருட்டு தலையிட வேண்டிய நிலையாகும்.

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

அர்த்த விளக்கங்கள்

பொருளைத் திருப்ப அழைத்தல் (Product recall)

- நுகர்வோர்களுக்கு வழங்கப்பட்டு அவர்களைச் சென்றடைந்த பொருட்களைச் சில காரணங்களுக்காகத் திரும்பக் கொடுத்துவிடுமாறு அல்லது அழித்துவிடுமாறு சொல்லி ஒரு பொருளைச் சந்தையிலிருந்து அகற்றும் வழிமுறை.

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

அர்த்த விளக்கங்கள்

பொருளைத் திரும்ப வரவழைத்துக் கொள்ளல் (**Product withdrawal)**

- ஒரு பொருளைத் திரும்பக் கொடுத்துவிடுமாறு அல்லது அழித்துவிடுமாறு சொல்லாத நிலையில், உற்பத்தியாளர்கள், உருவாக்குபவர்கள் பொட்டலம்/மூடை கட்டுபவர்கள், மொத்த வியாபாரிகள், சில்லறை வியாபாரிகள், அவசியத்திற்கேற்ப, சில்லரை வியாபார நிலையிலும் சேர்த்து ஒரு பொருளை மார்கெட்டிலிருந்து அப்புறப்படுத்தும் வழிமுறை.

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

பொருளைத் திரும்பப் பெறுவதற்கும் திரும்ப அழைப்பதற்குமான காரணங்கள்

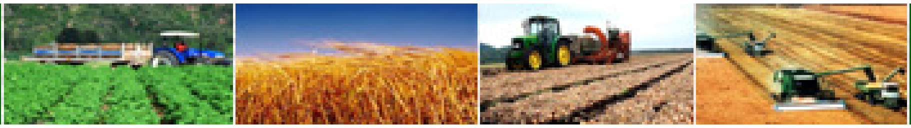
- சட்டம் இயற்றல் ம-ம் சம்பந்தப்பட்ட அதிகார அலுவலர்களுடன் தொடர்பு கொண்டு செயல்படுவது.
- ஊடகங்கள் (24 மணி நேர செய்தி ஒலிபரப்பு உள்ளுர் ஊடகங்கள்)
- விவர அறிவிப்பு பின்பற்றல் (ஒவ்வாமைப் பொருட்கள்)
- புகார்களைத் திறமையுடன் கையாளுவதற்கான கணினி மென்பொருள்.
- அமல்படுத்தும் திறன் நிலை ம-ம் எல்லை கடந்த தொடர்பு
- உணவுக் கலப்படம் பொருட்களைக் கண்டறியும் திறன் நிலை.

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

திறமையான அசம்பாவித நிகழ்வு மேலாண்மை

- நுகர்வோரின் பாதுகாப்பு மிகவும் முக்கியமானதாகும்.
- அசம்பாவித நிகழ்வுகள் திறமையுடன் பராமரிக்கப்படாவிட்டால் உங்கள் கம்பெனியின் மதிப்பும் நுகர்வோரின் மதிப்பும் எதிர்காலமும் கேள்விக்குறியதாகும்.
- தொழிற்சாலைகளில் கிட்டத்தட்ட ஒவ்வொரு நாளும் அசம்பாவித நிகழ்வுகள் நடக்கூடும்.
- சிறந்த பொருள் பாதுகாப்புக் கட்டுப்பாடுகள் இருக்கும் போதும் மோசமான நிகழ்வுகள் ஏற்படலாம்.
- கவனத்துடன் திட்டமிடல் மூலம் திறமையான முறையில் அசம்பாவித நிகழ்வுகள் பராமரிப்பைச் செய்யலாம்.

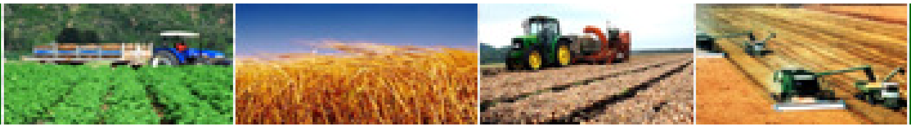
© 2009 Coca-Cola Company and Michigan State University, original at http://www.fskntraining.org, CC-BY-SA



அசம்பாவித நிகழ்வு மேலாண்மை

- அசம்பாவித நிகழ்வு மேலாண்மைத் திட்ட வரம்பு.
  - முக்கியமான அசம்பாவித நிகழ்வு ஏற்படும்போது அதனை உடனடியாகக் கண்டறிய வேண்டும்.
  - அபாய விளைவின் சரியான மதிப்பீடு செய்தல்
  - பிரச்சினைகள் ஏற்படும்போது, வழங்கல் தொடரிலிருந்து பொருளை உடனடியாகவும் திறமையுடனும் ஒதுக்கி நோய்த் தடுப்புக்காப்பு செய்வதற்கான வழிமுறைகள்.

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



முக்கியத் தேவைகள்

- அசம்பாவித நிகழ்வைக் கண்டறிந்து புரிந்து கொள்ள வேண்டும்.
- அபாய விளைவு மதிப்பீடு வழிமுறை
- அசம்பாவித நிகழ்வு மேலாண்மைக் குழு
- நோய்த்தடுப்புப் பாதுகாப்பு, தேடிக்கண்டறிதல் ம-ம் ஆவணப்படுத்துதல்.
- தொடர்வு வழிமுறைகள்
- செயல்படுத்தும் வழிமுறைகள் (பொருள் திரும்ப அழைப்பு முறை).

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

தகவல்கள் ஆதாரங்கள்

- வாடிக்கையாளர்கள் ம-ம் வாடிக்கையாளர்கள் புகார் மறுபரிசீலனை.
- நுகர்வோர்கள்
- நிறுவன சுய சோதனை
- நிறுவன சுய அறிவிப்பு
- அரசாங்க அதிகார அலுவலர்கள்
- பொருட்கள் வழங்குபவர்கள்
- ஊடகங்கள்.

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

அபாய விளைவு மதிப்பிட

- அபாயம் ஆபத்து (**Hazard**)
  - பாதிப்பு நிலைகளை உண்டாக்கும் தன்மையுடைய உயிரியல், இரசாயன, பௌதீகப் பொருள்.
- அபாய விளைவு (**Risk**)
  - உயிரியல், இரசாயன, பௌதீகத் தன்மையுடன் உள்ள பொருட்களுடன் சம்பந்தமேற்படும் போது ஏற்படக்கூடிய மோசமான உடல்நலப் பாதிப்பு மற்றும் அந்த பாதிப்பின் கடுமை (அபாய விளைவு).
- அபாய விளைவு மதிப்பீடு (**Risk Assessment**)
  - அபாயச் சூல்நிலைகளுடன் தொடர்பு சம்பந்தம் ஏற்படும்போது ஏற்படக்கூடிய உடல்நலச் சீர்கேடுகளை விஞ்ஞான முறையில் கண்டறிதல்.

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

அபாய விளைவு மதிப்பீடு

நான்கு கட்டங்கள் (**Four steps**)

1. அபாய விளைவைக் கண்டறிதல் - அபாய விளைவை இன்னதென்று கண்டறிதல்.
2. அபாய விளைவை வகைப்படுத்தி விவரித்தல். அபாய விளைவுகளின் தன்மை ம-ம் பாதிப்புகளை என்னென்னவென்று கண்டறிதல்.
3. அபாயச் சூழல் தொடர்பின் மதிப்பீடு – நுகர்வோருக்கு அபாயச் சூழலுடன் ஏற்பட்ட தொடர்பால் ஏற்படும் விளைவைக் மதிப்பிடுதல்.
4. அபாய விளைவை வகைப்படுத்தி விவரித்தல் - அபாயச் சூழலுக்கு உள்ளானதால் ஏற்பட்ட விளைவுகள் மதிப்பீட்டை ஏற்கெனவே இருக்கக்கூடிய விவர ஆதாரங்களுடன் ஒப்பிட்டுப் பார்த்தல்.

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

தகவல் தொடர்பு

- தகவல் தொடர்பு இல்லையானால், மொத்த அசம்பாவித நிகழ்வு மேலாண்மை நடவடிக்கையும் பலனில்லாமல் போய்விடும்.
- நன்கு திட்டமிட்டு உருவாக்கப்பட்ட தகவல் தொடர்பு வசதி இருக்க வேண்டும்.
- அனுப்பப்படும் தகவல் சரியாக, உண்மையாக இருக்க வேண்டும்.
- தகவல் தொடர்பு விரைவானதாகவும் திறனுடையதாகவும் இருக்க வேண்டும்.

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

eFresh – Empowering Indian Food and Agriculture

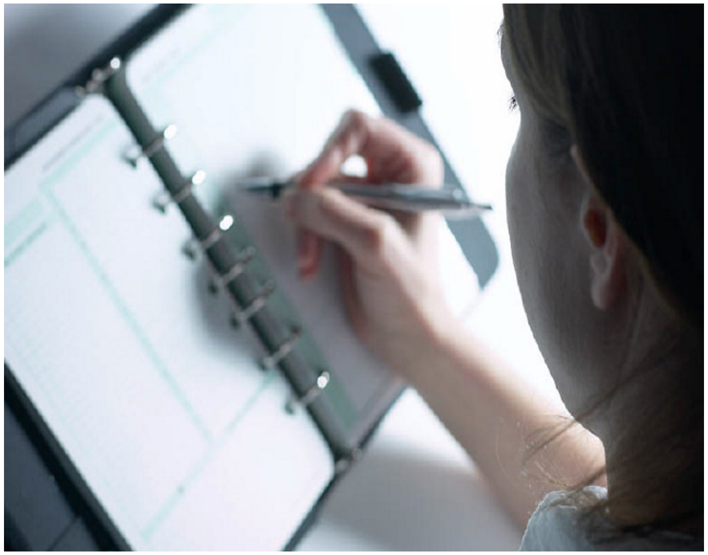
பொருளைத் திரும்ப அழைத்தல் ம-ம் பொருளைத் திரும்பப் பெறுதல்

- நுகர்வோரின் பாதுகாப்பு மிகவும் முக்கியம்.
- வாடிக்கையாளர்களுடன் சரிநுட்பத்துடனும் எவ்வளவு வேகமாக முடியுமோ அவ்வளவு வேகமாகவும் தகவல் அனுப்ப வேண்டும்.
- பொருள் வழியாகப் பரவக்கூடிய நோய்த் தடுப்புப் பாதுகாப்பு சரியான முறையில் செய்யப்பட வேண்டும்.
- எல்லாச் சம்பந்தப்பட்டவர்களுடனும் ஒத்துப்போய் வேலை செய்ய வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர்கள் சொல்வதைக் கேட்டு அவர்களிடமிருந்து ஆலோசனை/வழிகாட்டல் பெற வேண்டும்.

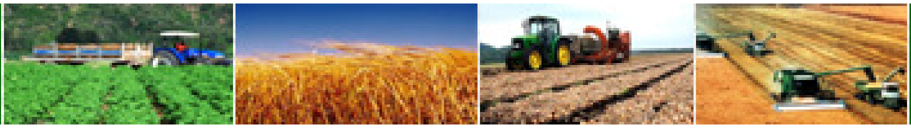
© 2009 Coca-Cola Company and Michigan State University, original at http://www.fskntraining.org, CC-BY-SA

பொருளைத் திரும்ப அழைத்தல் திட்டம்

- எப்படி என்பதை சுட்டிக் காட்டும்.
- அதிக விவரத்துடன் இருக்க வேண்டும், எளிதாகப் புரிந்து கொள்ளும் வகையில் ஆவணப்படுத்தப்பட்டிருக்க வேண்டும்.
- முறைப்படுத்தப்பட்ட இடைவெளியில் மேற்பார்வை செய்யப்பட வேண்டும்.
- முறைப்படுத்தப்பட்ட இடைவெளியில் சோதனை செய்யப்பட வேண்டும்.



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



நன்கு திட்டமிடப்பட்ட பொருள் திரும்ப அழைப்பு முறை

- அசம்பாவித நிகழ்வு மேலாண்மைக் குழு அங்கத்தினர்கள் ம-ம் தொடர்பாளர்களின் பட்டியல்.
- அசம்பாவித நிகழ்வு மேலாண்மைக் குழு அங்கத்தினர்களின் கடமைகள் ம-ம் பொறுப்புகள்.
- உள்ளமைப்புத் தொடர்புப் பட்டியல்
- வாடிக்கையாளர் தொடர்புப் பட்டியல்
- வழங்குபவர் தொடர்புப் பட்டியல்
- அமல்படுத்துவொர் ஏஜென்சி தொடர்புப் பட்டியல்
- சேவை அளிப்போர் தொடர்புப் பட்டியல்
- குறிப்பிட்ட வேலைகளுக்குச் செயல் வழிமுறைகள்.
- அசம்பாவித நிகழ்வு நிலைமைப் பதிவேடு.
- செய்யப்பட வேண்டிய வேலைகளுக்கான பட்டியல்
- முக்கிய ஆவண மாதிரிகள்
- பயிற்சி வழிமுறைகள்
- சோதனை வழிமுறைகள்
- திட்ட மேற்பார்வை வழிமுறைகள்.

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

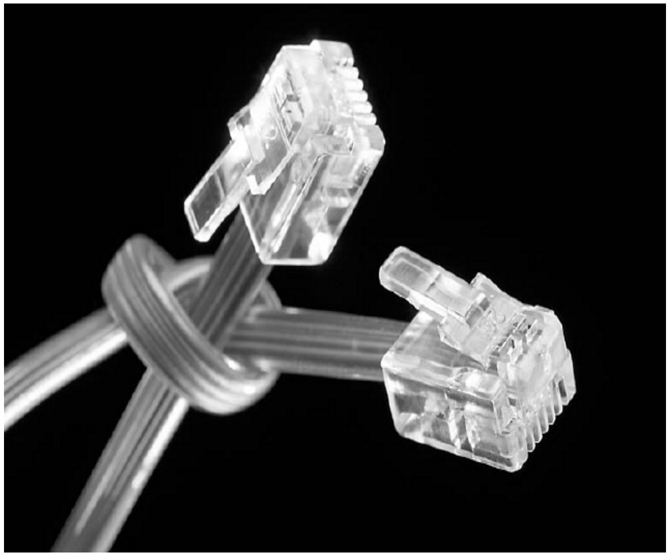
தகவல் தொடர்பு முறைகள்

- தொடர்பு விவரப் பராமரிப்பு
- உள்ளமைப்பு, வெளிவட்ட அரசாங்கச் சேவை அளிப்பவர்கள் பலரின் விவரங்கள் இருக்க வேண்டும்.
- மின்வழித் தகவல் தொடர்பு பயன்படுத்த வேண்டும்.
- முக்கியமான தொடர்புகளைத் தெரிந்திருக்க வேண்டும்.

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

தகவல் தொடர்பு முறைகள்

- தகவல் தொடர்பை முக்கியத்துவ அடிப்படையில் முறைப்படுத்துதல்
- தெளிவாக, சுருக்கமாக உண்மையாக, குழப்பமில்லாமல்
- நிறுவனத்துக்குள், முக்கியமான தகவல் கொடுப்பவர்களைக் கண்டறிய வேண்டும்.
- தகவல் வழிகள் குறிக்கிட்டுக் கொள்ளாமல் இருக்க வேண்டும்.



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

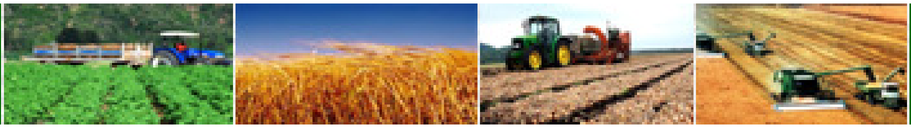
உள்ளமைப்பு வசதிகளின் தேவைகள்

- வாடிக்கையாளர் புகார்கள் பதிவேடுகள்
- நோய்த்தடுப்புப் பாதுகாப்பு வசதிகள்
- தேடிக்கண்டறிவதற்கான பதிவேடுகள்
- வாடிக்கையாளர் தொடர்பு விவரங்கள்
- நடவடிக்கைப் பதிவேடுகள்
- செய்முறைக் கட்டுப்பாடு பதிவேடுகள்

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

கேள்வீகள்?

© 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.

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