



USAID
DIN PARTEA POPORULUI
AMERICAN



GHID PRIVIND ASIGURAREA CALITĂȚII ÎN COMPANIILE DE PRELUCRARE MICI ȘI MIJLOCII

Chișinău 2007

GHID PRIVIND ASIGURAREA CALITĂȚII ÎN COMPANIILE DE PRELUCRARE MICI ȘI MIJLOCI

Autor: Andrei Cumpanici, Doctor în horticultură,
Coordonator Sisteme de Management al Siguranței Alimentelor și Calității, USAID/PDBA

Versiunea electronică a acestui Ghid o puteți accesa pe pagina web: <http://export.acsa.md>

Acest material a fost elaborat și publicat cu sprijinul financiar al Agenției Statelor Unite pentru Dezvoltare Internațională (USAID) în cadrul Proiectului de Dezvoltarea a Business-ului Agricol (PDBA) implementat de către CNFA.

Opiniile exprimate aici aparțin autorului și nu reflectă în mod obligatoriu poziția USAID.

© 2007

CONȚINUT

Introducere.....	5
Definiția calității.....	6
Evoluția calității.....	6
1 Angajamentul Managementului	8
1.1 Politica calității și obiectivele calității	8
1.2 Manualul calității	8
1.3 Structura organizatorică.....	9
1.4 Instruire.....	11
2 Specificații interne.....	12
2.1 Specificații pentru furnizori.....	12
2.2 Controlul calității materialelor și serviciilor la recepție	13
2.3 Specificațiile pentru produsele finite.....	13
3 Controlul producerii.....	14
3.1 Controlul procesului	14
3.2 Prelevarea mostrelor de produse finite, inspectarea și analiza lor.....	14
3.3 Acțiuni corective și preventive.....	15
3.4 Controlul produselor neconforme	16
3.5 Legislația produsele alimentare (Regulamente).....	17
4 Verificare	17
4.1 Calibrare.....	17
4.2 Audituri interne.....	18
4.3 Analiza efectuată de management.....	18
4.4 Reclamațiile clienților	19
5 Controlul documentelor și înregistrărilor.....	19
5.1 Controlul documentelor.....	19
5.2 Înregistrări	20
6 Identificarea, trasabilitatea și rechemarea produselor.....	21
6.1 Identificarea produselor	21
6.2 Trasabilitatea produsului.....	21
6.3 Rechemarea produselor	22
Anexa: 1.1/01.....	23
Anexa: 1.3/01.....	24
Anexa: 1.4/01.....	25
Anexa: 1.4/02.....	26
Anexa: 1.4/03.....	27
Anexa: 2.1/01.....	28
Anexa: 2.1/02.....	29
Anexa: 2.2/01.....	30

GHID PRIVIND ASIGURAREA CALITĂȚI

Anexa:	2.2/02.....	31
Anexa:	2.3/01.....	32
Anexa:	2.4/01.....	33
Anexa:	3.1/01.....	34
Anexa:	3.2/01.....	35
Anexa:	3.2/02.....	36
Anexa:	3.3/01.....	37
Anexa:	3.4/01.....	38
Anexa:	4.1/01.....	39
Anexa:	4.2/01.....	40
Anexa:	4.2/02.....	41
Anexa:	4.3/01.....	47
Anexa:	4.4/01.....	48

Introducere

Cerințele față de calitate nu sunt statice. Ele se schimbă în permanență, odată cu schimbările din societate, de exemplu:

- Piețele devin internaționale;
- Tehnologiile evoluează și companiile pot produce bunuri mai multe și mai bune;
- Consumatorii au mai multe venituri disponibile și un nivel de trai mai bun;
- Consumatorii au tendința să prefere mai degrabă calitatea decât cantitatea;
- Diferite probleme de sănătate au fost mediatizate de mijloacele de informare, și, în rezultat, consumatorii din toată lumea acordă mai multă atenție calității și siguranței alimentare.

Datorită liberalizării sporite a piețelor agroindustriale și integrarea lanțurilor de furnizare a produselor alimentare de la nivel mondial, asigurarea calității produselor alimentare a devenit o preocupare majoră. Comerțul global necesită produse standardizate. Calitatea produselor alimentare a devenit o prioritate pentru factorii de decizie ai piețelor mari de consum ale Uniunii Europene și cerințelor legale pentru sistemele de asigurare a calității și controlul calității produselor alimentare devin considerabil mai stricte de-a lungul întregului lanț alimentar, de la semințe și producerea agricolă, până la prelucrare și distribuire consumatorilor.

În paralel, o mare parte din vânzătorii mari cu amănuntul au introdus propriile mărci comerciale (de asemenea, cunoscute ca produse cu marca comercială a firmelor private), devenind, astfel, mai vulnerabili și mai receptivi față de preocupările consumatorilor. Drept răspuns la protestele răspândite care au urmat după scandalurile legate de produse alimentare, vânzătorii cu amănuntul și asociațiile de afaceri conexe au inițiat elaborarea bunelor practici comune privind calitatea și siguranța produselor alimentare, de la gospodărie până la consumator, integrând în conceptele lor a calității întregul lanț de furnizare a produselor alimentare.

Presiunea ulterioară asupra producătorilor de materii prime, prelucrătorilor, companiilor distribuitoare, precum și instituțiilor de control a depășit granițele naționale, și, în consecință, fermierii și companiile din țările de export trebuie să elaboreze și să implementeze sisteme de asigurare a calității privind produse alimentare.

Definiția calității

În conformitate cu ISO (Organizația Internațională pentru Standardizare) „calitatea este definită de ansamblu de proprietăți și caracteristici ale unui produs, respectiv serviciu, care îi conferă acestuia proprietatea de a satisface nevoile exprimate și implicite”.

Calitatea bună există atunci când produsul corespunde cerințelor specificate de client (van Reeuwijk, 1998). Din cele menționate rezultă că, calitatea este un termen definit de consumator, cumpărător, sortator, sau orice alt client, pe baza unui număr de măsurări subiective și obiective ale produsului alimentar. În prezent, se atrage o atenție enormă siguranței alimentare, ca o caracteristică a calității. Alte caracteristici ale calității pot include măsurarea purității, mirosul, culoarea, aspectul, prospețimea, gradul de maturitate, substanțele nutritive sau oricărui altui atribut sau caracteristici a produsului. Defectele evidente ale calității pot duce la respingerea produsului de către consumator, micșorarea vânzărilor, pierderea piețelor și veniturilor.

Calitatea nu este o caracteristică unică, recognoscibilă sau statică, este un concept dinamic. Producătorii sau cercetătorii se orientează mai mult spre produs, unde calitatea este descrisă prin indicatori și caracteristici specifice măsurabile ale produsului alimentar (așa ca, mărimea, textura, mirosul, aciditatea). Totuși, consumatorii, vânzătorii și economiștii descriu calitatea ca o îmbinare a dorințelor și necesităților consumatorilor, care include caracteristicile produsului, termenul de valabilitate, ofertă permanentă, siguranța alimentară și aspecte etice.

Sistemele de calitate s-au schimbat:

- De la calitatea produsului care trebuie inspectată;
- Prin prisma calității proceselor care trebuie controlate;
- Apoi prin sistemele de asigurare a calității ca element esențial al strategiei companiei;
- Și în final până la managementul total al calității ca o filozofie.

Astfel calitatea este integrată în strategia managerială a unei organizații, pe baza angajamentului general al managementului și a personalului pentru a îmbunătăți continuu valoarea produselor pentru clienții lor, organizație și societate în întregime.

Evoluția calității

Au fost identificate patru etape ale evoluției calității (Dale și Cooper, 1992):

- Inspectarea calității;
- Controlul calității;
- Asigurarea calității;
- Managementul Total al Calității.

Aceste etape se complimentează reciproc, fiecare fiind bazată pe cea precedentă și incorporându-i conceptele (vezi Figura A: Evoluția calității).

Figura A: Evoluția calității



Inspectarea calității (IC). Este o *abordare reactivă*. Are drept scop verificarea și examinarea produsului final de către inspectorul calitate. Produsul este conform sau neconform cerințelor standardelor specificate.

Controlul calității (CC). Este o *abordare defensivă* și pornește de la ideea inspectării calității. Principala inovație este încercarea de a controla calitatea procesului. Informația obținută în rezultatul controlului calității este utilizată pentru a identifica și elimina cauzele de bază ale defectelor.

Asigurarea calității (AC). Este o *abordare proactivă*. Are drept scop planificarea calității – pentru anticiparea problemelor care pot apărea și stabilirea acțiunilor preventive. De exemplu, cumpărarea materiilor prime numai de la furnizori aprobați, care de asemenea implementează scheme de asigurare a calității și efectuează controlul calității materiilor prime livrate.

Managementul Total al Calității (TQM). Este o *filozofie a îmbunătățirii continue* a calității și nu unui „sistem ideal de a produce ceva”. TQM schimbă accentul de la aplicarea instrumentelor și mecanismelor de asigurare a calității spre schimbarea atitudinii, unde calitatea este un component major al valorilor și conceptelor companiei.

Pentru a asigura un control adecvat al calității unui produs de la semințe până la recoltare, prelucrare și livrare consumatorului, o organizație are nevoie de un program sau departament adecvat, semi-independent de asigurare a calității (AC). Acest program sau departament trebuie să fie independent de managementul responsabil pentru producere.

Un program de asigurare a calității necesită multiple abilități tehnice și analitice, unde personalul monitorizează continuu mijloacele de producție utilizate, precum și produsele produse, pentru a asigura respectarea standardelor de referință, standarde microbiologice, cerințe clienților și regulamentelor de stat. Managerul calității trebuie să fie autorizat să stopeze procesul de producere, să refuze acceptarea materiilor prime, sau să stopeze livrarea produselor, dacă specificațiile pentru un produs sau proces nu sunt respectate.

1 Angajamentul Managementului

1.1 Politica calității și obiectivele calității

O organizație care implementează un sistem de asigurare a calității trebuie să se documenteze și să elaboreze o **Declarație a politicii calității**, adecvată pentru scopul său, pentru a defini angajamentul său față de calitatea produselor alimentare, inclusiv:

- Satisfacerea necesităților și cerințelor clienților față de calitatea produselor alimentare;
- Stabilirea și revizuirea scopurilor și obiectivelor relevante pentru calitatea produselor alimentare, inclusiv siguranța alimentară;
- Asigurarea cu resurse și instruiți necesare întru îndeplinirea acestor cerințe și scopuri;
- Angajamentul de a îmbunătăți continuu eficacitatea sistemului de management al calității.

Declarația politicii calității trebuie să fie:

- Semnată de managerul de top al companiei;
- Revizuită cel puțin o dată pe an;
- Expusă într-un loc vizibil;
- Să fie disponibilă într-o limbă înțeleasă de toți angajații, și
- Comunicată tuturor lucrătorilor.

Un model de declarație a Politicii Calității este prezentat în Anexa 1.1/01.

Managementul de top se va asigura că în cadrul organizației, **Obiectivele Calității**, inclusiv cele necesare pentru a satisface cerințele față de produs, sunt stabilite la funcțiile și nivelurile relevante. Obiectivele calității trebuie să fie măsurabile și în concordanță cu politica calității.

Drept exemple privind obiective și scopurile calității într-o organizație pot fi:

- Reducerea cu X % din cantitatea Produsului A, care nu corespunde specificației timp de N luni;
- Reducerea cu X % din numărului de reclamații referitor la Produsul A în următoarele N luni, etc.

1.2 Manualul calității

Organizația trebuie să elaboreze și să documenteze un **Manual al Calității**, care specifică metodele pe care le va utiliza organizația pentru a îndeplini obiectivele și cerințele calității. Manualul calității trebuie să:

- Includă domeniul de aplicare a sistemului de management al calității;
- Includă procedurile documentate (scrise) stabilite pentru sistemul de management al calității, sau referință la acestea;
- Includă o descriere a interacțiunii dintre procesele sistemului de management al calității;
- Fie semnat de managerul de top;
- Fie revizuit cel puțin o dată pe an;

- Fie disponibil pentru personalul cheie.

Structura sugerată a Manualului Calității este:

- Informație generală
 - Introducere
 - Informația de contact a companiei
- Istoria și profilul companiei
- Angajamentul managementului
 - Politica calității și obiectivele calității
 - Structura organizațională
 - Instruirea personalului
 - Asigurarea cu resurse
- Specificații
 - Specificațiile pentru furnizori
 - Specificațiile pentru bunurile și serviciile primite
 - Specificațiile produselor finite
- Controlul producției
 - Controlul proceselor
 - Prelevarea mostrelor de produs, inspecție și analiză
 - Acțiuni de corective și preventive
 - Legislația cu privire la produsele alimentate (Regulament)
- Verificare
 - Calibrarea
 - Audit intern
 - Analiza sistemului
 - Reclamațiile clienților
- Controlul documentelor și înregistrărilor
 - Controlul documentelor
 - Înregistrări
- Identificarea, trasabilitatea și rechemarea produselor
 - Identificarea produsului
 - Trasabilitatea produsului
 - Rechemarea produsului

Manualul calității ar putea fi de circa 30 pagini. Depinde de mărimea organizației și diversitatea activităților ei.

Manualul calității trebuie să conțină o descriere succintă a activităților principale ale organizației prin care intenționează să se realizeze scopurile și obiectivele organizației, satisfacerea clienților și îmbunătățirea continuă.

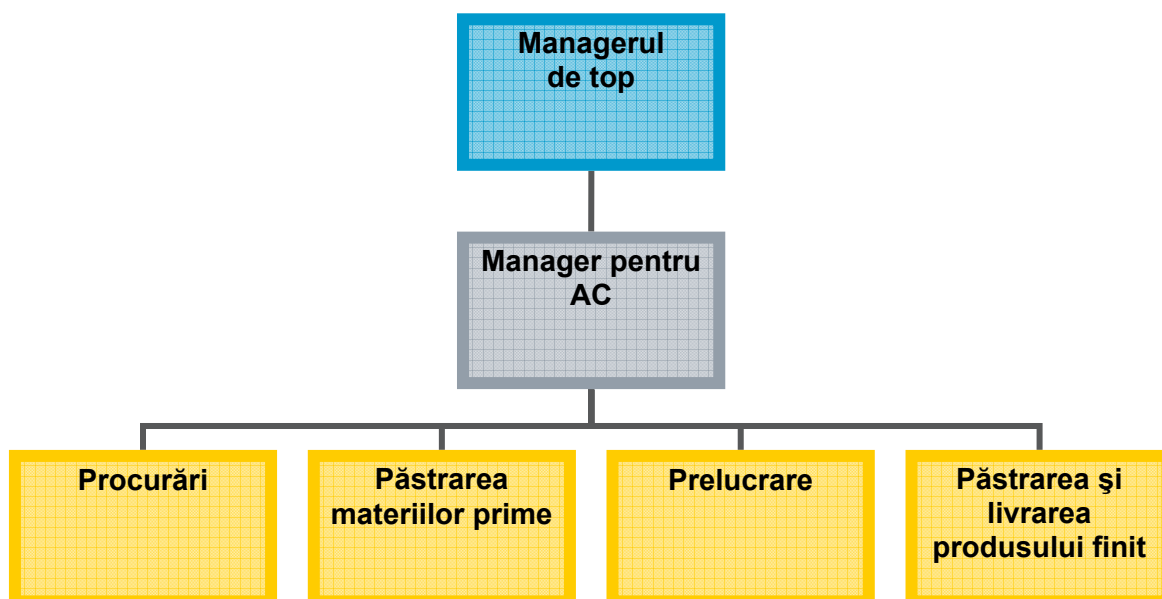
1.3 Structura organizatorică

Structura organizatorică trebuie să fie disponibilă și prezentată în Manualul Calității. Ea trebuie să descrie responsabilitatea funcțională privind calitatea și interdependența lor.

Un reprezentant al managementului privind calitatea trebuie numit și investit cu autoritate de managementul de top pentru a conduce, monitoriza, evalua și coordona sistemul de management al calității. Scopul acesteia este de spori

eficacitatea și eficiența funcționării și îmbunătățirii sistemului de management al calității.

Figura 1.3: Model de organigramă



Reprezentantul trebuie să raporteze managementului de top și să comunice cu clienții și alte părți interesate referitor la diferite aspecte ale sistemului de management al calității.

Fișa postului pentru această funcție trebuie să fie documentată. Reprezentantul managementului pentru calitate, în afara altor responsabilități, trebuie să aibă responsabilitatea și autoritatea pentru:

- a se asigura că procesele necesare sistemului de management al calității sunt stabilite, implementate și menținute;
- a raporta managementului de la cel mai înalt nivel despre performanța sistemului de management al calității și orice necesitate de îmbunătățire;
- a se asigura că este promovată în cadrul organizației conștientizarea cerințelor clienților.

O fișă de post privind această funcție, poate conține următoarele secțiuni:

- Denumirea funcției;
- Subordonarea;
- Scopul funcției;
- Responsabilitățile;
- Cerințe privind abilitățile și experiență.

Fișa postului trebuie să cuprindă și prevederile în caz de absență a personalului cheie responsabil pentru organizarea sistemului calității.

Fișa postului trebuie revizuită și semnată repetat de angajat și angajator, cel puțin o dată pe an.

Un model recomandat de fișă de post pentru managerul calității este prezentat în Anexa 1.3/01 a acestui ghid.

1.4 Instruire

Abilitățile angajaților trebuie evaluate și se vor identifica necesitățile de instruire a personalului, inclusiv personalul permanent și temporar (sezonier), care este responsabil pentru îndeplinirea sarcinilor la etapele decisive identificate în Planul Calității, și alte instrucțiuni importante pentru implementarea și menținerea sistemului de asigurare a calității:

- Controlul calității materialelor la recepție și serviciilor procurate;
- Controlul calității procesului la diferite etape (de exemplu, păstrare, manipulare, prelucrare, livrare);
- Controlul calității produselor la diferite etape;
- Controlul calității produselor finite;
- prelevarea mostrelor de produs, inspecția și analiza lor;
- Produse neconforme;
- Calibrarea și mentenanța echipamentului;
- Controlul documentelor și înregistrărilor;
- Audit intern;
- Acțiuni corective și preventive;
- Legislația produselor alimentare aplicabilă, etc.

O fișă utilizată pe larg pentru a evalua abilitățile personalului și a identifica necesitățile de instruire este prezentată în Anexa 1.4/01 a acestui ghid.

După identificarea necesităților de instruire a personalului, trebuie elaborat și implementat un plan de instruire.

Instruirea trebuie să fie susținută prin instrucțiuni de lucru, care descriu cum trebuie executate toate sarcinile esențiale privind asigurarea și menținerea calității produselor, prin intermediul procedurilor standard de operare și programelor. Adicional, instruirea poate fi susținută prin planșe/posteruri permanente afișate lângă locurile de muncă.

Instruirea personalului trebuie efectuată cel puțin:

- La angajarea lucrătorilor noi (înainte de a începe lucrul sau în timpul primei săptămâni de lucru);
- În fiecare sezon pentru lucrătorii sezonieri;
- O dată pe an pentru personalul permanent cu scopul de a actualiza cunoștințele lor;
- Când au loc modificări în sistem, instalarea de echipamente noi sau programe și instrucțiuni de lucru.

Instruirea poate fi efectuată în cadrul organizației de personalul organizației (de exemplu, managerul calității), sau în exterior, prin intermediul grupurilor sectoriale, universități sau de către experți (de exemplu, instruirea specifică pentru managerul calității).

Orice instruire trebuie înregistrată. Următoarele înregistrări pot servi drept dovadă ale instruirii:

- Diplomă universitară;
- Certificate de frecvență a cursurilor;

- înregistrările cursurilor interne.

Un model de fișă de înregistrare a instruirii interne este prezentat în Anexele 1.4/02 (registru de instruire individuală) și 1.4/03 (registru de instruire în grup) ale acestui ghid.

2 Specificații interne

2.1 Specificații pentru furnizori

Organizația trebuie să identifice toate materialele (de exemplu, materiile prime, materiale de ambalare, materiale auxiliare, echipament, etc.) și serviciile procurate/prestate, care ar putea influența calitatea produsului finit.

Pentru toate materialele și serviciile procurate, specificațiile trebuie să fie documentate și păstrate de organizație. Registrul recomandat pentru documentare și menținere a specificațiilor pentru materiale și servicii este prezentat în Anexa 2.1/01 a acestui ghid.

Specificațiile pentru materiale trebuie să includă:

- Parametri fizici (de exemplu, aspectul, puritatea, mărimea, culoarea, ambalajul, etc.);
- Limita maximă admisibilă de contaminanți:
 - Parametrii microbiologici (de exemplu, E. Coli);
 - Parametrii chimici (de exemplu, conținutul rezidual de produse de uz fitosanitar, metale grele, etc.);
 - Parametrii fizici/obiecte străine (de exemplu, cioburi de sticlă, așchii de metal, sol, frunze, etc.);

De asemenea, este necesar ca organizația să mențină o listă actualizată a furnizorilor aprobați de materiale și servicii procurate. O fișă recomandată privind lista de furnizori este prezentată în Anexa 2.1/02 a acestui ghid.

Organizația va oferi furnizorilor lista completă a specificațiilor pentru materialele /serviciile ce urmează a fi livrate. Înainte de a fi aprobat, furnizorul trebuie să demonstreze respectarea completă a specificațiilor pentru materialele/serviciile ce urmează a fi livrate. Aceasta se poate realiza prin unul sau toate din următoarele:

- Mostre de materiale;
- Certificat de origine;
- Certificat de calitate;
- Certificat de conformitate;
- Certificat igienic emis de organul de stat de supraveghere sanitaro-epidemiologică.

Capacitatea furnizorilor de a presta materiale și servicii în conformitate cu specificațiile organizației trebuie evaluată cel puțin o dată pe an. Pe baza rezultatelor evaluării, organizația va revedea statutul furnizorului. Această evaluare poate fi efectuată în baza înregistrărilor privind controlul calității bunurilor și serviciilor prestate de organizație, sau pot fi utilizate listele de verificare care conțin criteriile ce urmează a fi evaluate.

2.2 Controlul calității materialelor și serviciilor la recepție

Toate materiile prime și serviciile care influențează calitatea produsului finit, trebuie să fie livrate de furnizori evaluați și aprobați, și trebuie să fie inspectate înainte de a fi acceptate de organizație la depozit sau spre prelucrare.

Aceasta trebuie de făcut în mod sistematic conform unui plan, de exemplu, Planul de Control al Calității pentru materialele și serviciile la recepție elaborat de organizație. Planul calității trebuie să răspundă la următoarele întrebări:

- Care materiale trebuie verificate;
- Frecvența;
- Câte mostre vor fi prelevate și analizate;
- Ce parametri trebuie analizați în mostrele prelevate;
- Care sunt specificațiile parametrilor ce urmează a fi analizați;
- Ce metode sau instrucțiuni trebuie utilizate;
- Ce echipamente de măsurare/testare trebuie utilizate;
- Ce înregistrări trebuie menținute în rezultatul controlului calității materialelor și serviciilor primite;
- Cine este responsabilul pentru această activitate.

Un model de plan pentru controlul calității materiilor primite poate fi găsit în Anexa 2.2/01 a acestui ghid.

Înregistrările inspecțiilor și rezultatele analizelor tuturor materiilor prime trebuie păstrate. O fișă recomandată de înregistrare a controalelor calității materialelor primite este prezentată în Anexa 2.2/02 a acestui ghid.

Alte înregistrări care orice organizație trebuie să le păstreze privind materialele primite de la furnizori sunt:

- Certificatele de origine;
- Certificatele de calitate;
- Certificatele de conformitate;
- Certificat igienic emis de organul de stat de supraveghere sanitaro-epidemiologică.

2.3 Specificațiile pentru produsele finite

Specificațiile pentru produsele finite trebuie documentate, aprobate de client conform procedurii și accesibile pentru tot personalul relevant.

Specificațiile pentru produsele finite trebuie să includă parametrii de calitate a produsului:

- Parametri fizici (de exemplu, aspectul, puritatea, mărimea, culoarea, ambalajul, etc.);
- Limita maximă admisibilă de contaminanți:
 - Parametrii microbiologici (de exemplu, E. Coli);
 - Parametrii chimici (de exemplu, conținutul rezidual de produse de uz fitosanitar, metale grele, etc.);
 - Parametrii fizici/obiecte străine (de exemplu, cioburi de sticlă, așchii de metal, sol, frunze, etc.).

O fișă de înregistrări recomandată pentru documentarea specificațiilor clienților privind calitatea produsului finit este prezentată în Anexa 2.3/01 al acestui ghid.

Trebuie de menționat că pentru a îndeplini cerințele clienților europeni privind calitatea produselor alimentare, organizația trebuie să stabilească „toleranță zero față de defecte”.

Organizația trebuie să poată demonstra că cerințele clienților au fost implementate în sistemul de asigurare a calității. Organizația poate demonstra aceasta prin elaborarea Planului de Control al Calității pentru produsele finite.

O fișă recomandată pentru planul de control al calității este prezentată în Anexa 2.4/01 al acestui ghid.

3 Controlul producerii

3.1 Controlul procesului

Organizația trebuie să documenteze un plan privind mijloacele de control și asigurare a calității produselor, în conformitate conform specificațiilor din Planul Calității al produselor finite.

Organizația trebuie să planifice, implementeze, controleze, monitorizeze, măsoare (unde este aplicabil), și să analizeze procesele, să se asigure că procesele produc produse conforme cu specificațiile clienților în mod consistent.

Un Plan de control al calității procesului trebuie să includă cel puțin:

- Toate etapele procesului;
- Specificațiile pentru procesele măsurate în punctele critice pentru calitatea produsului;
- Specificațiile ieșirilor (produsul) trebuie măsurate după fiecare etapă a procesului;
- Frecvența monitorizării;
- Denumirea și valoarea parametrilor;
- Echipamentul de măsurare;
- Referințe la instrucțiuni de lucru și înregistrări;
- Persoana responsabilă.

Parametrii procesului și produsului trebuie să fie mășurați și monitorizați la fiecare etapă a procesului. Rezultatele analizelor trebuie înregistrate. Un plan recomandat privind controlul al calității proceselor este prezentat în Anexa 3.1/01 al acestui ghid.

3.2 Prelevarea mostrelor de produse finite, inspectarea și analiza lor

Organizația trebuie să inspecteze produsul finit și parametrii procesului la fiecare etapă a procesului pentru a se asigura că acestea sunt conforme specificațiilor clienților și legislative.

Organizația trebuie să dispună de un plan documentat în care să specifice responsabilitățile, metodele și criteriile utilizate pentru prelevarea mostrelor, inspectarea și analiza produselor finite, și parametrilor de performanță a proceselor esențiale pentru calitatea produselor alimentare.

Toate analizele produsului finit și parametrilor de performanță a proceselor trebuie să fie testate în conformitate cu metodele recunoscute. Pentru fiecare metodă de analiză, organizațiile trebuie să dispună de echipament adecvat de testare și instrucțiuni de lucru documentate.

Înregistrările tuturor inspecțiilor și analiza proceselor și parametrii produselor finite, trebuie să fie menținute după cum se indică în Planurile Calității. Înregistrările vor servi drept dovadă de îndeplinire a activităților planificate și rezultatul obținut a fost cel planificat și așteptat.

O fișă recomandată pentru înregistrarea parametrilor calității proceselor pentru fiecare proces este prezentată în Anexa 3.2/01 al acestui ghid.

O fișă recomandată pentru înregistrarea controlului calității produselor finite este prezentată în Anexa 3.2/02 al acestui ghid.

Alte tipuri de documente relevante pentru controlul calității produselor finite sunt:

- Certificatele de origine;
- Certificatele de conformitate;
- Certificat igienic emis de organul de stat de supraveghere sanitaro-epidemiologică.

Produsele vor fi eliberate numai de personalul desemnat după finisarea cu succes a tuturor inspecțiilor și înregistrarea acestora pentru a valida îndeplinirea cerințelor clienților și legislației.

3.3 Acțiuni corective și preventive

Organizația trebuie să documenteze o procedură privind identificarea și documentarea problemelor reale și potențiale, care ar afecta calitatea produselor alimentare, cauzele apariției și soluționarea lor.

Procedura acțiunilor corective și preventive trebuie de asemenea să desemneze responsabili, metodele utilizate pentru investigare și identificarea cauzei și soluției pentru neconformități, cu limitele critice ce pot influența calitatea produselor.

Pentru orice problemă din cadrul organizației, trebuie aplicate acțiuni corective. Sunt prezentate câteva exemple de probleme care pot fi soluționate cu ajutorul acțiunilor corective și preventive:

- Reclamațiile clienților;
- Defecte și erori interne;
- Deficiențele procesului;
- Problemele cu furnizorii;
- Neconformități depistate în timpul auditului ;
- Produsele rechemate sau returnate;

- Incidente grave și urgente;
- Ideile și opiniile angajaților, etc.

Procedura de acțiuni corective și preventive trebuie să includă:

- Identificarea și analiza neconformităților;
- Determinarea cauzelor de bază de apariție a neconformităților;
- Evaluarea necesităților pentru acțiunile corective pentru a asigura că aceste neconformități nu vor apărea în viitor;
- Determinarea și implementarea acțiunilor necesare;
- Urmărirea stadiului acțiunilor corective până la implementarea cu succes;
- Înregistrările rezultatelor acțiunilor întreprinse;
- Analiza eficienței acțiunilor întreprinse, etc.

Înregistrările acțiunilor corective și preventive trebuie păstrate. Un raport recomandat privind acțiunile corective este prezentat în Anexa 3.3/01 a acestui ghid.

3.4 Controlul produselor neconforme

Fiecare organizație trebuie să se asigure de stabilirea unui proces eficace și eficient de prevenire a utilizării sau livrării materialelor sau produselor neconforme. Acesta trebuie să includă:

- Identificarea materialului și produsului neconform;
- Marcarea clară și planuri de control pentru materialele sau produsele neconforme;
- Desemnarea responsabililor și autorizarea pentru tratarea materialelor și produselor neconforme;
- Inițierea acțiunilor corective și lichidarea produselor neconforme în mod sigur și durabil;
- Aplicarea acțiunilor preventive pentru prevenirea reapariției aceleiași probleme.

Eticheta utilizată pentru identificarea produselor neconforme trebuie să conțină următoarele informații:

- Statutul produsului, de exemplu, material sau produs neconform;
- Denumirea produsului;
- Numărul lotului;
- Cantitatea materialului sau produsului neconform;
- Descrierea neconformității;
- Descrierea cauzelor de bază;
- Numărul raportului de neconformitate;
- Data când materialul sau produsul neconform a fost identificat;
- Numele și semnătura managerului asigurării calității.

O etichetă recomandată pentru marcarea materialelor sau produsele neconforme este prezentată în Anexa 3.4/01 a acestui ghid.

Când:

- la recepție se depistează produse neconforme sau când se începe utilizarea acestora în producere, sau

- produsele finite obținute sunt neconforme sau livrate clienților organizația trebuie să întreprindă acțiuni corespunzătoare efectelor, sau potențialelor efecte ale neconformității. Aceasta poate include următoarele:
- Identificarea și izolarea materiei prime afectate și/sau loturilor de produse în care a fost utilizată aceasta;
- Stoparea utilizării materiei prime sau livrării produsului;
- Rechemarea produsului de la client sau de pe piață.

Înregistrările privind controlul materialelor și produselor neconforme, inclusiv descrierea neconformității și lichidarea acestora trebuie păstrate. Aceste înregistrări pot include etichetele pentru materialele sau produsele neconforme și deciziile lichidării produselor neconforme.

3.5 Legislația produsele alimentare (Regulamente)

Organizația trebuie să se asigure că, la momentul livrării către clienți, produsele alimentare sunt în conformitate cu cerințele legislației care se aplică produselor alimentare și producerii lor în țara de origine și de destinație.

Pentru a demonstra aceasta, organizația trebuie să identifice și să păstreze copiile actualizate ale tuturor documentelor legislative relevante pentru sectorul său de activitate și pentru produse.

Organizația trebuie să poată demonstra respectarea acestor cerințe prin menținerea documentelor relevante.

4 Verificare

4.1 Calibrare

Organizația trebuie să se asigure că tot echipamentul de măsurare și testare (din producere și de laborator), este identificat și utilizat pentru monitorizarea parametrilor critici de monitorizare și identificat în Planurile Calității privind materiile primite, procesele și produsele finite, calibrat regulat la exactitatea adecvată și la scara necesară. Organizația trebuie să identifice fiecare echipament pentru a facilita trasabilitatea calibrării și păstrării înregistrărilor. Organizația trebuie să documenteze o procedură care cuprinde metode și responsabili pentru etalonarea și verificarea echipamentelor. Procedura trebuie să includă:

- Determinarea exactității necesare pentru fiecare unitate de echipament de măsurare;
- Planul de calibrare care include frecvența calibrării;
- Calibrarea pentru întreaga gamă de utilizare a echipamentului;
- Starea calibrării și data următoarei calibrări;
- Utilizarea materialelor de referință certificate trasabile la un standard adecvat (local, național sau internațional);
- Înlocuirea echipamentului când rezultatele verificării rezultatelor indică că echipamentul nu este calibrat;
- Întreprinderea acțiunilor adecvate în relație cu echipamentul și orice produs afectat.

Recalibrarea și/sau verificarea trebuie să aibă loc înainte de prima utilizare și după reparare. Echipamentul de măsurare trebuie să fie protejat de ajustările care ar putea anula rezultatul măsurării, și trebuie protejat de daune și deteriorare în timpul utilizării, mentenanței și păstrării.

Înregistrările rezultatelor calibrărilor și verificărilor trebuie păstrate, de exemplu, certificate de calibrare pentru fiecare unitate de echipament. De asemenea, se recomandă să existe un plan de calibrare pentru tot echipamentul de măsurare. Un plan de calibrare recomandat este prezentat în Anexa 4.1/01 a acestui ghid.

4.2 Audhuri interne

Organizația va efectua regulat și v-a documenta audhuri interne pentru a verifica și monitoriza conformitatea și eficacitatea sistemului său de management al calității.

Organizația va documenta o procedură care va descrie:

- Efectuarea audhurilor interne cel puțin o dată pe an pentru a include fiecare element;
- Un plan documentat de audit și frecvența auditului;
- Persoanele responsabile pentru efectuarea activităților de audit care sunt independente de activitățile ce urmează a fi supuse auditului;
- Investigările și acțiunile corective întreprinse în mod oportun de managementul organizației în privința neconformităților identificate în timpul auditului;
- Acțiunile ulterioare întreprinse;
- Analiza efectuată de management privind rezultatele audhurilor și acțiunilor corective întreprinse.

Înregistrările audhurilor interne și acțiunilor corective întreprinse în rezultatul audhurilor interne trebuie păstrate:

- Planul de audit intern;
- Raportul de audit intern;
- Rapoartele privind acțiunile corective (Anexa 3.3/01).

Un plan recomandat privind audhuri interne și lista de verificare pentru auditul intern sunt prezentate în Anexele 4.2/01 și 4.2/02 ale acestui ghid.

4.3 Analiza efectuată de management

Managementul de top trebuie să analizeze la intervale planificate sistemul de management al calității din organizație, pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat și eficace. Această analiză trebuie să includă evaluare oportunităților întru îmbunătățirea și necesitatea de schimbare în sistemul de management al calității, inclusiv politica și obiectivele calității.

Trebuie menținute înregistrări ale analizelor efectuate de management, o fișă de înregistrare recomandată este prezentată în Anexa 4.3/01a acestui ghid.

Datele de intrare ale analizei efectuate de management trebuie să includă informații referitoare la:

- a) Rezultatele auditurilor;
- b) Referințe de la clienți;
- c) Performanța proceselor și conformitatea produsului;
- d) Stadiul acțiunilor corective și preventive;
- e) Stadiul de urmărire de la analizele efectuate de management anterior;
- f) Schimbările care ar putea influența sistemul de management al calității;
- g) Recomandări pentru îmbunătățire.

Datele de ieșire ale analizei efectuate de management trebuie să includă deciziile și acțiunile referitoare la:

- a) Îmbunătățirea eficacității sistemului de management al calității și proceselor sale;
- b) Îmbunătățirea produselor în raport cu cerințele clienților;
- c) Necesitatea de resurse.

4.4 Reclamațiile clienților

Organizația trebuie să dețină de o procedură documentată privind tratarea reclamațiilor clienților. Organizația trebuie să se asigure că toate reclamațiile clienților sunt tratate eficace și la timp.

Organizația va desemna o persoană responsabilă pentru analiza și tratarea reclamațiilor clienților. Rezultatele investigațiilor cauzelor trebuie înregistrate.

Înregistrările reclamațiilor clienților și investigațiilor trebuie păstrate. O fișă de înregistrare recomandată privind reclamațiile clienților este prezentată în Anexa 4.4/01 a acestui ghid.

5 Controlul documentelor și înregistrărilor

5.1 Controlul documentelor

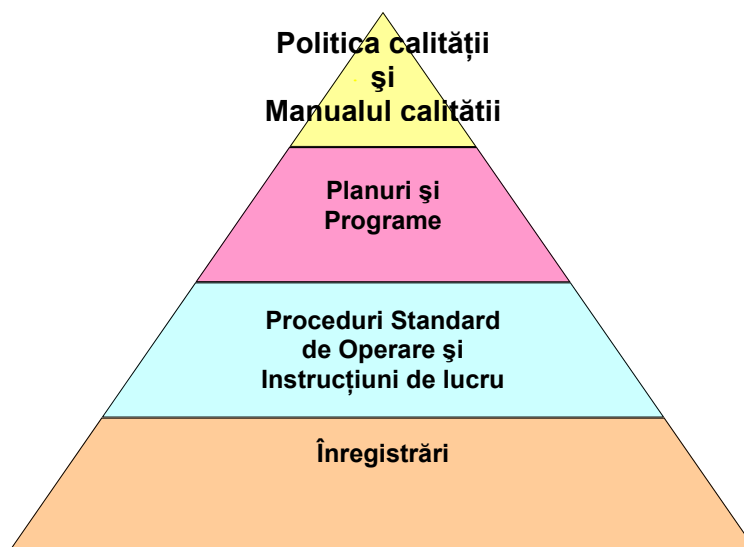
Managementul trebuie să definească documentația, inclusiv înregistrările relevante, necesară pentru a stabili, implementa și menține sistemului de asigurare a calității și pentru susținerea funcționării eficiente și eficace a proceselor organizației.

Natura și nivelurile de documentație ar trebuie să satisfacă cerințele contractuale, reglementate și legale precum și necesitățile și așteptările clienților și altor părți interesate, și ar trebuie să fie adecvate pentru organizație.

Documentația poate fi făcută sub orice formă și pe orice mediu suport adecvat pentru necesitățile organizației, pe hârtie și/sau electronic.

O listă de documente, interne și externe și amendamentele relevante pentru domeniul sistemului de management al calității, trebuie menținută pentru identificarea documentelor actuale. O structură și nivelurile de documente ale unui sistem de management al calității sunt prezentate în Figura B.

Figura B: Nivelurile minime ale documentației într-o organizație cu privire la calitate care implementează un Sistem de Asigurare a Calității



Politica calității Manualul calității	Describe principala strategie a unei organizații și obiectivele sale privind producerea produse de calitate adecvată care satisfac necesitățile clienților. O succintă descriere a sistemului de asigurare a calității al organizației.
Planuri și Programe	O descriere detaliată și desemnarea responsabilităților, activităților și documentelor care trebuie efectuate pe durata fiecărei etape a ciclului de viață a produsului. Aici se descrie ce trebuie de făcut.
Proceduri Standard de Operare și Instrucțiuni de lucru	Proceduri documentate care descrie în detaliu, pas cu pas, cum trebuie de îndeplinit o activitate.
Înregistrări	Documente prin care se declară rezultate obținute sau oferă dovezi pentru activitățile realizate. Acestea pot fi orice formulare documentate/completate de organizație sau certificate eliberate de alte organisme acreditate, fotografiile sau prototipuri care pot servi drept dovadă.

Organizația trebuie să poată demonstra că:

- Se utilizează cea mai recentă versiune a documentelor interne și externe;
- Documentele sunt păstrate într-un loc sigur, controlate eficient și ușor accesibile;
- Întregul personal are acces la documentația relevantă necesară pentru îndeplinirea eficientă a activităților legate de lucrul lor;
- Documentele sunt lizibile și scrise într-o limbă utilizată pe larg.

5.2 Înregistrări

Fiecare organizație trebuie să mențină documente lizibile pentru a putea demonstra respectarea cerințelor clienților, sistemul de management al calității al organizației și a cerințelor legale. Înregistrările sunt de asemenea esențiale pentru a asigura trasabilitatea produsului, către materiile prime și furnizorii lor, și până la clientul imediat.

Toate înregistrările trebuie să fie păstrate pentru o perioadă minimă de doi ani sau în conformitate cu termenii specificați de clienți sau în legislație, luându-se perioada care este mai lungă.

Toate înregistrările trebuie păstrate într-un loc sigur pentru a preveni pierderea, deteriorarea sau distrugerea lor. Ele pot fi sub orice formă: pe hârtie, electronice, fotografii, prototipuri, etc.

Toate înregistrările cu privire la calitatea produselor alimentare trebuie să fie semnate și datate de personalul responsabil pentru efectuarea acestor înregistrări.

Organizația trebuie să documenteze o procedură documentată să stabilească mecanismul și responsabilitățile pentru întocmirea, menținerea, păstrarea și eliminarea înregistrărilor.

6 Identificarea, trasabilitatea și rechemarea produselor

6.1 Identificarea produselor

Fiecare organizație trebuie să identifice toate produselor finite și fie etichetate în conformitate cu specificațiile clienților sau cerințele legale.

Se recomandă ca fiecare organizație să dețină o procedură documentată ce descrie mecanismul utilizat pentru identificarea produselor și responsabilitățile implicate.

Eticheta utilizată pentru identificarea produsele finite trebuie să conțină următoarea informație:

- Denumirea organizației/producătorului;
- Denumirea produsului;
- Numărul lotului;
- Data prelucrării.

6.2 Trasabilitatea produsului

Trasabilitatea este abilitatea de a reconstitui istoricul, aplicarea sau localizarea acea ce este luat în considerație prin intermediul unei identificări înregistrate (definiția ISO).

„Termenul” trasabilitate se poate referi la:

- originea materialelor sau componentelor;
- istoria proceselor aplicate produsului;
- localizarea produsului după livrare.

Organizația trebuie să documente sistemul de trasabilitate care va permite trasarea produsului până la materia primă și furnizorii ei, și apoi, până la clientul imediat.

Procedura de trasabilitate trebuie să descrie mecanismul utilizat pentru identificarea și trasarea tuturor intrărilor, care ar putea influența calitatea

produselor finite pe durata întregului proces până la produsele finite și clienții imediați.

Cheia trasabilității este „numărul lotului” atribuit tuturor intrărilor și ieșirilor, de exemplu, toate materialele și produsele finite produse. Numărul lotului materiilor prime și produselor finite trebuie înregistrate în toate documentele posibile.

Înregistrările materialelor primite de la furnizori, performanței procesului și înregistrările privind produsele finite livrate clienților imediați, inclusiv toate numerele loturilor relevante trebuie păstrate.

6.3 Rechemarea produselor

Fiecare organizație trebuie să elaboreze și să documenteze o procedură privind rechemarea produselor.

Procedura de rechemare a produselor trebuie:

- Să conțină desemnarea clară a responsabilităților;
- Să identifice mecanismul clar de înregistrare a reclamațiilor clienților;
- Să specifice tipul incidentelor legate de calitate care pot duce la rechemarea produselor;
- Să identifice un sistem de înștiințare a clienților și autorităților relevante în timp;
- Să stabilească pașii ce urmează a fi întreprinși în cazul rechemării produselor, inclusiv analiza lor repetată;
- Să asigure investigarea și aplicarea acțiunilor corective și preventive ce vor fi implementate;
- Să identifice metodele de înlăturare a produsului afectat;
- Să fie analizată de management cel puțin o dată pe an.

Fiecare organizație trebuie să mențină înregistrări privind activitățile de rechemare a oricărui produs, inclusiv a tuturor reclamațiilor clienților referitor la calitatea produsului.

[Denumirea gospodăriei / organizației]

DECLARAȚIA POLITICII CALITĂȚII

Politica calității a organizației noastre are drept scop realizarea unor produse de calitate înaltă și o satisfacere deplină a cerințelor clienților noștri.

Materializarea acestei politici va fi realizat prin sporirea cunoașterii, elaborarea și implementarea unui sistem de management al calității pentru întregul lanț valoric din cadrul organizației noastre.

Pentru organizația noastră, calitate înaltă înseamnă:

- Implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a unui Sistem de Management al Calității;
- Atingerea scopurilor și obiectivelor pe care sunt stabilite în planul calității;
- Implementarea și menținerea bunelor practici igienice pentru întregul lanț al furnizărilor, de la producere, la recoltare, manipulare, prelucrare și livrare a produselor;
- Stabilirea și respectarea toleranței zero pentru defecte la produsele finite;
- Satisfacerea deplină a cerințelor și necesităților clienților.

Pentru îndeplinirea acestei politici a calității, organizația noastră este determinată să:

- Comunice cu clienții noștri și să activeze în mod transparent și onest;
- Identifice și să asigure cu resurse necesare privind atingerea obiectivelor;
- Să instruiască angajații;
- Să îmbunătățească continuu Sistemul de Management al Calității;

Responsabilitatea pentru implementarea Politicii Calității și Obiectivelor Calității aparține managementului de top și este desemnată fiecărui angajat individual în conformitate cu rolul fiecăruia în organizație.

Numele
Funcția

Data emiterii

Funcția: Managerul calității

SUBORDONĂRE: Director General

ORELE DE LUCRU:

SALARIU:

SCOPUL FUNCȚIEI:

Managerul calității este responsabil pentru crearea și menținerea unui culturi și pentru îmbunătățirea continue privind cea mai bună calitate în toate domeniile organizației.

RESPONSABILITĂȚI:

Asistenței echipei manageriale la definirea clară a așteptărilor privind „calitate bună”.

1. Determinarea obiectivelor adecvate pentru calitate și monitorizarea metodelor de urmărire a succesului organizației.
2. Elaborarea și revizuirea politicii și planurilor calității pentru a asigura că verificările necesare sunt incluse pentru a garanta produse de calitate.
3. Inițierea și organizarea activităților de bune practici, care au drept scop îmbunătățirea continuă a practicilor de afaceri printr-o abordare complexă.
4. Asigurarea instruirii și dezvoltării abilităților managementului, personalului, individual și în grup, în domeniile legate de calitate.
5. Susținerea managementului de top în analiza și îmbunătățirea practicilor de afaceri.
6. Identificarea oportunităților și participarea la activitățile de dezvoltare personală.
7. Raportarea lunară managementului de top privind rezultatelor monitorizării principalelor variabile operaționale legate de calitatea organizării, așa ca: planuri de acțiuni corective, raportul privind produsele neconforme, reclamații și sondaje ale satisfacției, etc.

ALTE RESPONSABILITĂȚI:

Managerul calității, periodic, poate să îndeplinească și alte sarcini care nu sunt descrise detaliat în textul fișei postului, dar legate de scopurile și obiectivele primare ale funcției.

EXPERIENȚĂ ȘI ABILITĂȚI NECESARE:

Studii formale:

- Studii superioare în Management sau Tehnologii alimentare

Experiență:

- Abilități excelente de comunicare și relaționare interpersonală , moderator focus grup și abilități de lider;
- Abilități excelente de comunicare verbală și în scris;
- Inițiativă și capacitatea de a lucra independent;
- Gestionare excelentă a timpului și abilități organizatorice, cu capacitatea de a efectua multe activități nelegate între ele;
- Competentă în utilizarea diferitor software, așa ca: Word, Excel, PowerPoint și Internet Explorer.

Angajator:

[Numele, Semnătura, Data]

Angajat:

[Numele,

Semnătura,

Data]

EVALUAREA ABILITĂȚILOR PERSONALULUI

Data evaluării: _____

Data următorii evaluări: _____

Evaluarea efectuată de: _____

Funcția: _____

Abilitatea angajatului Numele angajatului	Controlul calității materialelor și serviciilor primite	Controlul calității procesului la diferite etape	Controlul calității produselor la diferite etape	Controlul calității produsului final	Prelevarea mostrelor de produse, inspectare și analiză	Analiza produselor neconforme	Calibrarea și mentenanța echipamentului	Controlul documentelor și înregistrări	Efectuarea auditurilor interne	Acțiuni corective și preventive	Legislația privind produsele alimentare
1.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



- Nivel începător ;



-Abilități de inițiere ;



- Abilități de bază;



- Abilități bune;



- Abilități excelente.

FIȘĂ INDIVIDUALĂ DE INSTRUIRE

Numele angajatului: _____

Date / Period	Denumirea cursului / Domeniul	Intern / Extern	Nr. de ore	* Nota: Admis / Neadmis	Instructor	Semnătura instructorului	Funcția angajatului	Semnătura angajatului

* A se completa, dacă e aplicabil.

FIȘA DE INSTRUIRE ÎN GRUP

Data: _____

Denumirea cursului: _____

Intern

Extern

Numărul de ore: _____

No.	Numele angajatului	Funcția angajatului	* Nota: Admis / Neadmis	Semnătura angajatului

Instructor: *[Numele]* *Funcția* *Semnătura* *Data]*

* A se completa, dacă e aplicabil.

GHID PRIVIND ASIGURAREA CALITĂȚII

Anexa: 2.1/01

SPECIFICAȚIILE INTERNE PENTRU MATERIALELE ȘI SERVICIILE PROCURATE

No.	Materiale / Servicii	Denumirea parametrilor	Valoarea parametrilor
1			
2			
3			
...			

Elaborat:

Funcția
Numele
Semnătura
Data

Verificat:

Funcția
Numele
Semnătura
Data

Aprobat:

Funcția
Numele
Semnătura
Data

Următoarea revizie:

Data

LISTA FURNIZORILOR APROBAȚI PRIVIND PROCURAREA MATERIALELOR ȘI SERVICIILOR

No.	Denumirea furnizorului	Adresa furnizorului	Persoana de contact	Nr. telefon	Material / Serviciu	Comentarii
1						
2						
3						
...						

Elaborat:

Funcția
Numele
Semnătura
Data

Verificat:

Funcția
Numele
Semnătura
Data

Aprobat:

Funcția
Numele
Semnătura
Data

Următoarea revizie:

Data

PLANUL DE CONTROL AL CALITĂȚII MATERIALELOR LA RECEPȚIE

Material / Serviciu	Frecvența	Mărimea eșantionului	Denumirea parametrilor	Valoarea parametrilor	Metoda de evaluare / Instrucțiuni	Echipamentul de măsurare	Responsabil	Înregistrări

ÎNREGISTRĂRI PRIVIND CONTROLUL CALITĂȚII MATERIALELOR RECEPȚIONATE

Denumirea materialului: _____

Data	Furnizorul	Nr. lotului	Cantitatea, kg/buc.	Parametrii monitorizați					Numele persoanei responsabile	Semnătura
				1	2	3	4	...		

SPECIFICAȚIILE PRIVIND CALITATEA PRODUSULUI FINIT

Denumirea produsului: _____

No.	Denumirea parametrilor	Valoarea parametrilor	Toleranță (+/-)
1			
2			
3			
...			

Aprobat de:

Organizație:

Funcția
Numele
Semnătura
Data

Client:

Funcția
Numele
Semnătura
Data

PLANUL DE CONTROL AL CALITĂȚII PRODUSELOR FINITE

Denumirea produsului	Frecvența	Mărimea eșantionului	Denumirea parametrilor	Valoarea parametrilor	Metoda de evaluare / Instrucțiuni	Echipamente de măsurare	Responsabil	Înregistrări

PLANUL DE CONTROL AL CALITĂȚII PROCESULUI

Etapa procesului	Intrări (materiale, materii prime)	Echipament	leșiri (Produs)	Mărimea eșantionului	Denumirea parametrilor	Valoarea parametrilor	Metoda de evaluare / Instrucțiuni	Echipamente de măsurare	Responsabil	Înregistrări

ÎNREGISTRĂRI PRIVIND CONTROLUL CALITĂȚII PROCESULUI

Denumirea procesului: _____

Data	Denumirea produsului	Nr. lotului	Cantitatea, kg/buc.	Parametrii monitorizați					Numele persoanei responsabile	Semnătura
				1	2	3	4	...		

ÎNREGISTRĂRI PRIVIND CONTROLUL CALITĂȚII PRODUSELOR FINITE

Data	Denumirea produsului	Nr. lotului	Cantitatea, kg/buc.	Parametrii monitorizați					Numele persoanei responsabile	Semnătura
				1	2	3	4	...		

RAPORTUL PRIVIND ACȚIUNILE CORECTIVE NR. ____

SECȚIUNEA I

Proces / Material / Produs		Data identificării	Numărul neconformărilor	
Domeniul neconformității:				
Descrierea neconformității:				
Neconformitate majoră:		Neconformitate minoră:		Neconformitate repetată:
Semnătura persoanei(lor) responsabile pentru Secțiunea I				

SECȚIUNEA II

Cauza neconformității:	
Expertul responsabil pentru acțiunile corective:	
Acțiunile corective întreprinse:	
Persoana responsabilă pentru executarea acțiunilor corective:	Semnătura:
Termenul limită pentru implementarea acțiunilor corective:	
Necesitatea de a informa Clientul(ții): <input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Nu	
Denumirea Clientului(ților):	
Data informării Clientului:	

SECȚIUNEA III

Acțiunile au fost inițiate:		
Acțiunile au fost implementate:		
Implementate cu succes	<input type="checkbox"/> Pozitiv	<input type="checkbox"/> Negativ (Dacă negativ, se întocmește un raport nou)
Semnătura persoanei(lor) responsabile pentru Secțiunea III		

MODEL DE ETICHETE PENTRU MATERIALELE / PRODUSELE NECONFORME

Material / Produs Neconform

Denumirea produsului: _____ Nr. lotului: _____ Cantitatea: _____

Descrierea neconformității: _____

Cauza neconformității: _____

Eliminarea: _____

Raportul nr. _____ privind neconformitatea

Data: _____ Managerul AC: _____

RESPINS

NU UTILIZAȚI !

PLANUL DE CALIBRARE A ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE

Nr.	Tipul echipamentului de măsurare	Nr. seriei	Limita	Toleranța (+/-)	Standardul de referință	Data ultimei calibrări	Data următoarei calibrări	Responsabil	Înregistrări

PLANUL AUDITULUI INTERN PENTRU ANUL _____

Elementele sistemului calității	Data Auditului												Responsible
	Ian	Feb	Mar	Apr	Mai	Iun	Iul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	
1. Angajamentul Managementului 1.1 Politica calității și obiectivele calității 1.2 Manualul calității 1.3 Structura organizatorică 1.4 Instruire													
2. Specificațiile interne 2.1 Specificații pentru furnizori 2.2 Controlul calității materialelor și serviciilor la recepție 2.3 Specificațiile pentru produsele finite													
3. Controlul procesului 3.1 Controlul procesului 3.2 Acțiuni corective și preventive 3.3 Controlul produselor neconforme 3.4 Legislația produsele alimentare (Regulamente)													
4. Verificare 4.1 Calibrare 4.2 Audhuri interne 4.3 Analiza efectuată de management 4.4 Reclamațiile clienților 4.5 Prelevarea mostrelor de produs, inspectarea și analiza lor													
5. Controlul documentelor și înregistrărilor 5.1 Controlul documentelor 5.2 Înregistrări													
6. Identificarea, trasabilitatea și rechemarea produsului 6.1 Identificarea produsului 6.2 Trasabilitatea produsului 6.3 Rechemarea produsului													

LISTA DE VERIFICARE PRIVIND AUDITUL INTERN

Data: _____

Echipa de audit: 1. _____
2. _____
3. _____

Aria auditului: _____

Nr.	Cerințele sistemului de asigurare a calității	Respectă		Descrierea neconformităților
		DA	NU	
1.1	<p>Politica calității și obiectivele calității Managementul de top al organizației a pregătit și a documentat Politica Calității? Politica calității este:</p> <p>a) Semnată de proprietar sau managerul de top; b) Analizată cel puțin anual; c) Expusă într-un loc vizibil; d) Comunicată și disponibilă într-o limbă cunoscută de întregul personal.</p> <p>Politica calității descrie angajamentul organizației privind calitatea produselor alimentare și îmbunătățirea continuă relevantă pentru scopurile și obiectivele organizației și cerințele clienților? Politica calității stipulează angajamentul de a pune la dispoziție resursele necesare pentru susținerea dezvoltării, implementării și menținerii Sistemului de Management al Calității?</p>			
1.2	<p>Manualul calității Organizația a elaborat și a documentat manualul calității care:</p> <p>a) Descrie metodele pe care organizația le va utiliza pentru a întruni cerințele și obiectivele politicii calității și referințe la aceste metode; b) Include politica calității; c) Este disponibil pentru personalul cheie; d) Descrie prevederile organizatorice și manageriale implementate întru îndeplinirea cerințelor.</p>			
1.3	<p>Structura organizatorică Structura organizatorică este elaborată și inclusă în manualul calității pentru a prezenta persoanele cu responsabilitate funcțională generală pentru sistemul de management al calității, inclusiv responsabilitatea pentru îmbunătățire continuă, calitatea produselor și relația între ele? Au fost elaborate fișe ale posturilor, documentate și comunicate persoanelor cu responsabilitate generală pentru sistemul de management al calității, inclusiv îmbunătățirea continuă și calitatea produselor? S-au făcut aranjamente privind absența personalului chei?</p>			
1.4	<p>Instruire Abilitățile de instruire și necesitățile în instruire ale</p>			

GHID PRIVIND ASIGURAREA CALITĂȚII

Nr.	Cerințele sistemului de asigurare a calității	Respectă		Descrierea neconformităților
		DA	NU	
	<p>personalului relevant au fost evaluate? Personalul relevant care îndeplinește sarcinile determinate ca fiind vitale pentru asigurarea calității produsului beneficiază de instruire adecvată? Sunt disponibile instrucțiuni pentru îndeplinirea sarcinilor vitale pentru asigurarea calității produselor alimentare și eficienței procesului?</p>			
2.1	<p>Specificații pentru furnizori Organizația a documentat specificațiile pentru materiile prime care ar putea influența calitatea produsului finit? Specificațiile: a) Includ descrierea completă a produsului sau serviciului prestat; b) Includ informațiile relevante despre calitatea produselor alimentare, și c) Respectă legislația relevantă cu privire la produsele alimentare. Organizația dispune de o listă actualizată a furnizorilor aprobați de materii prime și servicii? Organizația evaluează și selectează furnizorii pe baza capacității lor de a furniza produse în conformitate cu cerințele organizației?</p>			
2.2	<p>Controlul calității materialelor și serviciilor la recepție Organizația verifică toată materia primă pentru a se asigura că aceasta se conformează specificațiilor pentru calitate și sunt etichetate adecvat, înainte de a fi utilizate? Se menține evidența verificărilor și analizelor? Există un plan sau o procedură care specifică: a) Responsabilitățile și metodele de verificare și de analiză a materiei prime pentru calitatea produselor alimentare? b) Evaluarea, aprobarea, monitorizarea și acțiunile ulterioare pentru furnizorii aprobați? c) Metodele de prelevare a mostrelor și de analiză a acestora se conformă standardelor recunoscute?</p>			
2.3	<p>Specificațiile produselor finite Organizația are o listă de specificații pentru produsele finite care este actualizată și respectă legislația cu privire la produsele alimentare? Atributele fizice și ambalajul produsului finit sunt descrise în specificațiile produsului finit? Specificațiile pentru produsul finit includ parametrii calității? Specificațiile pentru produsul finit au fost aprobate formal de clienți, dacă e cazul? Specificațiile pentru produsul finit sunt accesibile pentru tot personalul relevant?</p>			
3.1	<p>Controlul procesului Procesele sistemului de management al calității sunt măsurate și monitorizate prin metode potrivite pentru a demonstra capacitatea proceselor de a atinge rezultatele planificate? Aceste metode confirmă capacitatea continuă a fiecărui proces de a îndeplini scopul intenționat? Dovezile conformității cu criteriile de acceptare sunt documentate? Se întreprind corectări și acțiuni de remediere în caz de</p>			

GHID PRIVIND ASIGURAREA CALITĂȚII

Nr.	Cerințele sistemului de asigurare a calității	Respectă		Descrierea neconformităților
		DA	NU	
	necesitate, atunci când rezultatele planificate întru asigurarea conformității produsului nu sunt atinse?			
3.2	<p>Acțiuni corective și preventive Există o procedură documentată care descrie cum se întreprind și se gestionează acțiunile corective și preventive? Procedura descrie responsabilitățile și metodele utilizate pentru investigarea și identificarea cauzelor și soluțiilor pentru cazurile de neconformitate care influențează calitatea produselor alimentare? Organizația păstrează acțiunile corective și preventive?</p>			
3.3	<p>Controlul produselor neconforme Organizația dispune de o procedură documentată de izolare și identificare a neconformităților în timpul primirii, păstrării, prelucrării, ambalării, manipulării sau livrării? Organizația ține evidența înlăturării neconformităților sau re-prelucrării produselor neconforme? Produsele sau materialele neconforme se manipulează și se înlătură astfel încât să se minimizeze riscul utilizării neautorizate, inadecvate sau riscul pentru integritatea produselor finite?</p>			
3.4	<p>Legislația produsele alimentare (Regulamente) Organizația se asigură că, la momentul livrării clientului produsele alimentare se conformă legislației care se aplică produselor alimentare, producerii lor sau prelucrării în țara de origine și cea a destinației?</p>			
4.1	<p>Calibrare Organizația a documentat o procedura ce descrie metoda și responsabilitatea pentru verificarea și calibrarea echipamentului? Echipamentul de măsurare, testare și control utilizat în activitățile de monitorizare a calității produselor, sunt calibrate regulat conform standardele recunoscute sau exactitatea necesară pentru utilizarea lui și la întreaga scară? Se mențin înregistrări privind verificarea echipamentului?</p>			
4.2	<p>Audituri interne Organizația a documentat o procedură a auditului intern și a identificat persoanele responsabile pentru programarea și efectuarea auditurilor interne? Această procedură include planul auditurilor și frecvența cum sunt efectuate acestea pentru a verifica eficacitatea Sistemului de Management al Calității? Pentru a demonstra eficiența sistemului de management al calității, organizația efectuează auditul intern al fiecărui element cel puțin o dată pe an? Persoanele care efectuează auditul intern sunt instruite în ceea ce privește procedurile de audit intern? Auditorii interni sunt independenți de domeniul sau funcția care este supusă auditului? Organizația menține înregistrări privind auditurilor interne și se întreprind acțiuni corective în rezultatul auditurilor interne?</p>			

GHID PRIVIND ASIGURAREA CALITĂȚII

Nr.	Cerințele sistemului de asigurare a calității	Respectă		Descrierea neconformităților
		DA	NU	
4.3	<p>Analiza efectuată de management Organizația are o procedură documentată pentru efectuarea analizei anuale a eficacității Sistemului de Management al Calității? Această procedură include analiza politicii și obiectivelor calității ale organizației cel puțin o dată pe an? Planurile Calității sunt analizate când au loc schimbări majore în compoziția produsului, procesele legate de el, controlul proceselor sau în oricare alt factor ce influențează calitatea produselor alimentare? Sunt păstrate înregistrări privind Analiza Sistemului de Management al Calității, inclusiv contribuțiile și rezultatele analizelor?</p>			
4.4	<p>Reclamațiile clienților Organizația deține o procedura documentată privind tratarea reclamațiilor clienților? Organizația a identificat persoana responsabilă pentru a răspunde, înregistra, investiga și soluționa reclamațiile clienților? Organizația asigură luarea măsurilor pentru tratarea eficientă a reclamațiilor clienților? Organizația menține înregistrări privind reclamațiile clienților și a investigațiilor acestora?</p>			
4.5	<p>Prelevarea mostrelor de produs, inspectarea și analiza lor Organizația a documentat planul care descrie responsabilitățile, metodele și criteriile utilizate pentru prelevarea mostrelor, controlul și analiza produselor finite și procesele/ariile critice pentru calitatea produselor alimentare? Organizația prelevează mostre și verifică produsele finite și în curs de fabricație, când e posibil, pentru a se asigura că acestea se conformă specificațiilor? Toate analizele se efectuează în conformitate cu metodele recunoscute? Personalul este calificat, instruit adecvat și competent pentru a efectua prelevarea mostrelor, verificările și analizele? Organizația menține înregistrări privind inspecțiile și analizele? Produsul este eliberat numai de personalul autorizat după efectuarea cu succes a tuturor inspecțiilor și analizelor întru validarea faptului că cerințele clientului și legislației au fost îndeplinite?</p>			
5.1	<p>Controlul documentelor Organizația a documentat o procedură ce descrie metodele și responsabilitățile pentru elaborarea, aprobarea, distribuția și accesul la documente, menținerea documentelor în siguranță și controlarea, retragerea și înlocuirea documentelor perimate? Organizația poate demonstra că are acces la regulamentele pentru produsele alimentare aplicabile domeniului de activitate? Organizația are lista tuturor documentelor și amendamentelor la documente?</p>			
5.2	<p>Înregistrări Organizația a documentat o procedura ce descrie</p>			

GHID PRIVIND ASIGURAREA CALITĂȚII

Nr.	Cerințele sistemului de asigurare a calității	Respectă		Descrierea neconformităților
		DA	NU	
	<p>metodele și responsabilitățile pentru întocmirea, verificarea și păstrarea lor?</p> <p>Organizația menține înregistrări lizibile privind calitatea produselor alimentare care demonstrează că verificarea, testarea, analiza și observarea principalelor materii prime, produse sau procese au fost efectuate?</p> <p>Toate înregistrările sunt în stare bună și păstrate în loc sigur, pentru a preveni deteriorarea sau pierderea, pentru o perioadă minimă de doi ani sau pentru orice altă perioadă prevăzută de legislație sau specificată de client?</p> <p>Toate înregistrările legate de calitatea produselor alimentare sunt semnate și datate de responsabili care le-au efectuat?</p> <p>Este identificat întregul personal cu responsabilități de verificare a evidenței legate de calitatea produselor alimentare, ei semnează și datează fiecare înregistrare pentru verificare?</p>			
6.1	<p>Identificarea produsului</p> <p>Organizația a documentat o procedura ce descrie responsabilitățile și metodele utilizate pentru identificarea produsului?</p> <p>Produsul finit este clar identificat și etichetat conform specificațiilor clienților și sau cerințelor regulamentelor ?</p> <p>Organizația înregistrează informația de identificare a produsului pe toate documentele de expediție?</p>			
6.2	<p>Trasabilitatea produsului</p> <p>Organizația a documentat o procedura ce descrie metodele utilizate pentru trasabilitatea produselor finite până la clientul imediat?</p> <p>Procedura de trasabilitate a produsului:</p> <p>a) Descrie metoda de identificare a materiilor prime și a altor mijloace de producție care pot influența calitatea produselor finite, pentru a garanta că ele rămân trasabile pe durata întregului proces până la produsul final și la client;</p> <p>b) Definește persoanele responsabile pentru implementarea și menținerea sistemului de trasabilitate a produselor.</p> <p>Procedura de trasare asigură trasabilitatea în cazul efectuării prelucrării repetate a produsului?</p> <p>Procedura de trasabilitate a produselor este testată periodic și se mențin înregistrări a rezultatelor procedurii de trasabilitate a produselor?</p> <p>Organizația menține înregistrări privind evidența produselor livrate și destinația lor?</p>			
6.3	<p>Rechemarea produsului</p> <p>Organizația a documentat o procedura ce descrie metodele utilizate pentru efectuarea rechemării produselor, inclusiv:</p> <p>a) Persoanele responsabile pentru implementarea și gestionarea rechemării produselor;</p> <p>b) Procedurile manageriale ce urmează a fi implementate;</p> <p>c) Tipurile de incidente care declanșează rechemarea produselor;</p> <p>d) Înștiințarea clienților și altor organe în timp pentru caracterul incidentului.</p>			

GHID PRIVIND ASIGURAREA CALITĂȚII

Nr.	Cerințele sistemului de asigurare a calității	Respectă		Descrierea neconformităților
		DA	NU	
	Organizația întreprinde investigații pentru a determina cauza rechemării și documentează toate acțiunile întreprinse? Organizația menține înregistrări privind produsele rechemate? Procedura de rechemare a produselor este revizuită, testată și verificată cel puțin o dată pe an? Organizația menține înregistrări privind revizuirea procedurii de rechemare a produselor și rezultatelor testării sistemului de rechemare a produselor?			

**PROCESUL VERBAL
ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT**

Data:

Participanții:

- 1.
- 2.
- n

Subiectul (Intrările):

- 1.
- 2.
- n

Deciziile (Rezultatele):

Nr.	CE?	CINE?	CÂND?
1.			
2.			
3.			
4.			
n			

Monitorizare:

Data următoarei întruniri:

GHID PRIVIND ASIGURAREA CALITĂȚII

Anexa: 4.4/01

FORMULAR PRIVIND RECLAMAȚIILE CLIEȚILOR

Data reclamației: _____ Ora: _____

Înregistrată de: _____

Numele clientului reclamant: _____

Adresa: _____ Tel: _____

Atitudinea reclamantului:

Furios Politicos Utilă Glumeață

Denumirea produsului neconform: _____ Lotul Nr.: _____

Descrierea detaliată a reclamației: _____

Reclamația a fost re-adresată:

Numele: _____ Numele: _____

Data: _____ Ora: _____

Reclamația a fost soluționată în întregime la data de: _____

Numele și funcția persoanei responsabile (Organizația): _____

Numele și funcția persoanei responsabile (Client) _____

Detalii despre soluție: _____

Semnat de _____ Funcția _____ Data: _____