إجراءات التمييز والتتبع والاستدعاء للمنتجات

OAS-P-FS -02

الموافقـــات

الاعتماد أدناه يوضح بأن الإجراء المبين بياناته في الجدول قد تم مراجعته واعتماده من قبل أصحاب الصلاحية، ويدل على أنه تم الاطلاع، ومعرفة المتطلبات ،والالتزام بتوفيرها ،وتطبيقها.

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم: شركة أسداف لخدمات الاعمال **الوظيفة:** شركة استشارية **التوقيع:**.....	**الاســم :** **الوظيفة :** مدير الجودة **التوقيع:**.....	**الاســم:** **الوظيفة:** المدير العام **التوقيع:**.....

ختم ضبط الوثائق

DRAFT

قائمة التوزيع

م	جهات التوزيع	كود الإدارة	عدد النسخ
1	الإدارة العليا	GM	1
2	إدارة الجودة	QM	أصل الوثيقة
3			
4			
5			

بيان التعديلات

الجدول أدناه يوضح أن الإجراء يتم مراجعته بشكل دوري لضمان استمراريته وتطويره، ويرد في الجدول سجل الإضافات أو التعديلات.

رقم الصفحة	النسخة	محتوى التعديل	التاريخ

DRAFT

1 الغـــــرض

1-1 وضع خطوات موثقة لتمييز المواد الخام ومواد التعبئة والتغليف والمنتجات خلال مراحل تصنيعها وكذا المنتجات التامة لغرض منع الاستخدام الخاطئ لأي منها طبقا لمتطلبات المواصفة القياسية **ISO 22000:2018**.

2-1 وضع وتنفيذ الضوابط اللازمة لتخطيط وتنفيذ طرق استدعاء المنتجات (إذا استدعى الأمر ذلك) تجنباً لحدوث مخاطر على صحة المستهلك، أو في حالة وجود مشاكل بالجودة تتطلب استدعاء المنتجات.

2 مجال التطبيق

1-2 يشمل هذا الإجراء جميع المراحل من استلام المواد الخام، الإنتاج، التعبئة، التخزين، التوزيع، وحتى وصول المنتج إلى العميل

2-2 . يطبق هذا الإجراء على جميع منتجات الشركة.

3 المسؤوليات

1-3	**مسؤول المبيعات**	3-1-1 التعامل مع شكاوى العملاء وإبلاغ منسق الاستدعاء (مدير الجودة) وإعطاء المعلومات عن المنتج موضوع الاستدعاء من خلال الفواتير وكشف توزيع المنتجات على العملاء و إخطار العملاء وجميع البائعين بعزل المنتج على واجهات العرض أو من المخازن في مكان منفصل وذلك تمهيدا لارتجاعه. 3-1-2 المتحدث الرسمي عن المشكلة والتعامل مع وسائل الاعلان بخصوص المنتج موضوع الاستدعاء. 3-1-3 إبلاغ الجهات الحكومية المعنية بالمعلومات الخاصة بالمنتج. 3-1-4 رئاسة فريق الاستدعاء.
2-3	مسؤول المبيعات	إعطاء المعلومات وتقديم التسجيلات الخاصة بتوزيع المنتجات وأذون صرف المنتجات إلى العملاء.
3-3	**المدير المالي**	مسئول عن توفير الموارد المالية اللازمة ليصبح البرنامج مؤثرا وناجحاً .

3-4	المستشار القانوني	التأكد من صحة القرارات والاجراءات التي يتم اتخاذها بما يتماشى مع الوضع القانوني للشركة والقوانين الرسمية.
3-5	مدير الإنتاج والجودة	3-5-1 تقديم التسجيلات الخاصة بنتائج التفتيش على الواردات من المنتجات المختلفة ، تسجيلات نتائج التفتيش المرحلي للمنتجات ، تسجيلات التفتيش النهائي للمنتجات ، وتسجيلات مراقبة النقاط الحرجة. 3-5-2 الاشراف على تنفيذ إجراءات الاستدعاء وتنسيق أعمال فريق ال HACCP. 3-5-3 إعداد تقرير ملخص عن أعمال الاستدعاء.
3-6	مدير الجودة: الإشراف على تنفيذ الإجراء وضمان الامتثال للمعايير.	
3-7	•مسؤول سلامة الغذاء: التأكد من تسجيل بيانات التتبع بشكل دقيق.	
3-8	•المشرفون على الإنتاج والتعبئة: تطبيق نظام التتبع خلال مراحل التصنيع	
3-9	مسؤول المستودعات والتوزيع :الحفاظ على سجلات دقيقة للمنتجات خلال عمليات التخزين والتوزيع	

4 التعريفات

4-1	•نظام التتبع :(Traceability System) القدرة على تتبع المنتج من المواد الخام إلى المستهلك النهائي.	
4-2	•التتبع للخلف :(Backward Traceability) تحديد مصدر أي مادة خام أو مكون مستخدم في الإنتاج.	
4-3	•التتبع للأمام :(Forward Traceability) تحديد مسار المنتج النهائي بعد مغادرة الشركة.	
4-5	استدعاء المنتج	سحب المنتج من السوق بعد أن تم توزيعه.
4-6	الاستدعاء الوهمي	هو برنامج تدريبي للاستدعاء ينفذ عن طريق المحاكاة مرة كل عام بغرض الاستعداد للطوارئ ورفع الجاهزية في حال تطلب الأمر تنفيذ استدعاء فعلي لمنتج ما من السوق.
4-7	الاستدعاء الفعلي	هو سحب منتج ما من السوق نتيجة لوجود مشكلة ما تتعلق بسلامة وصحة المستهلك أو الجودة.

5 النماذج المستخدمة

م	اسم النموذج	رقم النموذج	فترة الحفظ	مكان الحفظ
1			3 سنوات	إدارة الجودة
2			3 سنوات	إدارة الجودة
3			3 سنوات	إدارة الجودة
4			3 سنوات	إدارة الجودة
5			3 سنوات	إدارة الجودة
6			3 سنوات	إدارة الجودة
7			3 سنوات	إدارة الجودة
8			3 سنوات	إدارة الجودة
9			3 سنوات	إدارة الجودة
10			3 سنوات	إدارة الجودة

DRAFT

6 الإجراءات

1-6 إجراءات تمييز الخامات ومواد التعبئة والتغليف:

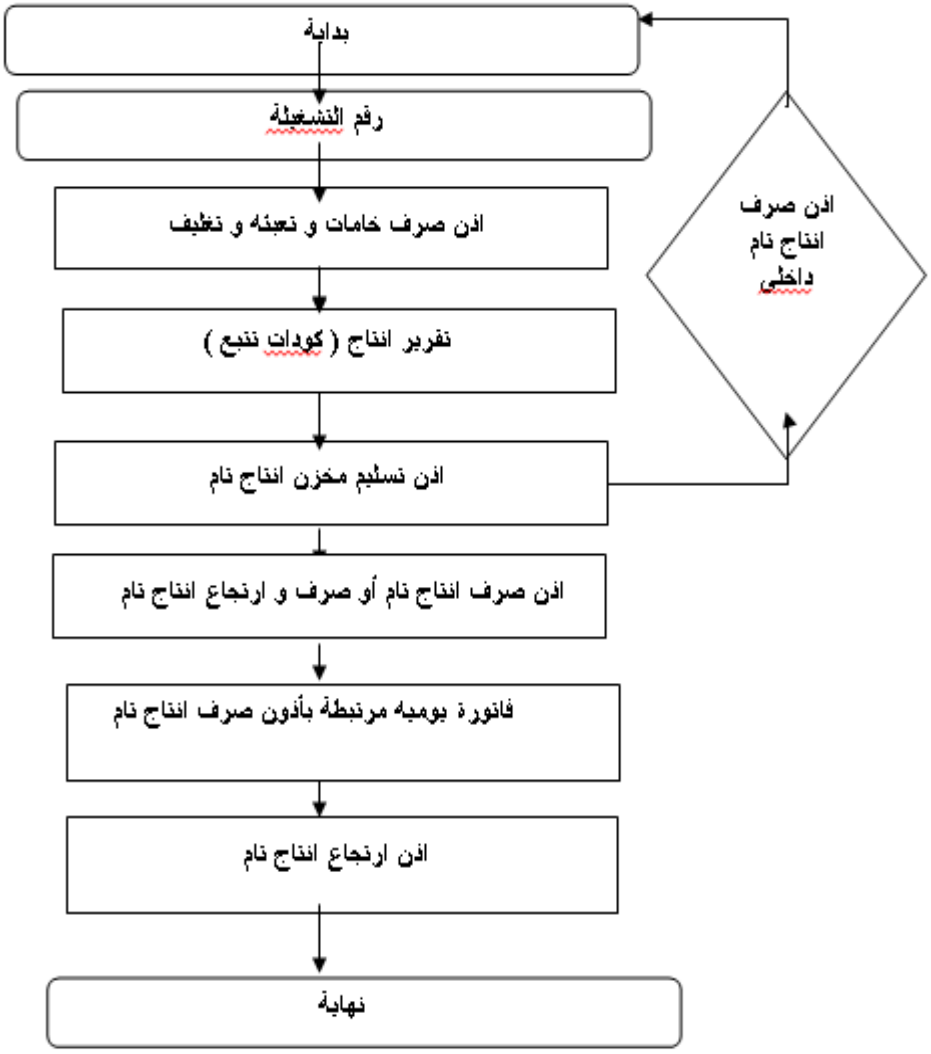
1-1-6	يتم تمييز الخامات الموجودة بمخازن الخامات ومواد التعبئة بواسطة كارت تمييز يحرر عليه اسم الصنف وتاريخ الإنتاج والانتهاء .
2-1-6	المواد الخام غير المطابقة للمواصفات بعد تنفيذ أعمال تفتيش الوارد عليها يتم تمييزها بواسطة كارت تمييز " Rejected " "مرفوض" أحمر اللون نموذج رقم (**OAS-F-FS-02-01**) لحين ارتجاعها للمورد .
3-1-6	المواد الخام المنتظر نتائج التحليل المعملي عليها لتحديد مدي مطابقتها للمواصفات يتم تمييزها بواسطة كارت تمييز "Hold""منتظر" أصفر اللون نموذج رقم (**OAS-F-FS-02-02**) .
2-6	**إجراءات تمييز المنتجات في مراحل الانتاج:**
1-2-6	يتم تمييز المنتجات خلال مراحل التصنيع المختلفة طبقا للمرحلة الموجود بها المنتج.
2-2-6	المنتجات غير المطابقة خلال مراحل الانتاج يتم تمييزها بكارت تمييز مرفوض" Rejected" أحمر اللون نموذج رقم (**OAS-F-FS-02-01**).
3-2-6	المنتجات التي تنتظر رأى فني لتحديد مدى مطابقتها للمواصفات يتم تميزها بواسطة كارت تمييز منتظر " Hold" أصفر اللون نموذج رقم (**OAS-F-FS-02-02**) .
3-6	**إجراءات تمييز المنتجات التامة:**
1-3-6	يتم تمييز المنتجات التامة بواسطة طباعة البيانات على العبوات والتي تشمل: – اسم المنتج – المكونات – تاريخ الإنتاج – مدة الصلاحية – بيانات الشركة – كمية العبوة – المنشأ – رقم التشغيلية . – شروط التخزين الصحية . – رقم المواصفة القياسية الحاكمة للمنتج .

4-6	**إجراءات تمييز المنتجات التي تعتبر مصدر محتمل للمخاطر:**
1-4-6	يعتبر المنتج مصدرا محتملا للخطر في الحالات الآتية: • *حدوث تجاوز للحدود الحرجة* • *فقدان السيطرة على OPRP (s)* • *نتائج تحليلات العينات أظهرت وجود أي مخاطر على سلامة الغذاء* • *المنتجات التي تم سحبها من السوق نتيجة استدعاءات حقيقية أو وهمية*
2-4-6	في جميع الحالات السابقة يتم عزل المنتج الذي يعتبر مصدر محتمل للخطر بالكامل متضمنا جميع الوحدات التي يمكن أن تكون قد تأثرت بحالة عدم المطابقة في مكان مخصص لذلك ويوضع عليه كارت تمييز منتظر " Hold" أصفر اللون نموذج رقم **(OAS-F-FS-02-02)** ويتم التعامل معه طبقا لإجراء المنتجات غير المطابقة وذات المصدر المحتمل للخطر، و في حالة ثبوت عدم المطابقة يميز بكارت مرفوض" Rejected" أحمر اللون نموذج رقم **(OAS-F-FS-02-01)**.
5-6	**إجراءات تمييز مواقع العمل داخل صالات الإنتاج والمخازن :**
1-5-6	يتم تمييز مواقع العمل داخل صالات الإنتاج والمخازن بواسطة لافتة تحدد الغرض من المواقع .
2-5-6	يتم حفظ السجلات وتقاريرها بملف خاص لدى مسؤول توكيد الجودة طبقاً لإجراء ضبط الوثائق والسجلات والبيانات .
6-6	**تتبع المواد الخام**
1-6-6	عند استلام المواد الخام، يتم التحقق من شهادات التحليل (COA) والمستندات المصاحبة نموذج رقم **(OAS-F-FS-02-03)**..
2-6-6	تسجيل تفاصيل المورد، رقم الدفعة، تاريخ الاستلام، ومدة الصلاحية .
3-6-6	وضع بطاقة تعريف على كل دفعة تحتوي على رقم الشحنة، رقم المورد، تاريخ الاستلام، رمز التوريد نموذج رقم **(OAS-F-FS-02-03)**.
4-6-6	تحديث نظام إدارة المخزون لضمان التناوب الصحيح للمواد الخام.(FIFO) نموذج رقم **(OAS-F-FS-02-03)**.
7-6	**تتبع عمليات الإنتاج**
1-7-6	تخصيص رقم دفعة فريد لكل عملية تصنيع في نموذج رقم **(OAS-F-FS-02-04)**..
2-7-6	ربط كل دفعة مواد خام بالمنتج النهائي عبر نظام ERP أو السجلات الورقية في نموذج رقم **(OAS-F-FS-02-03)**..
3-7-6	الاحتفاظ بسجلات تشغيل الماكينات، درجة الحرارة، والتحاليل المخبرية لكل دفعة.
4-7-6	استخدام رموز التتبع (Barcodes أو QR Codes) لضمان دقة التسجيل.
8-6	**تتبع التعبئة والتغليف**
1-8-6	تسجيل أرقام دفعات مواد التغليف وربطها بالمنتجات النهائية.

2-8-6	التأكد من تطابق الملصقات مع بيانات المنتج ورقم الدفعة.
3-8-6	الاحتفاظ بسجلات تشير إلى تاريخ الإنتاج ومواد التغليف المستخدمة
9-6	**تتبع التخزين والتوزيع**
1-9-6	استخدام نظام إدارة المخزون (WMS) لتسجيل مواقع المنتجات داخل المخزن.
2-9-6	التأكد من اتباع مبدأ FIFO / FEFO لضمان صرف المنتجات ذات الصلاحية الأقرب أولًا.
3-9-6	تسجيل بيانات الشحن لكل منتج، بما في ذلك رقم الدفعة، وجهة التوزيع، تاريخ الشحن، وبيانات العميل.
10-6	**تتبع المنتج في الأسواق**
1-10-6	توفير أرقام الدُفعات على جميع المنتجات.
2-10-6	الاحتفاظ بسجلات المبيعات لكل عميل لسهولة استدعاء المنتجات إذا لزم الأمر.
3-10-6	متابعة الشكاوى والاستفسارات وربطها بأرقام الدفعات لتحديد السبب الجذري لأي مشكلة.
11-6	**إجراءات إعداد (تخطيط) برنامج الاستدعاء :**
1-11-6	يتم استدعاء المنتج من السوق في الحالات الآتية :
1-1-11-6	وجود مشكلة في المنتج يمكن أن تسبب موت المتناولين له أو وجود خطورة كبيرة على الصحة مثل بكتريا التسمم الغذائي أو الحساسية.
2-1-11-6	وجود مشكلة تسبب مرض مؤقت أو علل بالصحة العامة يمكن شفاؤه أو تجاوزه مثل.. الخطورة الطبيعية نتيجة اكتشاف مواد طبيعية مثل الحديد والزجاج أو البلاستيك في المنتج.
3-1-11-6	وجود مشكلة خاصة بالجودة ولا تسبب مشكلة في الصحة العامة.
2-*11*-6	منسق الاستدعاء (مدير الجودة) هو المسؤول (تحت إشراف المدير العام) عن تنفيذ برنامج الاستدعاء (ويجب أن يكون لديه الخبرة الكافية بقوانين الأغذية ونظام الغذاء الآمن للمنتجات)، ومسئول عن التأكد من قدرة النظام وكفاءته وتدريب الأفراد المشاركين له على نظام الاستدعاء وواجباتهم .
3-*11*-6	يتم تنفيذ الاستدعاء الوهمي للمنتجات مرة كل عام طبقا لخطة الاستدعاء (**OAS-F-FS-02-03**).
4-*11*-6	يتم عمل قائمة الاتصال للأشخاص المسئولين عن تنفيذ الاستدعاء بالشركة نموذج رقم (**OAS-F-FS-02-04**) على أن يتم تحديد مسئولية كل عضو وتدوين اسم شخصين في كل وظيفة (مهمة) والذين يمكن الاتصال بهم على مدى 24 ساعة لجميع أيام الأسبوع ويتم تحديث هذه القائمة سنويا أو عند حدوث تغيير وظيفي.
5-*11*-6	يتم تشكيل فريق الاستدعاء وفق بند المسؤوليات رقم 3.
6-*11*-6	يقوم رئيس فريق الاستدعاء بالتعاون مع (مدير الجودة) باختبار الأشخاص المسئولين عن الاستدعاء الموجودين بقائمة الاتصال للتأكد من مدى تفهم هؤلاء الأشخاص لمسئولياتهم أثناء تنفيذ الاستدعاء.
7-*11*-6	عند تنفيذ الاستدعاء يتم تحديد المنتج المطلوب عن طريق تاريخ الانتاج / الوردية وشكل وحجم العبوة كما يتم أيضاً تحديد أماكن توزيع المنتج المطلوب استدعاؤه .
8-*11*-6	يتم إخطار العملاء عند تنفيذ الاستدعاء الفعلي لأحد المنتجات باستخدام النموذج رقم (**OAS-F-FS-02-02**) حيث يشمل الإخطار اسم المنتج ، تاريخ الانتاج / رقم الوجبة الإنتاجية (الباتش)، شكل العبوة والكمية المطلوب استدعاؤها مع الوضع في الاعتبار أن الاستدعاء الفعلي لأحد المنتجات لا يلغي إجراء استدعاء وهمي.
9-*11*-6	يتم إبلاغ الجهات الرسمية وإعطاءها بيانات المنتج وشكل العبوة وتاريخ الانتاج/رقم الباتش وأماكن التوزيع في حالة الاستدعاء

	الفعلي للمنتج.
10-*11*-6	يتم تحديد وقت الاستدعاء (ساعة الاستدعاء) وتاريخ الاستدعاء بتقرير الاستدعاء على أن يتم تنفيذ الاستدعاء الوهمي أثناء أو بعد ساعات العمل.
11-*11*-6	يقوم منسق الاستدعاء (مدير الجودة) بملء بيانات تقرير الاستدعاء ((SUMMARY OF TEST في النموذج رقم **-OAS F-FS-02-02)**، والتأكد من تسجيل البيانات الأتية : - اسم المنتج. - تاريخ ووقت تنفيذ الاستدعاء. - التسجيلات التي تم مراجعتها والتي يمكن بواسطتها حصر كمية المنتج موضوع الاستدعاء. - ملخص أعمال الحصر والكميات التي تم تتبعها. - اختبار الأشخاص الموجودين بقائمة الاتصال. - قائمة الجهات التي يتم إبلاغها في حالة الاستدعاء الفعلي. فرص التحسين.
12-6	**إجراءات استدعاء المنتج من السوق:**
1-**12**-6	**عند وجود شكوى خاصة بالمنتجات تتطلب استدعاؤها يقوم منسق الاستدعاء (مدير الجودة) بإخطار فريق الاستدعاء وذلك لتحديد المشكلة ومعرفة سببها الحقيقي ومن أين جاء مصدر التلوث، وكذلك تحديد المنتجات الأخرى التي من الممكن أن تكون بها نفس المشكلة.**
2-12-6	**مصادر الشكوى إما أن تكون داخلية – الوكلاء والموزعين – مندوبي المبيعات – المستهلكين – البائعين أو وسائل الاعلام المختلفة – أو هيئة منظمة – أو نتيجة انتشار مرض أو ميكروب معين أو أي مصدر أخر.**
3-12-6	**بعد استلام إخطارات الاستدعاء يقوم فريق الاستدعاء باتخاذ الإجراءات الفورية الأتية:** - **التحقق من وجود أو عدم وجود مصدر الخطورة وذلك بالكشف على العينة موضوع الشكوى ظاهرياً لمعرفة أسباب التلف أو الخطورة.** - **فحص العينة المرجعية في مخزن العينات بالشركة.** - **مراجعة نماذج مراحل التوزيع والتخزين للمنتج وحتى التسليم للعميل.** - **يتم إخطار الإدارة العليا بوجود المشكلة.** - إخطار إدارة المستودعات للاطلاع علي كشف توزيع المنتج رقم **OAS–F–FS–02–002** لتحديد مواقع المنتج عند العملاء في الأماكن المختلفة وفق البيانات الموجودة في النظام الآلي للمستودع وبالرجوع إلى قائمة عملاء الشركة رقم **OAS-F-FS-02-06** . **تجميع ومراجعة العملية المشكوك في وجود مصدر الخطورة بها وكذلك العمليات التي تمت قبل أو بعد العملية المذكورة.**
4-12-6	إذا كانت المنتجات لا زالت موجودة داخل المستودع يجب عزلها فوراً في منطقة العزل وتغليفها وتمييزها بكارت " منتظر " حتى يتم تقييمها ودراستها واتخاذ الفعل التصحيحي المناسب إزاءها وفق النموذج (**OAS-F-FS-02-02**).

5-12-6	في حالة توزيع المنتج يجب إخطار فريق الاستدعاء ليقوم كل منهم بمهمته المحددة بالبند 3.
6-12-6	إذا كانت المنتجات مصدر الخطورة تم بيعها للمستهلكين ومن الممكن أن تسبب تسمم أو موت المستهلك (لا قدر الله)، يجب إخطار الجهات الصحية بالمنطقة ووسائل الإعلام المختلفة وذلك للوصول بسرعة للمشترين وإمدادهم بمعلومات كاملة عن المنتج مثل نوع المنتج – بيانات المنتج – نوع العبوة – حجم العبوة – تاريخ الإنتاج، ويفضل كذلك إرسال صورة للعبوة وكذلك تعليمات عن كيفية إعادة العبوة إلى الشركة أو إلى مكان شرائها، والتصرف إذا كان قد تم تناول المنتج وتحديد رقم تليفون مستشفى أو مركز طبي للإسعافات.
7-12-6	يقوم منسق الاستدعاء (مدير الجودة) بعمل اختبار لكفاءة النظام وذلك بعمل عملية استدعاء وهمية مرة واحدة سنوياً على الأقل.
8-12-6	تقوم إدارة التسويق والمبيعات بارتجاع المنتجات من العملاء ويقوم مدير التسويق والمبيعات بالتعاون مع مراقب الجودة بالتأكد من مطابقتها من حيث النوع ويتم تمييزها وعزلها في مكان منفصل تحت إشرافهما وتحت إشراف أي جهة صحية مسئولة في حالة إخطارهم وتحفظهم عليها وتغليفها وتمييزها بكارت "خطر" وفق النموذج (**OAS-F-FS-02-01**).
9-12-6	المنتجات غير المطابقة والتي تسبب خطورة على الإنسان يتم التحفظ عليها لحين إعدامها بعد إجراء الدراسات البكتريولوجي أو الكيميائية عليها أما المنتجات التي تم استدعاؤها بسبب الجودة فيتم التصرف فيها طبقاً لقرار اللجنة الفنية – إعدامها – إعادة التغليف – البيع كدرجة ثانية أو أي رأى آخر تراه اللجنة.
10-12-6	تقوم إدارة الشركة بتسوية الحسابات مع العملاء الناتجة من ارتجاع الكميات التي تم استدعاؤها وتعويضهم التعويض المناسب (تعويض مادي، معنوي) وكذلك تعويض المستهلكين الذين تضرروا من هذا المنتج (مادياً ، معنوياً وصحياً) وفق القوانين السائدة بالمملكة.



7 الوثائق المرجعية

1-7 المواصفة القياسية ISO 22000:2018

تتبع عمليات الإنتاج

التاريخ 2025\09\16 **اليوم** **الشهر** **السنة**

رقم الدفعة	رقم أمر الإنتاج	اسم المنتج	كمية الإنتاج	أسماء المواد الخام المستخدمة	رقم دفعة المواد الخام	نتائج الفحص الظاهري	مراقبة درجة الحرارة	المعدات المستخدمة	اسم المشرف	ملاحظات
1		دريا عبوة 18 لتر ابيض	2000 قارورة	قارورة 2000 الاغطية 2000	2025\09\15	مطابق	10-5	خط رقم 1	مهندس عمر علي عبدالله	
2										
3										

تعليمات الاستخدام:

1. **يجب تخصيص رقم دفعة فريد لكل دفعة إنتاج وفقاً لنظام ترميز الدفعات المعتمد.**
2. **يجب تسجيل جميع أرقام دفعات المواد الخام المستخدمة في الإنتاج (يمكن استخدام ورقة منفصلة إذا لزم الأمر).**
3. **يجب طباعة رقم الدفعة على المنتج النهائي بشكل واضح.**
4. **يجب الاحتفاظ بهذا السجل لمدة لا تقل عن سنتين بعد انتهاء صلاحية المنتج.**

اعتماد:

المدير العام **التوقيع**

إخطار سحب منتج من السوق

السادة / موزع محمود .

تحية طيبة وبعد ،،،،،،

نحيط سيادتكم علما بأنه تقرر سحب المنتج التالي:

اسم المنتج	شكل العبوة	حجم العبوة	تاريخ الإنتاج	رقم الدفعة	الكمية	سبب السحب
مياه دريا 18 لتر	قارورة 18 لتر بيضاء	18لتر	15\09\2025	15\09\2025	1000	اجراء تجربة استدعاء وهمي

اعتماد ،،

المبيعات

الاسم : .....

التوقيع : .....

المدير العام

الاسم : .....

التوقيع : .....

*صـورة إلى إدارة الجـودة

قائمة عملاء الشركة لعام (20)

م	اسم الشركة	اسم العميل	اسم متخذ القرار وصفته	عنوان الشركة / المخزن	التليفـون	يوم العطلة	موعد الزيارة

إعداد/ مندوب المبيعات مراجعة/ مدير الجودة اعتماد / المدير العام

التوقيع : التوقيع:

التاريخ: التاريخ: