

# Αρτοποιεία

## Εγχειρίδιο Τυπικών Διαδικασιών Ανάκλησης Προϊόντος & Κλιμάκωσης Υγιεινής

Έκδοση: 2024.2 | Τελευταία ενημέρωση: 2 Ιουνίου 2024

## Πίνακας περιεχομένων

- Εισαγωγή
- Ορισμοί
- Εκταση
- Ρόλοι & Ευθύνες
- Τύποι Περιστατικών που Καλύφθηκαν
- Επισκόπηση Ανάκλησης Προϊόντος
- Ανάκληση Προϊόντος – Άμεσες Ενέργειες
- Ανάκληση Προϊόντος – Αλυσίδα Επικοινωνίας
- Ανάκληση Προϊόντος – Αφαίρεση & Απομόνωση
- Ανάκληση Προϊόντος – Τεκμηρίωση
- Ανάκληση Προϊόντων – Επαναποθήκευση & Ανάκτηση
- Περιστατικό Υγιεινής – Επισκόπηση
- Περιστατικό Υγιεινής – Αναγνώριση & Αρχική Αντιμετώπιση
- Περιστατικό Υγιεινής – Εσωτερική Κλιμάκωση
- Περιστατικό Υγιεινής – Εξωτερική Κλιμάκωση
- Υγιεινό Περιστατικό – Βαθύς Καθαρισμός & Αποκατάσταση
- Τήρηση Αρχείων & Αναφορά
- Εκπαίδευση & Ασκήσεις
- Αναθεώρηση μετά το συμβάν
- Συνεχής Βελτίωση

## 1. Εισαγωγή

Αυτή η Τυπική Διαδικασία Λειτουργίας (SOP) διασφαλίζει ότι όλα τα καταστήματα του αρτοποιείου Ζορπάς ανταποκρίνονται γρήγορα, με συνέπεια και σύμφωνα με τους νομικούς κανονισμούς σε οποιαδήποτε ανάκληση προϊόντος ή περιστατικό που σχετίζεται με την υγιεινή, ελαχιστοποιώντας τον κίνδυνο για τους πελάτες και τη φήμη της εταιρείας.

## 2. Ορισμοί

---

- **Ανάκληση Προϊόντος:** Η διαδικασία απόσυρσης ενός τροφίμου από την πώληση ή τη χρήση λόγω πιθανής μόλυνσης, λανθασμένης επισήμανσης ή άλλων ζητημάτων ασφάλειας.
- **Κλιμάκωση Υγιεινής:** Η διαδικασία για την αντιμετώπιση σημαντικών παραβιάσεων των προτύπων υγιεινής που ενδέχεται να επηρεάσουν την ασφάλεια ή τη συμμόρφωση των τροφίμων.
- **Συμβάν:** Οποιοδήποτε συμβάν που μπορεί να θέσει σε κίνδυνο την ακεραιότητα του προϊόντος ή την ασφάλεια των τροφίμων (π.χ. λανθασμένη επισήμανση αλλεργιογόνων, μόλυνση, εισβολή παρασίτων).

## 3. Πεδίο εφαρμογής

---

Αυτές οι διαδικασίες ισχύουν για όλα τα υποκαταστήματα αρτοποιίας, τις μονάδες παραγωγής, τους διευθυντές και το προσωπικό και καλύπτουν τόσο τις ανακλήσεις/κλιμακώσεις υγιεινής που έχουν ξεκινήσει από την εταιρεία όσο και τις ανακλήσεις που επιβάλλονται από τις ρυθμιστικές αρχές.

## 4. Ρόλοι & Ευθύνες

---

- **Διευθυντής Καταστήματος:** Ξεκινά ενέργειες ανάκλησης/υγιεινής, επικοινωνεί με τα κεντρικά γραφεία, συντονίζει την επιτόπια ανταπόκριση.
- **Όλοι οι εργαζόμενοι:** Πρέπει να αναφέρουν αμέσως τυχόν περιστατικά και να ακολουθούν τις οδηγίες.
- **Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας/Κεντρικό Γραφείο:** Συνεργάζεται με τις ρυθμιστικές αρχές, παρέχει οδηγίες, επικοινωνεί εξωτερικά και επιβλέπει την έρευνα.
- **Ομάδα Συντήρησης/Καθαρισμού:** Προετοιμάζει και εκτελεί εις βάθος καθαρισμούς όπου απαιτείται.

## 5. Είδη Περιστατικών που Καλύφθηκαν

---

- Καταγγελία καταναλωτή που οδηγεί σε έρευνα
- Ειδοποίηση προμηθευτή ή κεντρικού γραφείου
- Ειδοποίηση ρυθμιστικής αρχής
- Λανθασμένη επισήμανση αλλεργιογόνων ή διασταυρούμενη μόλυνση
- Ανακάλυψη ξένων αντικειμένων ή παρασίτων

- Αποτυχία μικροβιολογικής δοκιμής
- Ατύχημα (π.χ. θραύση γυαλιού κοντά σε φαγητό)

## 6. Επισκόπηση Ανάκλησης Προϊόντος

---

Οι ανακλήσεις μπορεί να είναι:

- **Εσωτερικό (Εθελοντικό):** Ξεκινά από τον Zorbas βάσει εσωτερικών ευρημάτων ή ειδοποίησης προμηθευτή.
- **Εξωτερικό (Υποχρεωτικό):** Με εντολή των αρχών ασφάλειας τροφίμων.

Όλο το προσωπικό πρέπει να αντιμετωπίζει τις ανακλήσεις με επείγουσα ανάγκη, εμπιστευτικότητα και πλήρη συμμόρφωση.

## 7. Ανάκληση Προϊόντος – Άμεσες Ενέργειες

---

1. **Διακόψτε την πώληση και τη διανομή** του επηρεαζόμενου προϊόντος αμέσως μόλις ειδοποιηθείτε.
2. Ειδοποιήστε τον Διευθυντή του Καταστήματος ή το πιο ανώτερο μέλος του προσωπικού που είναι παρόν.
3. Χρησιμοποιήστε γάντια και διαχωρίστε το προσβεβλημένο απόθεμα σε περιοχή με την ένδειξη «ΑΝΑΚΛΗΣΗ: ΜΗΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ/ΠΟΥΛΑΤΕ».
4. Θέστε σε καραντίνα τυχόν σκεύη, εξοπλισμό ή επιφάνειες που έρχονται σε επαφή με το προϊόν.

## 8. Ανάκληση Προϊόντος – Αλυσίδα Επικοινωνίας

---

- Ο Διευθυντής Καταστήματος επικοινωνεί με τον Υπεύθυνο Κεντρικών Γραφείων/Διαχείρισης Ποιότητας μέσω τηλεφώνου και email.
- Τα κεντρικά γραφεία/οι υπηρεσίες διασφάλισης ποιότητας θα συνεργάζονται με τις ρυθμιστικές αρχές και θα προετοιμάζουν δηλώσεις προς το κοινό/τους πελάτες, εάν χρειαστεί.
- Ο Διευθυντής Καταστήματος ενημερώνει όλο το προσωπικό που βρίσκεται σε υπηρεσία και παρέχει σαφείς γραπτές οδηγίες.
- Ειδοποιήστε τους πελάτες εάν είναι απαραίτητο (π.χ. μέσω ειδοποίησης στο κατάστημα ή ψηφιακού μηνύματος).

## 9. Ανάκληση Προϊόντος – Αφαίρεση & Απομόνωση

---

- Αφαιρέστε όλα τα επηρεαζόμενα αποθέματα από βιτρίνες, πάγκους, αποθήκες και παραθυρόφυλλα.
- Σαρώστε ή καταγράψτε τους κωδικούς προϊόντων/αριθμούς παρτίδας σύμφωνα με την ειδοποίηση ανάκλησης.
- Αποθηκεύστε μεμονωμένα προϊόντα σε καθορισμένο, ασφαλή χώρο, με σαφή ένδειξη «Μην χρησιμοποιείτε/πωλείτε».
- Αποτρέψτε την πρόσβαση πελατών ή μη εξουσιοδοτημένου προσωπικού.

## 10. Ανάκληση Προϊόντος – Τεκμηρίωση

---

- Συμπληρώστε τη Φόρμα Ανάκλησης Προϊόντος (Παράρτημα Α) με:
- Ώρα/ημερομηνία ειδοποίησης και αφαίρεσης
- Λεπτομέρειες προϊόντος: Κωδικός προϊόντος, παρτίδα, ημερομηνίες λήξης
- Ποσότητα που ανακτήθηκε
- Ονόματα εμπλεκόμενου προσωπικού
- Επικοινωνία με πελάτες (εάν υπάρχει)
- Φυλάξτε όλα τα έγγραφα για έλεγχο από την Κεντρική Διεύθυνση ή τις αρχές.

## 11. Ανάκληση Προϊόντων – Επαναποθήκευση & Ανάκτηση

---

- Αναμένετε την έγκριση από τα κεντρικά γραφεία/τον έλεγχο ποιότητας πριν από την απόρριψη ή την επιστροφή των προϊόντων στον προμηθευτή.
- Ανανεώνετε τα ράφια μόνο όταν έχετε λάβει επίσημη εξουσιοδότηση από την Κεντρική Διεύθυνση/Διασφάλιση Ποιότητας.
- Διεξάγετε καθαρισμό εξοπλισμού και χώρου σύμφωνα με το πρωτόκολλο μετά την ανάκληση πριν από την επανέναρξη των εργασιών.

## 12. Περιστατικό υγιεινής – Επισκόπηση

---

Σημαντικά περιστατικά υγιεινής μπορεί να περιλαμβάνουν υποψία μόλυνσης (βιολογική, χημική, φυσική), ενδείξεις παρασίτων, σημαντικές διαρροές ή παραλείψεις στον τακτικό καθαρισμό που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ασφάλεια των τροφίμων. Όλα αυτά τα περιστατικά απαιτούν άμεση δράση και κλιμάκωση.

### **13. Περιστατικό Υγιεινής – Αναγνώριση & Αρχική Αντιμετώπιση**

---

- Κάθε μέλος του προσωπικού που παρατηρεί κάποιο πρόβλημα πρέπει:
1. Διακόψτε την εργασία στην πληγείσα περιοχή.
  2. Ειδοποιήστε τον Διευθυντή ή τον προϊστάμενο του καταστήματος.
  3. Αποκλείστε την περιοχή τοποθετώντας προειδοποιητικές πινακίδες.
  4. Αποτρέψτε περαιτέρω μόλυνση απομακρύνοντας τα εκτεθειμένα τρόφιμα και τα μολυσμένα αντικείμενα.

### **14. Περιστατικό Υγιεινής – Εσωτερική Κλιμάκωση**

---

- Ο Διευθυντής Καταστήματος καταγράφει το περιστατικό στο Αρχείο Κλιμάκωσης Υγιεινής (Παράρτημα Β).
- Ενημερώνει τηλεφωνικά τον επικεφαλής/υπεύθυνο διασφάλισης ποιότητας και υποβάλλει γραπτώς τις λεπτομέρειες του περιστατικού.
- Ακολουθεί οποιοσδήποτε άμεσες οδηγίες από τον Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας ή τον Υπεύθυνο Ασφάλειας Τροφίμων.

### **15. Περιστατικό Υγιεινής – Εξωτερική Κλιμάκωση**

---

- Εάν το πρόβλημα είναι σοβαρό ή συνεπάγεται τραυματισμό/νοσοκομειακή περίθαλψη, το Κεντρικό Τμήμα/Διεύθυνση Ποιότητας ειδοποιεί αμέσως τις αρμόδιες αρχές ασφάλειας τροφίμων.
- Συνεργαστείτε πλήρως με τους επιθεωρητές, παρέχοντας όλα τα απαραίτητα έγγραφα και πρόσβαση στον χώρο.

### **16. Περιστατικό Υγιεινής – Βαθύς Καθαρισμός & Αποκατάσταση**

---

- Όλες οι πληγείσες περιοχές, ο εξοπλισμός και τα σκεύη πρέπει να υποβληθούν σε ενδελεχή καθαρισμό σύμφωνα με το Πρωτόκολλο Καθαρισμού (Παράρτημα Γ).
- Εάν χρειαστεί, επικοινωνούμε με επαγγελματίες απεντόμωσης ή εξειδικευμένες υπηρεσίες καθαρισμού.
- Ο Διευθυντής Καταστήματος επαληθεύει και καταγράφει την ολοκλήρωση του καθαρισμού πριν από την επανέναρξη της κανονικής λειτουργίας.

## 17. Τήρηση Αρχείων & Υποβολή Αναφορών

---

- Όλα τα έγγραφα ανάκλησης και περιστατικών υγιεινής διατηρούνται για τουλάχιστον πέντε χρόνια.
- Πρέπει να είναι διαθέσιμες οι εκθέσεις για τα κεντρικά γραφεία και τυχόν κανονιστικές επιθεωρήσεις.

## 18. Εκπαίδευση & Ασκήσεις

---

- Όλο το προσωπικό λαμβάνει εισαγωγική εκπαίδευση στις διαδικασίες ανάκλησης και κλιμάκωσης υγιεινής.
- Διεξάγονται ετήσιες ασκήσεις για τη διασφάλιση της ετοιμότητας· η συμμετοχή καταγράφεται και αξιολογείται από το αρχηγείο.

## 19. Αναθεώρηση μετά το συμβάν

---

Μετά από κάθε ανάκληση ή σημαντικό περιστατικό υγιεινής:

- Διεξάγεται πλήρης αξιολόγηση από τη διοίκηση με το εμπλεκόμενο προσωπικό.
- Αναλύονται οι αιτίες και προσδιορίζονται οι διορθωτικές ενέργειες για την αντιμετώπισή τους.
- Τα διδάγματα που αντλούνται καταγράφονται και κοινοποιούνται σε όλα τα υποκαταστήματα για την αποφυγή επανάληψης.

## 20. Συνεχής Βελτίωση

---

Οι Τυπικές Διαδικασίες Λειτουργίας (SOP) και τα πρωτόκολλα επανεξετάζονται ετησίως και μετά από κάθε σημαντικό περιστατικό. Λαμβάνονται υπόψη τα σχόλια από το προσωπικό και τις ρυθμιστικές αρχές για τη βελτίωση των πρακτικών ασφάλειας τροφίμων και αντιμετώπισης περιστατικών.