
Utarbeide rutiner for sporing, tilbakekalling og tilbaketrekking

Utarbeide rutiner for sporing, tilbakekalling og tilbaketrekking

Områder som blir berørt og som omfattes av retningslinjer fra STAND er:

- Retningslinjer for sporing, tilbakekalling og tilbaketrekking, og hvordan disse er juridisk forankret
- Krav til sporing av varer, og hvilke produktområder som er omfattet av retningslinjene
- Krav til sporingsinformasjon og merking
- Hvordan utvikle interne beredskapsrutiner for uønskede hendelser eller kriser

Retningslinjer for sporing, tilbakekalling og tilbaketrekking

Det er utarbeidet retningslinjer for sporing, tilbakekalling og tilbaketrekking i dagligvarebransjen. Dette er anbefalinger som aktørene bilateralt må avtale om skal følges eller ikke.

Retningslinjene er basert på norske og internasjonale bestemmelser om mattrygghet og sporbarhet:

- Norsk lov om matproduksjon og mattrygghet (Matloven, 1. januar 2004.)
- EUs Food Law (Forordning EC 178/2002, januar 2002), inklusiv bestemmelser om sporbarhet som trådte i kraft 1. januar 2005.

I tillegg har Produktansvarsloven også generelle regler om sikkerhet og ansvar for produkter (food og non-food) som leveres i markedet, samt at det finnes spesielle bestemmelser for legemidler, som også regulerer krav til sporbarhet.

Mattilsynet har hatt retningslinjene til gjennomsyn og har bidratt med kommentarer på relevante områder.

Retningslinjene er bransjens tolkning av eksisterende lover og regler.

Retningslinjene er ikke juridisk prøvet, og det finnes i dag ikke rettspraksis på området.

Ved innføring av de enkleste systemene vil lovkravene til sporing etter bransjens oppfatning være tilfredsstillt.

Enkelte typer næringsmidler kan være pålagt ytterligere krav om sporing fra myndighetene.

Mer om juridisk forankring finnes i [Juridisk forankring av retningslinjer for sporing, tilbakekalling og tilbaketrekking](#).

Måletting for retningslinjene

Retningslinjene har som mål «Å bidra til å oppfylle forbrukernes forventninger til trygge produkter».

Målgruppe for retningslinjene

- Ledere av kvalitetssikring
- Ledere for forsyningskjede/logistikk
- Ledere for fabrikk og lager
- Kunde- og forbrukertjenester
- Juridiske avdelinger
- Kommunikasjonsledere
- IT
- Personer med ansvar for implementering av sporing og sporbarhetsløsninger

Graden av implementering og hvilken infrastruktur en bedrift har valgt, avgjør hvilke investeringer som må gjøres.

Kostnadene kan være betydelige, men kostnadene ved ikke å ha en slik funksjon, eller å ha ineffektive systemer, kan også være betydelige.

Det er en felles oppfatning i dagligvarebransjen at bruken av felles retningslinjer og standarder forbedrer effektiviteten og reduserer de totale kostnadene i verdikjeden.

Krav til sporing av varer

Lovverket krever at den enkelte bedrift skal ha systemer for å kunne dokumentere hvilke produkter som er kjøpt fra den enkelte leverandør, og hvilken kunde som har kjøpt bedriftens ferdigvarer.

Dette inkluderer også råvarer og andre innsatsfaktorer som er omfattet av lovverket, ref.

Produktområder omfattet av retningslinjer for sporing, tilbakekalling og tilbaketrekking..

Produktområder omfattet av retningslinjer for sporing, tilbakekalling og tilbaketrekking

Retningslinjene omfatter sporbarhet for:

- innsatsvarer, planter, dyr eller næringsmidler
- materialer og gjenstander som er bestemt til å komme i kontakt med, eller kan ha innvirkning på innsatsvarer eller næringsmidler.

Retningslinjene anbefales benyttet på matvarer og non-food produkter, unntatt legemidler.

Områder som ikke er beskrevet i retningslinjene

- Interne sporingssystemer
- Fôr, allergeniske praksiser og jordbrukspraksiser, inkludert bruken av GMO-er
- Forhindring av forurensning (f.eks. desinfeksjonsmidler)
- Utvikling og implementering av kvalitetssikring i en bedrift
- Implementering av produkt- og/eller pallmerkingssystemer osv.

At områdene over ikke er beskrevet i retningslinjene betyr ikke at det ikke finnes bestemmelser om eller reguleringer av dette andre steder.

Det er ikke krav i lovverket til hvilke typer systemer som skal brukes til dette.

Sporing kan i den enkleste form være manuelt basert, mens andre har et avansert IT-system for å følge opp dette.

Sentralt i lovgivningen står den enkelte bedrifts plikt til å foreta en risikoanalyse over hvilken helserisiko produktene representerer, og hvordan bedriften vil forholde seg til dette når det gjelder sporbarhet.

Bedrifter kan praktisere mer omfattende systemer for sporing enn hva minimumskravene i lovverket pålegger, men dette er enten basert på selvpålagte krav eller avtaler med, og pålegg fra avtalepartene.

Sporing

Sporing er basert på å følge den fysiske varestrømmen.

Alle parter skal kunne spore sine produkter ett ledd fremover og ett ledd bakover.

Sporing ett ledd fremover:

Sporing ett ledd framover betyr den adresse produktene er levert til

Et fakturasystem som inneholder informasjon om varenummer/varenavn, kundenummer/kundenavn og fakturadato er tilstrekkelig for å kunne spore ett ledd framover i verdikjeden.

Hvis bedriften har et partibegrep, bør dette være inkludert i fakturaen, pakkseddelen og lignende, eller at bedriftens eget ekspedisjonssystem er direkte knyttet mot fakturaen.

Sporing ett ledd bakover:

Bedriften må føre en logg på mottatte produkter som beskriver hvilke produkter som er kjøpt fra hvem og i hvilken kvantitet på dato.

Dersom adressene for hvor produkter leveres fra eller leveres til ikke er i samsvar med det juridiske eierskapet til produktene og fakturagangen, bør dette avtales separat mellom partene.

Krav til sporingsinformasjon og merking

Sporingsinformasjonen har som hovedformål å legge et grunnlag for effektiv tilbaketrekking/tilbakekalling av næringsmidler og andre produkter som et ledd i forbrukernes forventninger til trygge produkter.

Sporingsinformasjon omfatter også råvarer og andre innsatsfaktorer brukt i produksjon av ferdigvarer, ref.

Produktområder omfattet av retningslinjer for sporing, tilbakekalling og tilbaketrekking.

Produktområder omfattet av retningslinjer for sporing, tilbakekalling og tilbaketrekking

Retningslinjene omfatter sporbarhet for:

- innsatsvarer, planter, dyr eller næringsmidler
- materialer og gjenstander som er bestemt til å komme i kontakt med, eller kan ha innvirkning på innsatsvarer eller næringsmidler.

Retningslinjene anbefales benyttet på matvarer og non-food produkter, unntatt legemidler.

Områder som ikke er beskrevet i retningslinjene

- Interne sporingssystemer
- Fôr, allergeniske praksiser og jordbrukspraksiser, inkludert bruken av GMO-er
- Forhindring av forurensning (f.eks. desinfeksjonsmidler)
- Utvikling og implementering av kvalitetssikring i en bedrift
- Implementering av produkt- og/eller pallmerkingssystemer osv.

At områdene over ikke er beskrevet i retningslinjene betyr ikke at det ikke finnes bestemmelser om eller reguleringer av dette andre steder.

Sporingsinformasjon og merking

EU Regulativ 178/2002 krever at produktene merkes for å muliggjøre sporing. Merkingen må være påført produktets emballasje og være leselig.

Informasjon som **skal** være merket på produktet:

-
- Leverandørens navn
 - Varenummer/varebetegnelse

I tillegg skal avsender i sitt system ha oversikt over hvilken mottaker produktene er sendt til, og likeledes skal mottaker ha oversikt over hvilken avsender produktene er mottatt fra.

Informasjon som **kan** merkes på produktene og som vil forenkle arbeidet:

- Best før dato
- Siste forbruksdag
- Batch/Lot nr
- Identifikasjon av lastbærer (for eksempel pall)

I tillegg anbefales:

avsender å registrere:

- Mengde som er sendt
- Forsendelsesdato
- Mottaksdato (hvis denne er kjent)

mottaker å registrere:

- Mengde som er mottatt
- Forsendelsesdato (hvis denne er kjent)
- Mottaksdato

Hvordan utvikle interne beredskapsrutiner for uønskede hendelser eller kriser

Uønskede hendelser eller kriser kommer som regel uventet. For å sikre en god håndtering er det viktig å være godt forberedt. Bedriften må på forhånd ha tenkt nøye igjennom hva slags hendelser som kan oppstå. Det må utarbeides en beredskapsplan som gjør at man kan takle situasjonen på en rask, riktig og effektiv måte.

Som del av beredskapen har mange bedrifter opprettet egne kriseteam hvor hvert medlem har klart definerte oppgaver og ansvar, blant annet for sporbarhet og eventuell tilbaketrekking eller tilbakekalling av bedriftens produkter.

Beredskapsplan

Prosedyrene som skal brukes hvis det oppstår en krise må dokumenteres gjennom en beredskapsplan. Beredskapsplanen kan inneholde følgende:

- Omfang, mål og målgruppe

-
- Bedriftens policy når det gjelder produktsikkerhet
 - Definisjon av hendelse og krise
 - Beskrivelse av kriseteamet med roller og ansvarsområder tydelig definert for hvert medlem av teamet
 - Handlingsrekke som skal utføres hvis det oppstår en hendelse/krise
 - En liste over viktige kontakter – interne/eksterne
 - Når en produkttilbaketrekking skal iverksettes
 - Når en tilbakekalling skal iverksettes
 - Hvordan intern/ekstern kommunikasjon skal organiseres
 - Dokumenterte erfaringer fra tidligere hendelser og øvelser
 - Maler for intern og ekstern kommunikasjon
 - Registrering og evaluering av hendelser

Beredskapsplanen må oppdateres jevnlig og distribueres til alle involverte personer.

Kriseteam

Med basis i beredskapsplanen må det utpekes et kriseteam som ledes fra et sentralt koordineringspunkt. Teamet skal bestemme hvilke tiltak som skal treffes. Det må klart angis hvem som skal være beslutningstaker. Ingenting må gjøres uten at kriseteamet formelt har godkjent det.

Det samlede ansvarsområdet for teamet er å organisere, styre og lede:

- Håndtering av hver hendelse/krise
- Utvikling, implementering og oppdatering av interne instruksjoner som skal følges hvis det oppstår en hendelse/krise
- Kontinuerlig opplæring av personer som er involvert i produktsikkerheten ved krisehåndtering
- Regelmessige øvelser og evaluering av tiltakene i planen
- Utvikling av interne og eksterne kommunikasjonsplaner som skal brukes som hjelp ved håndtering av en hendelse/krise

Teamet for krisehåndtering er en permanent, fast beredskapsgruppe med utgangspunkt i bedriftens ledergruppe, mest mulig tverrfunksjonelt sammensatt og supplert med nødvendig spisskompetanse (juridisk, informasjon, salg/markedsføring)

Teamet må være kjent på alle nivåer i bedriften. Medlemmene av gruppen må kunne kontaktes når som helst, og når det er nødvendig, må passende alternativer være tilgjengelig for å dekke alle roller.

Kontaktlist

For at kommunikasjonen skal gå raskt, må det på forhånd utarbeides en liste over personer med kontaktdetaljer (telefonnummer, mobilnummer, e-postadresse og postadresse). Dette gjelder for kriseteamet, potensielle stedfortredere, eksterne rådgivere, offentlige myndigheter, kontakter i bransjeorganisasjoner, kunder og medier.

Intern kontaktliste:

Denne inkluderer interne beslutningstakere, samt personer som har ekspertise og kan gi støtte. Listen må være fullstendig, oppdatert og tilgjengelig for alle berørte personer i bedriften. Personene i kontaktlisten må kunne kontaktes per telefon, mobiltelefon og e-post når som helst og være forberedt på å samles som et team for å håndtere en krise.

Ekstern kontaktliste:

Hver enkelt bedrift har en ekstern kontakflate som kan bestå av leverandører, kunder, leverandører av logistiktjenester og IT-løsninger, forbrukere, offentlige myndigheter osv. Disse danner et eksternt nettverk med personer som skal kontaktes hvis det oppstår en hendelse/krise.

Kriseteamet har ansvaret for at den eksterne kontaktlisten er fullstendig, oppdatert og tilgjengelig for alle nøkkelpersoner.

Dersom mulig anbefales det å trykke telefonnummeret (vanligvis nummeret til forbrukerkontakt) på produktets F-pak, slik at en forbruker kan ringe og stille spørsmål eller informere bedriften om en produktfeil eller klage.

Opplæring

Alle personer som kan bli involvert i produktsporbarhet og krisehåndtering må ha opplæring og holdes kontinuerlig oppdatert om endringer i beredskapen. Opplæringen inkluderer:

- Bedriftens prosedyrer for sporbarhet, IT-løsninger, hvordan man får tilgang til nødvendige data etc.
- Instruksjoner om håndtering av hendelser/kriser
- Kriseteamet, deltakere, ansvar og oppgaver
- Rollen til personen som læres opp
- Hvem som skal kontaktes
- Viktigheten av koordinerte handlinger og kommunikasjon i bedriften
- Hva som skal gjøres, og hva som skal unngås
- Hvordan dokumentasjonen skal brukes
- Hvordan systemene for produktsporbarhet og registrering skal brukes

Øvelser

Opplæringen bør inkludere øvelser for håndtering av hendelser/kriser. Disse må kjøres jevnlig for å forbedre beredskapen og bevisstheten til teamet for krisehåndtering, nøkkelpersonale og eksterne kontakter.

Øvelser er aktuelt innen følgende områder:

- Produktsporbarhet
- Krisehåndtering
- Tilbaketrekking
- Tilbakekalling
- Håndtering av produkter i karantene

Slike øvelser bør være:

- Regelmessige og realistiske
- Dokumentert med en tydelig forklaring av sammenhengen, resultatene, vise avvik og korrigerende handlinger
- Basert på maler, som gjenspeiler de interne tekniske og organisasjonsmessige instruksene
- Utført sammen med nærmeste ledd i verdikjeden

Sjekkliste for kriseberedskap

Bedriften bør utarbeide en sjekkliste for egenvurdering for å bedømme sine egne beredskapsrutiner i forhold til det som betraktes som beste praksis. AP:

Sjekkliste for kriseberedskap

Krav/handlinger

Poeng

Team for håndtering av hendelser/kriser er utpekt med tydelig beskrivelse av roller og ansvarsområder
Interne retningslinjer for håndtering av hendelser/kriser med tydelige prosedyrer for tilbaketrekking og tilbakekalling, hendelseevaluering osv, er fullstendig dokumentert
Kontaktlister er dokumentert og distribuert
Kontaktlister er gjort tilgjengelige for viktige handelspartnere
Hver enkelt person som er involvert i håndtering av hendelser/kriser og prosedyrer for tilbaketrekking/tilbakekalling av produkter forstår rollene og handlingsomfanget
Opplæringsmateriale er utviklet
Involverte personer holdes regelmessig oppdatert
Det holdes regelmessige øvelser for å teste alle beredskapsplaner og hvordan kriseteamet fungerer
Det holdes regelmessige øvelser med viktige kunder og/eller tilstøtende ledd i verdikjeden

En passende poengsum kan være basert på følgende eksempel:

- 0: Ingen tiltak truffet
- 1: Planer er etablert, men arbeidet er ikke startet
- 2: Implementering er startet med begrenset omfang
- 3: Full implementering er startet
- 4: Planene er fullstendig implementert