

ООО «Кофе Плюс»	Управление системой менеджмента	СТО СМБПП 09-2019
		Издание: 03
	Учебная процедура изъятия продукции	Дата введения в действие: 19.04.2023
		Страница 1 из 17

Контрольный экземпляр

УТВЕРЖДАЮ

Директор по качеству ООО "Кофе Плюс"

_____ Вавилова Н.В.

«04» апреля 2025 г.

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА
БЕЗОПАСНОСТИ ПИЩЕВОЙ ПРОДУКЦИИ**

Учебная процедура изъятия продукции

СТО СМБПП 19-2023

Выпуск 3

СТАНДАРТ СООТВЕТСТВУЕТ

ТРЕБОВАНИЯМ ГОСТ Р ИСО 22000-2019

Составил:

Директор по качеству ООО "Кофе Плюс"

Вавилова Н.В.

г. Сыктывкар, 2025г.

ООО «Кофе Плюс»	Управление системой менеджмента	СТО СМБПП 09-2019
		Издание: 03
	Учебная процедура изъятия продукции	Дата введения в действие: 19.04.2023
		Страница 2 из 17

Предисловие

1. РАЗРАБОТАН и ВНЕСЕН Зам. директора ООО "Кофе Плюс"
2. УТВЕРЖДЕН и ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Директором ООО "Кофе Плюс" 19.04.2023 г.
3. Редакция №2 от 30.10.2023г. взамен редакции №1 от 19.04.2023 г.
4. Редакция №3 от 04.04.2025г. взамен редакции №2 от 30.10.2023г
5. Стандарт соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 22000-2019.

**Документ не подлежит передаче, воспроизведению и
копированию без разрешения руководства ООО «Кофе плюс»**

ООО «Кофе Плюс»	Управление системой менеджмента	СТО СМБПП 13-2019
		Издание: 04
	«Процедура изъятия продукции»	Дата введения в действие: 24.12.2019
		Страница 3 из 17

Содержание

1. Назначение и область применения.....	4
2. Нормативные ссылки	4
3. Определения.....	4
4. Сокращения и обозначения	4
5. Описание.....	5
6. Ответственность.....	7
Приложение №1 «Сигнал несоответствия»	9
Приложение №2 «Лист рассылки уведомления потребителей об изъятии потенциально небезопасной продукции»	10
Приложение №3 «Запрос на изъятие потенциально небезопасной продукции»	11
Приложение №4 «Акт изъятия/блокировки потенциально небезопасной (несоответствующей продукции)»	12
Приложение №5 «Акт утилизации потенциально небезопасной (несоответствующей продукции)»	13
Приложение №6 «Отчет по входящему обращению»	14

ООО «Кофе Плюс»	Управление системой менеджмента	СТО СМБПП 13-2019
		Издание: 04
	«Процедура изъятия продукции»	Дата введения в действие: 24.12.2019
		Страница 4 из 17

1. Назначение и область применения

Настоящий стандарт устанавливает порядок учебной (тестовой) процедуры изъятия продукции из обращения (отзыв) в случае обнаружения, что конечный продукт определен как небезопасный (несоответствующий) или потенциально небезопасный, чтобы не допустить поставку такого продукта потребителям ООО «Кофе Плюс» в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 22000.

Стандарт распространяется на все структурные подразделения ООО «Кофе Плюс».

2. Нормативные ссылки

Настоящий стандарт содержит ссылки на следующие стандарты:

- ТР ТС 021/2011 Технический регламент Таможенного Союза. О безопасности пищевой продукции.
- ГОСТ Р ИСО 22000-2019 Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции.
- СТО СМБПП 2-2019 Стандарт организации. Система менеджмента безопасности пищевой продукции. Управление записями.
- СТО СМБПП 9-2019 Стандарт организации. Система менеджмента безопасности пищевой продукции. Приемочный контроль.
- СТО СМБПП 4-2019 Стандарт организации. Система менеджмента безопасности пищевой продукции. Предотвращение загрязнения пищевой продукции.
- СТО СМБПП 11-2019 Стандарт организации. Система менеджмента безопасности пищевой продукции. Несоответствующая продукция. Управление корректирующими и предупреждающими действиями
- РСМБПП 01-2019 Руководство по системе менеджмента безопасности пищевой продукции.

3. Определения

В настоящем СТО СМБПП применяют термины и определения по ГОСТ ISO 9000.

Утилизация несоответствующей готовой продукции – утилизация несоответствующей требованиям технических регламентов Таможенного союза пищевой продукции в целях, отличных от целей, для которых готовая продукция предназначена и в которых обычно используется, либо приведение несоответствующей требованиям технических регламентов

ООО «Кофе Плюс»	Управление системой менеджмента	СТО СМБПП 13-2019
		Издание: 04
	«Процедура изъятия продукции»	Дата введения в действие: 24.12.2019
		Страница 5 из 17

Таможенного союза пищевой продукции в состояние, непригодное для любого ее использования и применения, а также исключаящее неблагоприятное воздействие ее на человека, животных и окружающую среду.

Производитель – компания ООО «Кофе Плюс» изготавливающая и поставляющая продукцию по договору поставки Потребителю.

Потребитель – компания, которая приобретает продукцию у производителя ООО «Кофе Плюс» по договору поставки.

4. Сокращения и обозначения

В настоящем СТО СМБПП используются следующие сокращения: КД – корректирующие действия;

ПД – предупреждающие действия;

РСМБПП – руководство по системе менеджмента безопасности пищевой продукции;
СМБПП – система менеджмента безопасности пищевой продукции;

СТО – стандарт организации.

5. Описание

5.1 Учебная (тестовая) процедура изъятия продукции периодически (ежеквартально) проводится Отделом продаж для обучения оперативного реагирования в штатной ситуации. Учебная (тестовая) процедура не требуется, в случае, когда в течение квартала были применены штатные ситуации по процедуре изъятия продукции.

5.2 Сотрудники компании (Производство, Отдел продаж) обязаны ознакомиться с учебной (тестовой) процедурой изъятия продукции через запуск инициации тестового письма на электронную почту coffee@makbush.ru.

5.3 Небезопасная (потенциально небезопасная) продукция может быть обнаружена на стадии реализации потребителю.

5.4 Как только Отделом продаж обнаруживается любая небезопасная (потенциально небезопасная) готовая продукция об этом сообщается Директору производства, Директору по качеству, Исполнительному Директору, руководителю Отдела продаж, руководителю обжарочного цеха и руководителю цеха фасовки (в их отсутствии старшим смены); обнаруженная продукция идентифицируется и изолируется.

Вся продукция, признанная несоответствующей или потенциально несоответствующей обязательным образом, идентифицируются желтой табличкой и желтой лентой по периметру хранения небезопасной продукции, при возможности отделяется от соответствующей.

ООО «Кофе Плюс»	Управление системой менеджмента	СТО СМБПП 13-2019
		Издание: 04
	«Процедура изъятия продукции»	Дата введения в действие: 24.12.2019
		Страница 6 из 17

5.5 В течение 2-х часов с момента обнаружения любой небезопасной (потенциально небезопасной) готовой продукции собираются записи через программы Makbush_log и 1С по всей партии небезопасной (потенциально небезопасной) продукции и выясняются все возможные места нахождения такой продукции (включая собственные участки хранения, а также информируются все заинтересованные стороны. Идентифицируется вся потенциально небезопасная (несоответствующая) продукция, помимо выявленной на первоначальном этапе. На основании собранных данных проводится комиссия (Приложение 2) и происходит регистрация Сигнала несоответствия (Приложение 1) и определяется область изъятия, включающая небезопасную (потенциально небезопасную) продукцию, отгруженную (реализованную) потребителям, и остатки небезопасной (потенциально небезопасной) продукции на собственных складах предприятия, подлежащие изоляции. При определении области изъятия должны быть учтены все части партии, в которой обнаружена потенциально небезопасная продукция. Область изъятия определяет Директор производства, Директор по качеству, Исполнительный Директор.

5.6 Все части партии, в которой обнаружена небезопасная (потенциально небезопасная) продукция, должны быть незамедлительно соответствующим образом идентифицированы (промаркированы) и изолированы от остальной продукции / полуфабрикатов в местах их хранения в выделенные зоны или емкости. Потребитель должен быть проинформирован Производителем на электронную почту об блокировки партии товара. Производитель обязан получить подтверждение у Потребителя через акт блокировки небезопасной продукции (Приложение 3). В случае, если с одной партии продукции были осуществлены несколько разных поставок Потребителям, то Производитель обязан оповестить на электронную почту каждого Потребителя и получить встречное подтверждение у Потребителей через акт блокировки небезопасной продукции.

5.7 Все заинтересованные стороны (внутри и вне предприятия) информируются об отзыве несоответствующей (потенциально несоответствующей) продукции по любым каналам связи (телефон, электронная почта). Следует задействовать максимальное количество каналов связи и приоритет отдавать тем, которые позволяют осуществить максимально быстрое информирование. Следует убедиться, что информация получена заинтересованными сторонами. Для этого после принятия Директором производства, Директором по качеству, Исполнительным Директором решения об изъятии потенциально небезопасной продукции, Руководитель Отдела продаж формирует Лист рассылки уведомления потребителей об изъятии потенциально небезопасной продукции (Приложение 4). Уведомление потребителей о выявлении потенциально небезопасной продукции и необходимости ее изъятия осуществляется путем направления потребителям Запроса на изъятие (Приложение 5). Ответственным за рассылку уведомления (Запроса на изъятие), а также за составление и согласование с потребителем графика изъятий (Приложение 4) является Руководитель Отдела продаж.

5.8 Вся небезопасная продукция, в случае признания партии небезопасной продукцией, должна быть собрана и возвращена на склад производителя за счет ООО «Кофе Плюс», либо по согласованию сторон заблокирована на территории Потребителя до принятия решения и далее при необходимости утилизирована силами Потребителя.

ООО «Кофе Плюс»	Управление системой менеджмента	СТО СМБПП 13-2019
		Издание: 04
	«Процедура изъятия продукции»	Дата введения в действие: 24.12.2019
		Страница 7 из 17

Производитель обязан удостовериться в утилизации Потребителем небезопасной продукции (Приложение 5). При отзыве (изъятии) продукции у Потребителя, по согласованию с Потребителем, потенциально небезопасная продукция может быть заменена на соответствующую требованиям.

5.9 Изъятие оформляется Актом отбраковки/изъятия (Приложение 6).

5.10 При поступлении изъятной продукции на склад:

- вся изъятая продукция соответствующим образом маркируется и/или изолируется,
- Руководителем Отдела продаж делается отметка в графике изъятий (Приложение 4)

Контроль полноты изъятия относительно продукции, отгруженной потребителям (объем отгрузок и количество потребителей), а также контроль полноты изъятия относительно продукции на собственных участках хранения предприятия осуществляется Руководителем отдела продаж, Директором производства, Директором по качеству, Исполнительным Директором.

5.11 По завершению всей процедуры на основании сигнала несоответствия продукции проводится завершающий отчет (Приложение 7) с указанием корректирующих действий по исключению/минимизации аналогичных ситуаций в дальнейшем.

6. Ответственность

Исполнительный Директор, Директор производства, Директор по качеству, Руководитель отдела продаж несут ответственность за изъятие продукции из обращения.

ООО «Кофе Плюс»	Управление системой менеджмента	СТО СМБПП 13-2019
	«Процедура изъятия продукции»	Издание: 04
		Дата введения в действие: 24.12.2019
		Страница 8 из 17

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

СИГНАЛ НЕСООТВЕТСТВИЯ № _____				
Заполняет обнаруживший	РЕГИСТРАЦИЯ НЕСООТВЕТСТВИЯ:			
	Дата	Время	Место	
	« ____ » _____ 201_ г.	_____ ч. _____ мин.		
	Описание несоответствия			
Обнаружил НС:	Должность:	Фамилия:	Подпись:	
« ____ » _____ 201_ г.				
Заполняет получивший сигнал	КОРРЕКЦИЯ (ОПИСАНИЕ ДЕЙСТВИЯ С НЕСООТВЕТСТВИЕМ):			
	Утвердил:	Должность:	Фамилия:	Подпись:
	« ____ » _____ 201_ г.			
	Выполнил:	Должность:	Фамилия:	Подпись:
	« ____ » _____ 201_ г.			
	ОПИСАНИЕ ПРИЧИНЫ НЕСООТВЕТСТВИЯ:			
	КОРРЕКТИРУЮЩЕЕ / ПРЕДУПРЕЖДАЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ (ОПИСАНИЕ ДЕЙСТВИЯ С ПРИЧИНОЙ НЕСООТВЕТСТВИЯ):			
	Срок выполнения план:	« ____ » _____ 201_ г.	Ответственный за выполнение:	
	Утвердил:	Должность:	Фамилия:	Подпись:
	« ____ » _____ 201_ г.			
Выполнил:	Должность:	Фамилия:	Подпись:	
« ____ » _____ 201_ г.				
ЭФФЕКТИВНОСТЬ КОРРЕКТИРУЮЩИХ/ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ:				
Эффективность КД/ПД проверил и признал:				
Результативными* <input type="checkbox"/>	Не результативными <input type="checkbox"/> , составлен дополнительный акт о несоответствии (дата, №)			
« ____ » _____ 201_ г.	Должность:	Фамилия:	Подпись:	

* Несоответствие полностью устранено и не повторялось в течение месяца/снижена степень влияния несоответствия

ООО «Кофе Плюс»	Управление системой менеджмента	СТО СМБПП 13-2019
		Издание: 04
	«Процедура изъятия продукции»	Дата введения в действие: 24.12.2019
		Страница 9 из 17

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Лист рассылки уведомлений об изъятии потенциально небезопасной продукции

№ п / п	Наимено вание продукци и	№ парт ии, дата выпу ска	Дата отгру зки / доста вки парт ии	№ Т Н / Т Т Н	Потр ебите ль	Контак тные данны е (телеф он, e- mail)	Контак тное лицо (должн ость, Ф.И.О)	Номер запрос а на изъяти е	Время и Дата направ ления запрос а	Дата, время и способ получе ния ответа	Изъяти е выпол нено (дата)	Комме нтарии
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

ООО «Кофе Плюс»	Управление системой менеджмента	СТО СМБПП 13-2019
	«Процедура изъятия продукции»	Издание: 04
		Дата введения в действие: 24.12.2019
		Страница 10 из 17

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

ЗАПРОС НА ИЗЪЯТИЕ ПОТЕНЦИАЛЬНО НЕБЕЗОПАСНОЙ ПРОДУКЦИИ

**ЗАПРОС № _____ от «__» _____ 20__ г.
на проведение изъятия потенциально небезопасной продукции**

Настоящим информируем о том, что по _____ (вид товаросопроводительного документа)
№ _____ от «__» _____ 20__ г. отгруженная партия _____ вид продукции /
спецификация _____ № _____ может являться потенциально небезопасной
вследствие _____

Просим согласовать дату и условия изъятия указанной партии:

Предполагаемая дата проведения изъятия: _____

Условия проведения изъятия, объем партии: _____

Информируем также о необходимости изоляции данной партии и уведомления всех заинтересованных лиц о потенциальной опасности.

Просим направить подтверждение о согласии на проведение изъятия (отрывной талон) по факсу/эл.почте _____

Должность _____ И.О. Фамилия
подпись

Согласовано:

Должность _____ И.О. Фамилия
подпись

Должность _____ И.О. Фамилия
подпись

«_____» _____ 201__ г.

Часть 2 ЗАПОЛНЯЕТСЯ ПОТРЕБИТЕЛЕМ (не позднее 1,5-х часов)

название компании

С проведением изъятия по запросу № _____ от «__» _____ 20__ г. по указанным причинам и в указанные сроки согласны.

Комментарии _____

_____ И.О. Фамилия
Должность _____ Подпись

«_____» _____ 20__ г.

ООО «Кофе Плюс»	Управление системой менеджмента	СТО СМБПШ 13-2019
		Издание: 04
	«Процедура изъятия продукции»	Дата введения в действие: 24.12.2019
		Страница 11 из 17

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

АКТ ИЗЪЯТИЯ БЛОКИРОВКИ И ИЗЪЯТИЯ ПОТЕНЦИАЛЬНО НЕБЕЗОПАСНОЙ (НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ) ПРОДУКЦИИ

№ ____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе:

на основании Сигнала несоответствия № ____ от « ____ » _____ 20 ____ г., Протокола лабораторных испытаний № ____ от « ____ » _____ 20 ____ г., другое (указать реквизиты документа) приняла решение:

признать непригодным(и) для целевого использования по причине _____

в следующем ассортименте и количестве:

наименование продукции	дата производства	дата поставки	получатель	№ входящего документа	количество

и передать по весу для утилизации / произвести перевод на цели _____ / изъять у потребителя (нужное подчеркнуть) в следующем ассортименте и количестве:

наименование материалов	перевести в	кол- во	утилизировать	кол- во	изъять у потребителя	кол- во

Другое _____

« ____ » _____ 20 ____ г.

Должность И.О. Фамилия Подпись

ООО «Кофе Плюс»	Управление системой менеджмента	СТО СМБПП 13-2019
		Издание: 04
	«Процедура изъятия продукции»	Дата введения в действие: 24.12.2019
		Страница 12 из 17

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

АКТ УТИЛИЗАЦИИ ПОТЕНЦИАЛЬНО НЕБЕЗОПАСНОЙ (НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ) ПРОДУКЦИИ

№ ____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе:

1. _____
2. _____
3. _____

на основании:

- Сигнала несоответствия № ____ от « ____ » _____ 20 ____ г.,
- Протокола лабораторных исследований по итогам вскрытия арбитражных образцов № ____ от « ____ » _____ 20 ____ г.,
- Записей электронных журналов при производстве продукции _____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

приняла решение:

утилизировать продукцию _____ от « ____ » _____ 20 ____ г. по причине её несоответствия требованиям ГОСТ 32775-2014 в следующем ассортименте и количестве:

Получатель (Покупатель) продукции	Дата поставки	№ УПД	Количество поставленной продукции, кг.	Наименование продукции, подлежащей утилизации	Дата производства продукции, подлежащей утилизации	Количество продукции, подлежащей утилизации кг.	Заблокировать силами Покупателя, транспортировать Производителю	Утилизировать (силами Покупателя или Поставщика)
1	2	3	4	5	6	7	8	9

« ____ » _____ 20 ____ г.

Должность _____ ФИО _____

« ____ » _____ 20 ____ г.

Должность _____ ФИО _____

« ____ » _____ 20 ____ г.

Должность _____ ФИО _____

ООО «Кофе Плюс»	Управление системой менеджмента	СТО СМБПП 13-2019
		Издание: 04
	«Процедура изъятия продукции»	Дата введения в действие: 24.12.2019
		Страница 13 из 17

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

Отчет по входящему обращению

№ ____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе:

1. _____
2. _____
3. _____

на основании Сигнала несоответствия № ____ от « ____ » _____ 20 ____ г. по
входящему обращению от Покупателя _____ провела следующие действия:

1. На основании входящего обращения (дата, источник сигнала, причины сигнала) на несоответствие продукции требованиям ГОСТ 32775-2014, был создан Сигнал несоответствия № ____ от « ____ » _____ 20 ____ г.
2. Проведена блокировка заявленной продукции на основании Акта блокировки № ____ от « ____ » _____ 20 ____ г., Акт блокировки направлен Покупателю, получение Покупателем Акта и подтверждение блокировки потенциально небезопасной продукции получено на эл. почту: _____
3. Проведено внутреннее расследование: вскрыты арбитражные образцы, проведена органолептическая оценка арбитражных образцов, оформлен Протокол лабораторных исследований по итогам органолептической оценки. Проанализированы записи электронных журналов при производстве данной продукции. По итогам расследования было выявлено, что _____
4. Комиссией принято решение о составлении Акта утилизации № ____ от « ____ » _____ 20 ____ г. продукции _____ от « ____ » _____ 20 ____ г. по причине несоответствия требованиям ГОСТ 32775-2014. На основании принятого решения, Покупателю направлен Запрос № ____ от « ____ » _____ 20 ____ г. на проведение изъятия потенциально небезопасной продукции.
5. Запрос на проведение утилизации потенциально небезопасной продукции был направлен вместе с Актом утилизации № ____ от « ____ » _____ 20 ____ г. на эл. почту Покупателя (указать адрес эл. почты). В ответ было получено согласие об утилизации продукции до указанной даты с отправкой подтверждающего документа на условиях компенсации расходов Покупателя по утилизации потенциально небезопасной продукции.

ООО «Кофе Плюс»	Управление системой менеджмента	СТО СМБПШ 13-2019
		Издание: 04
	«Процедура изъятия продукции»	Дата введения в действие: 24.12.2019
		Страница 14 из 17

6. Заключительным шагом, Комиссия проанализировала причины, повлекшие несоответствие продукции требованиям ГОСТ 32775-2014. Разработан план корректирующих мероприятий (перечислить мероприятия).

Комиссия:

«___» _____ 20___ г.
Должность _____ ФИО _____

«___» _____ 20___ г.
Должность _____ ФИО _____

«___» _____ 20___ г.
Должность _____ ФИО _____

ООО «Кофе Плюс»	Управление системой менеджмента			СТО СМБПШ 13-2019
				Издание: 04
	«Процедура изъятия продукции»			Дата введения в действие: 24.12.2019
				Страница 15 из 17

Лист регистрации изменений

Номер измене ний	Номер листа			Дата введения изменений	Дата введения изменения в действие	Ф.И.О. ответственног о за внесение изменений
	изменен -ного	нового	изъятото			
1	1			30.10.2023	30.10.2023	Вавилова Н.В.
2	4			30.10.2023	30.10.2023	Вавилова Н.В.
3	5			30.10.2023	30.10.2023	Вавилова Н.В.
4	нумерац ия			30.10.2023	30.10.2023	Вавилова Н.В.
5	1			04.04.2025	04.04.2025	Вавилова Н.В.
6	2			04.04.2025	04.04.2025	Вавилова Н.В.
7	3			04.04.2025	04.04.2025	Вавилова Н.В.
8	5			04.04.2025	04.04.2025	Вавилова Н.В.
9	6			04.04.2025	04.04.2025	Вавилова Н.В.
10	7			04.04.2025	04.04.2025	Вавилова Н.В.
11	8			04.04.2025	04.04.2025	Вавилова Н.В.
12	9			04.04.2025	04.04.2025	Вавилова Н.В.
13	10			04.04.2025	04.04.2025	Вавилова Н.В.
14	11			04.04.2025	04.04.2025	Вавилова Н.В.
15	12			04.04.2025	04.04.2025	Вавилова Н.В.
16	13			04.04.2025	04.04.2025	Вавилова Н.В.

ООО «Кофе Плюс»	Управление системой менеджмента	СТО СМБПП 13-2019
		Издание: 04
	«Процедура изъятия продукции»	Дата введения в действие: 24.12.2019
		Страница 16 из 17

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ОЗНАКОМЛЕНИЯ
СТО СМБПП 13-2019
«Учебная процедура изъятия продукции»
Версия 3 от 04.04.2025.**

[illegible]

ООО «Кофе Плюс»	Управление системой менеджмента	СТО СМБПП 13-2019
		Издание: 04
	«Процедура изъятия продукции»	Дата введения в действие: 24.12.2019
		Страница 17 из 17

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ОЗНАКОМЛЕНИЯ
СТО СМБПП 13-2019
«Учебная процедура изъятия продукции»
Версия 3 от 04.04.2025.**

[illegible]