



STAND

STANDARDISERINGSUTVALGET FOR
NORSK DAGLIGVAREBRANSJE

Tilbakekalle/tilbaketrekke et produkt

Dette dokumentet kan inneholder hyperlenker til referansesider. Henvisningene (til dokumenter/referansesidene bak hyperlenken) vil ikke automatisk følge med dersom du velger å printe ut dokumentet.

Innhold

| | |
|--|---|
| Tilbakekalle/tilbaketrekk et produkt | 3 |
| Iverksetting av tiltak når en hendelse oppstår | 3 |
| Anbefalt sporingsmetode i verdikjeden | 4 |

Tilbakekalle/tilbaketrekk et produkt

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

- Iverksetting av tiltak når en hendelse oppstår, med bruk av varslingsskjema for tilbakekalling, tilbaketrekkning eller sperring av en vare
- Alternative måter å spore en vare i verdikjeden

Iverksetting av tiltak når en hendelse oppstår

Når det oppstår en hendelse, må leverandøren av produktet så raskt som mulig utføre en risikoanalyse.

Risikoanalyse

EUs direktiv om generell produktsikkerhet og mattrygghet/ sporbarhet krever at produsentene tar forholdsregler som gjør det mulig å unngå risiko gjennom

- tilbaketrekkning av produkter fra markedet, eller
- effektiv varsling eller tilbakekalling av produkter fra forbrukerne.

Dette forutsetter at bedriftene er kjent med de risikoer produktene måtte utgjøre og har en beredskap som sikrer at man handler raskt, riktig og effektivt ved uønskede hendelser.

I risikovurdering kan det også ligge andre elementer enn mattrygghet. Det er særlig risikoen for at produkter med kvalitetsfeil kommer ut på markedet, noe som kan ha store økonomiske konsekvenser og være til skade for virksomhetens omdømme.

Risikoanalysen tar alltid utgangspunkt i en tenkt eller reell hendelse, noe uforutsatt som inntreffer og som innebærer en potensiell risiko.

Graden av risiko må fastslås (sannsynlighet x konsekvens).

Det må utarbeides prosedyrer, beredskapsrutiner o.l. som sikrer at hendelsen håndteres på en rask, riktig og effektiv måte. Dette omfatter også kommunikasjonstiltak internt i bedriften, mot andre ledd i verdikjeden, mot myndigheter og forbrukere.

Risikoanalysen består av tre elementer som både myndigheter og næring bør arbeide etter på lik måte:

1. Risikovurdering
2. Risikohåndtering (tilbaketrekkning/tilbakekalling)
3. Risikokommunikasjon

1. Risikovurdering

Elementene i en risikovurdering er: Produkt, type risiko, sannsynlighet og konsekvens.

For produkter som bedriften distribuerer og selger i verdikjeden må følgende vurderes:

- Type risiko
 - forbrukers helse og sikkerhet
 - bedriftens omdømme
 - økonomiske aspekter.
- Sannsynligheten for at en hendelse inntreffer er i de fleste tilfeller en ren subjektiv vurdering og kan for eksempel graderes
 1. = Lav (sjeldent forekommende)
 2. = Middels (forekommer av og til)
 3. = Høy (ofte forekommende)
- Konsekvensen, spesielt den helsemessige, er også en subjektiv vurdering som kan graderes på samme måte som sannsynligheten
 1. = Lav
 2. = Middels
 3. = Høy

Sammenstilling og behandling av ovennevnte faktorer gir en vurdering av risiko som bedriften må ta stilling til.

Leverandøren må gjøre en «worse-case» risikovurdering der leverandøren vurderer risiko ved at produktet kan brukes på en annen måte enn hva som er hensikten.

2. Risikohåndtering (tilbaketrekkning/tilbakekalling)

Med bakgrunn i risikovurderingen, må det tas stilling til hvilke tiltak som skal settes i verk ovenfor produktet.

Eksempler på tiltak:

a) Tilbaketrekkning

Tilbaketrekkning betyr at produktene trekkes tilbake fra distribusjonskjeden/butikk. Hensikten er å hindre at ytterligere produkter kommer ut til forbruker.

Tilbaketrekkning innebærer ingen form for varsling til forbruker. I enkelte tilfeller hvor produktet kan ha blitt solgt til forbruker, gjennomføres likevel bare en tilbaketrekkning i distribusjonskjeden/butikk. Det forutsettes da at produktet ikke medfører noen form for helsefare og at det gjelder et lite kvantum.

b) Tilbakekalling

Tilbakekalling er prosedyren som iverksettes når produktet kan ha kommet ut til forbruker.

Det er en mulig høy risiko for at produktene kan være helsefarlige.

Det er avgjørende for bedriften at tilbakekallingen blir gjort kjent for offentligheten.

I henhold til matloven har aktørene varslingsplikt.

Bedriften må vurdere mulige alternativer sammen med involverte parter inkl. myndigheter, på basis av forskrifter, prosedyrer, beredskapsrutiner og lignende. Det må tydelig beskrives hvordan produktene skal håndteres og hvem som har ansvar for dette.

Eksempler på håndtering:

- Distributør/detaljist kaster produktet på stedet
- Produktet destrueres på godkjent avfallshånderingsanlegg
- Produktet returneres til distributør og videre til leverandør
- Forbruker skal kaste eller returnere produktet

Partene må avklare hvem som har ansvaret, eksempelvis skal distributøren levere produkter til leverandør eller skal leverandøren hente produkter selv hos distributør/detaljist.

Leverandøren må også vurdere om det er nødvendig å informere myndighetene om hendelsen. Bli forbruker informert er det viktig at leverandøren har kapasitet til å håndtere eventuelle kundeforhold.

3. Risikokommunikasjon

Åpen og korrekt informasjon skal kommuniseres til kunder (evt. leverandører), presse og myndigheter.

Distributørene har bygget opp egne systemer og rutiner for varsling av krisesituasjoner og sperring av produktene mot sine distribusjonslagre og detaljister.

På denne måten sikres en enhetlig og effektiv håndtering av tilbaketrekking, tilbakekalling eller sperring internt i bedriftene.

Alarm/varsling

Dersom en krisesituasjon oppstår, skal varsling om tilbakekalling eller tilbaketrekking gis til ett varslingspunkt som partene er enige om på forhånd. Hos distributørene kan varslingspunktet være distributørens kvalitetsavdeling, varesikringsavdeling eller distribusjonslagre (avtales mellom leverandør og kunde). Varslingspunktet skal alltid være betjent.

Bruk av RECALL-portal/varslingsskjema

Ved varsling om tilbakekalling/tilbaketrekking skal alltid Tradesolution sin RECALL-portal eller [Varslingsskjema til bruk ved tilbakekalling, tilbaketrekking eller sperring](#) benyttes. Varslingsskjema vil fases ut over tid, på et tidspunkt STAND beslutter.

RECALL-portal/varslingsskjemaet kan også brukes i situasjoner som ikke medfører helsemessig risiko, men hvor man ønsker å hente inn produkter med kvalitetsfeil.

All skriftlig varsling til distributørene/distribusjonslagrene skal bekreftes gjennom muntlig samtale.

Distributørene har bygget opp egne systemer og rutiner for varsling av krisesituasjoner og sperring av produktene mot sine distribusjonslagre og detaljister. Det anbefales at leverandørene setter seg grundig inn i disse.

Informasjon til myndigheter og media

Det anbefales at involverte parter (leverandør og kunde) gjensidig informerer hverandre før man går videre ut med informasjon.

Det er viktig at myndigheter og media informeres på riktig tidspunkt. Hvilken informasjon som kreves, avhenger av hendelsens/krisens alvorlighetsgrad og omfang.

Tilleggsinformasjon

Ytterligere informasjon om saken kan omfatte:

- Kopi av pressemeldinger
- Nærmere opplysninger om risiko eller faremomenter ved inntak
- Info om når produktet kan forventes å være tilgjengelig igjen (friskmeldt) i de tilfelle alle produktene trekkes tilbake
- Hvor man kan finne supplerende informasjon
- En presis beskrivelse av håndtering av varen, både hos distributør og detaljist

Avslutning av saken

Det er viktig at hendelsen/krisen avblåses når den er kommet under kontroll. Opplysninger som bør kommuniseres er:

- Tidspunktet for når et friskmeldt produkt igjen er tilgjengelig
- Identifikasjon (kjennetegn) på et friskmeldt produkt
- Økonomiske forhold (avregning, kreditering)

I de tilfeller hvor produktet skal destrueres skal dette foregå på et godkjent destruksjonsanlegg, og uten at det er fare for kontaminering.

Anbefalt sporingsmetode i verdikjeden

Sporing ved bruk av pallemerking og EDI pakkseddel

Den anbefalte metoden for sporing innebærer merking av lastbærere med GS1 merkesystem kombinert med EDI pakkseddel (Advance Shipping Notice (ASN)).

For produkter som distribueres gjennom dagligvarekjedenes distribusjonslagre gjelder bransjens omforente retningslinjer for merking av D-pak og Pall, basert på GS1s standarder.

Det er en forutsetning at hvert enkelt ledd i verdikjeden har et system som kan lagre og prosessere paller/logistiske enheter med unik identifikator.

Betydning av SSCC som sporingsnøkkel på leveranser

SSCC er den viktigste sporingsnøgkelen i verdikjeden. Til hver pall identifisert og merket med SSCC knyttes alle produkter som befinner seg på pallen, med full sporingsinformasjon (GTIN, batch/lot og holdbarhetsdato). Denne informasjonen sendes til kjøper i en EDI Pakkseddel.

En forutsetning for at sporingsinformasjonen forblir intakt er at en SSCC ikke gjenbrukes.

Gjenbruk av SSCC vil medføre at en pall kan bli stoppet i varemottaket, ved at mottakers IT-system vil tro at pallen er mottatt tidligere. Mottaker må dermed utstede en ny SSCC for pallen, merke denne og knyttet innholdet på pallen opp til ny SSCC. Da pallen nå har fått en ny SSCC vil den ikke lenger fungere som en felles sporingsnøkkel i verdikjeden. Ifm. en eventuell tilbakekalling/tilbaketrekking av produkter vil dette kunne være kritisk.

STAND har derfor besluttet følgende:

«For handel i Norge er det et krav at SSCC ikke skal gjenbrukes før etter minimum 6 år. Dette er forankret i Matlovens krav til minimum sporbarhet på 5 år. Dette omfatter også produkter som ligger utenfor Matlovens omfang.»

Sporbarhet hos og fra avsender

Hvert forpakningsnivå (F-pak, D-pak og Pall) har et tildelt unikt GTIN og skal strekkodemerket.

På F-pak skal GTIN fortrinnsvis merkes med EAN-13 strekkodesymbol.

D-pak skal være merket med en godkjent strekkode og knyttes til pallens unike identifikasjon.

Hver pall skal merkes med en GS1-128 palletikett. Etiketten inneholder en unik identifikasjon (SSCC) som muliggjør knytning mellom D-pak på pall og batch/lot-nummer, lagret i avsenders IT systemer.

Dersom pallen splittes eller endres (for eksempel til en Blandingspall eller Eksponeringsenhet, må den identifiseres med en ny GS1-128 etikett og SSCC. Blandingspaller er ikke merket med produktinformasjon. Produktinformasjonen blir her knyttet mot pallens SSCC ved at hver enkelt D-pak skannes når pallen bygges.

Når avsender har skapt knytningen mellom D-pak og pall, og sikret dette, kan informasjonen benyttes til å lage en EDI pakkseddel. EDI pakkseddel sendes deretter fra avsender til mottaker av produktene. Partene er identifisert med GLN. Dette gir en entydig og sikker identifikasjon av partene, og er sentral for sporbarhet. Pakkseddelen inneholder all relevant produktinformasjon (GTIN, batch/lot-nummer og holdbarhetsinformasjon) om forsendelsen, samt at den knytter dette opp mot hver enkelt pall ved bruk av SSCC.

Ved forsendelse skanner avsender samtlige utgående paller, og har dermed en éntydig knytning mellom det enkelte produkt, dets tilhørende batcher og hvilken kunde som mottar produktet. Dette muliggjør samtidig en effektiv kontroll på at riktige produkter sendes til kundene.

Avsender sender EDI pakkseddel til mottaker til avtalt tid.

Sporbarhet hos mottaker

Når varene ankommer mottaker, vil hver enkelt pall bli skannet.

All D-pak og palleinformasjon mottas i EDI pakkseddel. Ved bruk av EDI pakkseddel ivaretas sporingsinformasjonen, og forenkler varemottaket betydelig.

Koblingen av produktinformasjon skjer når mottaker skanner SSCC på den enkelte pall. Da kopler mottaker informasjon om produktene (GTIN, batch/lot-nummer og holdbarhetsinformasjon, mot avsenderen (GLN).

For Standardpaller kan all relevant informasjon skannes fra palleetikettene. Dermed får man en kontroll på at det er mottatt riktige produkter samtidig som det kan knyttes sporbarhetsinformasjon tilbake til den enkelte avsender/leverandør. Dette forenkler og sikrer deling av riktig sporingsinformasjon.

Blandingspaller må splittes i varemottaket, og gjennom IT-støtte sikre at korrekt og lovpålagt sporingsinformasjon blir ivaretatt og koblet riktig.