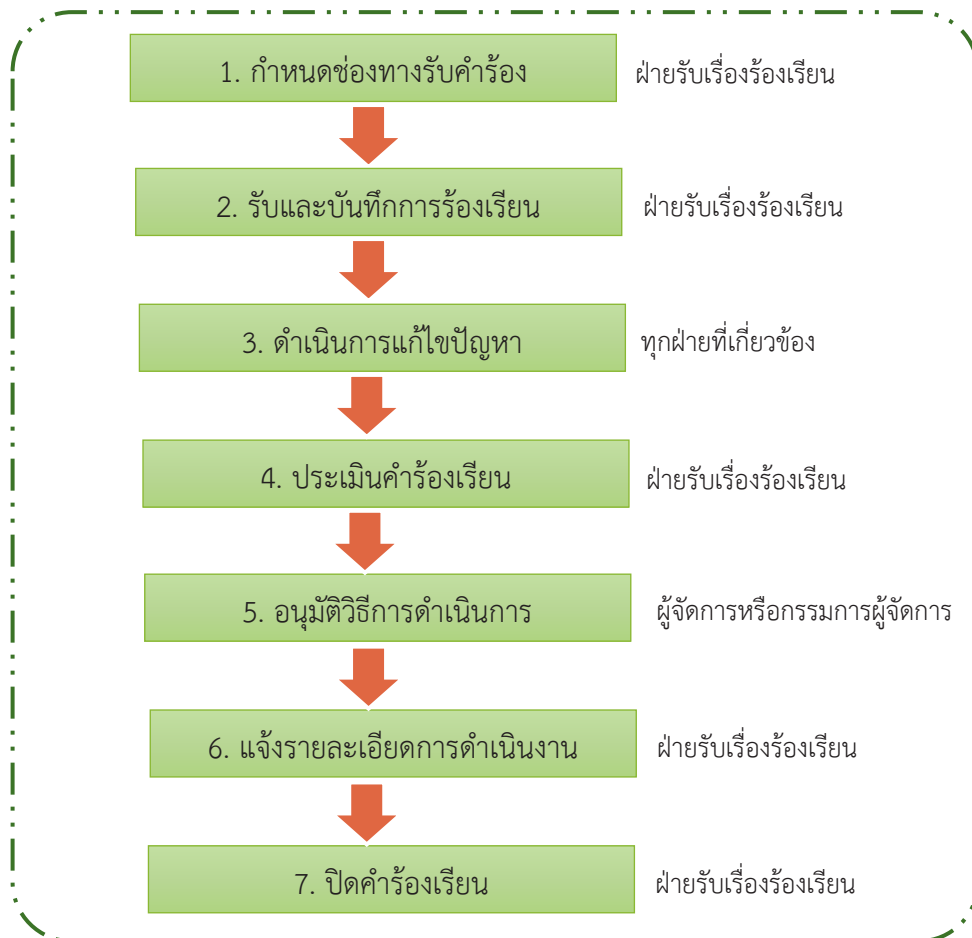


การเรียกคืนผลิตภัณฑ์ (RECALL PRODUCT)

การเรียกคืนผลิตภัณฑ์ (Product recall) หมายถึง กระบวนการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์จากตลาด ที่ซึ่งผลิตภัณฑ์อยู่ในมือผู้บริโภคแล้ว และถูกนำกลับมาทำลาย อาจถูกค้นพบโดยฝ่ายประกันคุณภาพของสถานที่ผลิต หรือเป็นข้อมูลจากผู้บริโภคหรือตัวแทนจำหน่าย ดังนั้นเมื่อพบปัญหาความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อาหาร จะต้องมีการในการเรียกคืนสินค้ารุ่นนั้นๆ มาได้อย่างสมบูรณ์และรวดเร็ว ผู้ผลิตอาหารควรกำหนดมาตรการจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ถูกเรียกคืน ด้วยการแยกและกักผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหา โดยผู้ที่มีความรู้และได้รับมอบหมายในการควบคุมกระบวนการผลิต ด้วยการนำผลิตภัณฑ์ที่แยกและกักไว้ไปดำเนินการด้วยวิธีการที่เหมาะสม เพื่อให้ผลิตภัณฑ์นั้นมีความปลอดภัย เช่น การนำไปผลิตใหม่ การทำลายผลิตภัณฑ์ทิ้ง รวมทั้งมีป้ายบ่งชี้แสดงผลิตภัณฑ์ที่ไม่ปลอดภัยในการบริโภค และควรให้มีการทดสอบการเรียกคืนผลิตภัณฑ์ (Test Recall) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าแนวทางที่โรงงานจัดทำขึ้นมีประสิทธิภาพและสามารถปฏิบัติได้จริง

ดังนั้นผู้ผลิตอาหารต้องมีการบันทึกเกี่ยวกับชนิด ปริมาณการผลิตของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนข้อมูลการจำหน่าย แหล่งกระจายสินค้า หรือผู้รับซื้อ เพื่อให้มีข้อมูลที่เพียงพอสามารถติดตามเรียกคืนสินค้าและจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหาได้อย่างทันท่วงที ทั้งนี้ขั้นตอนอาจแตกต่างกันขึ้นกับมาตรการในแต่ละสถานที่ผลิต โดยมีตัวอย่างขั้นตอนดังนี้



มีรายละเอียดแต่ละขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดช่องทางรับคำร้อง

เปิดช่องทางให้มีความหลากหลายเพื่อรับข้อร้องเรียน เช่น ทางโทรศัพท์ พนักงาน ขนส่ง ทางอินเทอร์เน็ต กลุ่ม/ผู้รับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า และ แอปพลิเคชันต่างๆ

2. รับและบันทึกการร้องเรียน

เมื่อฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน ได้รับคำร้องเรียนจากลูกค้า ให้บันทึกข้อมูลอย่างละเอียดลงในแบบบันทึกข้อร้องเรียนจากลูกค้า เพื่อนำไปใช้งานต่อไปได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง และนำข้อมูลดังกล่าวแจ้งไปยังผู้จัดการโรงงานให้รับทราบต่อไป

3. ดำเนินการแก้ไขปัญหา

เมื่อผู้จัดการโรงงานรับทราบขอมูลการร้องเรียนจากแบบบันทึกข้อร้องเรียนแล้ว ให้พิจารณาเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยมีการประชุมร่วมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อสรุปในการแก้ไขปัญหา พร้อมกับบันทึกวิธีปฏิบัติลงในบันทึกขอร้องเรียน

4. ประเมินคำร้องเรียน

กรณีที่แก้ปัญหาให้ลูกค้าในขั้นตอนที่ 3 แล้ว แต่ลูกค้ายังไม่พอใจ หรือวิธีการแก้ปัญหานั้นไม่ใช่งานปกติ ฝ่ายรับคำร้องเรียนต้องทำการประเมิน คำร้องเรียนนั้นๆแล้วแจ้งผู้จัดการโรงงานให้รับทราบผลการประเมินเพื่อหาวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมต่อไป

5. อนุมัติวิธีการดำเนินการ

หลังจากที่ประเมินคำร้องเรียนของลูกค้าและบันทึกวิธีปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาลงในแบบฟอร์มการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้าเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้จัดการหรือผู้บริหารพิจารณาเพื่อรับรองวิธีปฏิบัติอีกชั้นหนึ่งพร้อมทั้งอนุมัติรับรองวิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้เนื่องจากบางกรณีอาจเป็นคำร้องเรียนเรื่องใหม่ระดับองค์กร หากพนักงานพิจารณาว่าเป็นเรื่องเล็กและกำหนดวิธีการแก้ไขไม่เหมาะสมอาจส่งผลเสียหายแก่องค์กรได้ ซึ่งผู้จัดการหรือกรรมการผู้จัดการจะพิจารณาจากกรณีปัญหาและการแก้ไขในภาพรวมขององค์กร

6. แจ้งรายละเอียดการดำเนินงาน

ส่งรายละเอียดคำร้องเรียนที่อนุมัติวิธีการแก้ไขจากผู้จัดการหรือผู้บริหารแล้ว ไปให้หัวหน้าฝ่าย/ผู้จัดการฝ่าย และผู้เกี่ยวข้องของแก้ไขตามที่กำหนดไว้นอกจากนี้จะต้องแจ้งให้ลูกค้าผู้ร้องเรียนได้รับทราบวิธีการแก้ไขปัญหของสถานที่ผลิตและผลที่ได้รับ

7. ปิดคำร้องเรียน

เมื่อได้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 6 เสร็จสิ้นแล้วและลูกค้าพอใจ ฝ่ายรับคำร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายในการรับคำร้องเรียนจากลูกค้าทำการสรุปเปอร์เซ็นต์คำร้องเรียนที่ปิดต่อคำร้องเรียนทั้งหมดในแต่ละเดือน

