



المملكة العربية السعودية
وزارة الشؤون البلدية والقروية
وكالة الوزارة للشؤون البلدية
الإدارة العامة لصحة البيئة
إدارة المواد الغذائية

استرجاع الأغذية المعيبة وغير الصالحة من الأسواق

٢٠١٤هـ / ٢٠١٤م



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المملكة العربية السعودية
وزارة الشؤون البلدية والقروية
وكالة الوزارة للشؤون البلدية
الإدارة العامة لصحة البيئة
إدارة المواد الغذائية

استرجاع الأغذية المعيبة وغير الصالحة من الأسواق

١٤٣٥هـ / ٢٠١٤م



وزارة الشؤون البلدية والقروية، ١٤٣٤ هـ (C)

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

وزارة الشؤون البلدية والقروية
استرجاع الأغذية المعيبة وغير الصالحة من الأسواق. / وزارة الشؤون
البلدية والقروية -. الرياض، ١٤٢٤هـ

ص: ١٢ × ١٥ سم

ردمك: ٣-٧٩-٨١٠٩-٦٠٣-٩٧٨

١- تجارة التجزئة ٢- حماية المستهلك أ.العنوان
ديوي ٣٢٠٢٢، ٣٨١ ١٤٣٤/٣١٧٧

رقم الإيداع: ٣١٧٧/١٤٣٤

ردمك: ٣-٧٩-٨١٠٩-٦٠٣-٩٧٨



| | |
|----|--|
| ٥ | مقدمة |
| ٦ | أهداف نظام استرجاع الأغذية |
| ٦ | مسئوليات مصنعي الأغذية |
| ٧ | مسئوليات الجهات الرقابية |
| ٨ | عناصر سحب واسترجاع المنتجات غير المطابقة |
| ٩ | أولاً: التخطيط |
| ٢٦ | ثانياً: الإدارة |

يجب أن يكون لكل منشأة سياسة واضحة ثابتة متفق عليها عن كيفية استرجاع وسحب الأغذية غير المطابقة وغير الآمنة من الأسواق؛ لحماية المستهلك من هذه الأغذية، ولذلك لا بد من وجود نظام فعال ودقيق لتتبع الأغذية حتى يتمكن المنتج من استرجاعها من الأسواق في حال تطلب الأمر ذلك، فنظام التتبع الفعال صمام الأمان الذي يمكن بواسطته التعرف على أماكن توزيع وتواجد هذه الأغذية المعيبة وغير الصالحة يسهل التعامل معها وسحبها أو استرجاعها.

والله ولي التوفيق

وكالة الوزارة للشئون البلدية





- التعاون مع الجهات الرقابية وإبلاغهم فوراً في حالة وجود منتجات غير مطابقة في الأسواق .
- إبلاغ كل من له علاقة بتداول هذه الأغذية للتعاون على سحب تلك المنتجات من الأسواق باستخدام كافة الوسائل والإمكانيات المتاحة .

مسئوليات الجهات الرقابية

- حماية صحة المستهلك .
- تقديم النصح والإرشاد لمصنعي الأغذية فيما يتعلق بتقييم المخاطر ومراقبة الجودة .
- المعاونة في سحب المنتجات غير الآمنة من الأسواق .
- التأكد من أن عملية سحب أو استرجاع المنتجات تتم على الوجه الأكمل .
- سحب المنتجات غير المطابقة من الأسواق عند فشل المنتج في استدعائها بنفسه .
- إتلاف المنتجات المرتجعة والمسترجعة من الأسواق متى استدعى الأمر ذلك .

أهداف نظام استرجاع الأغذية

حماية الصحة العامة؛ وذلك بتسهيل عملية تحديد الأغذية غير المطابقة أو غير الآمنة وسحبها من الأسواق ومن المستهلكين إذا استدعى الأمر ذلك .

إبلاغ الجهات الرقابية المسؤولة وكذلك المنشآت الغذائية الأخرى التي تعمل في مجال تصنيع نفس المنتجات .

مسئوليات مصنعي الأغذية

- سحب الأغذية غير المطابقة من الأسواق .
- في حالة وصول تلك المنتجات إلى المستهلكين يجب على المنتج إخطار المستهلك بذلك مع توضيح سبب سحب هذا المنتج حفاظاً على الصحة العامة .



عناصر سحب واسترجاع المنتجات غير المطابقة

تتكون عملية سحب واسترجاع المنتجات غير المطابقة وغير الآمنة والتي تسبب خطراً على صحة وسلامة المستهلكين من عنصرين أساسيين هما: التخطيط والإدارة .
وفيما يلي ملخص لكل عنصر من هذه العناصر.

أولاً: التخطيط:

- يشمل التخطيط لعملية سحب واستدعاء الأغذية ما يلي:
١. توثيق وتسجيل سياسة السحب والاستدعاء .
 ٢. إنشاء وتوثيق خطة السحب والاستدعاء .
 ٣. تقييم واختبار كفاءة خطة السحب والاستدعاء .

١- توثيق وتسجيل سياسة الاسترجاع

على جميع المنشآت الغذائية وضع سياسة لسحب واستدعاء الأغذية غير الآمنة .

ويجب أن توضح تلك السياسة:

- أ. أهداف خطة الاسترجاع .
- ب. التزام الإدارة العليا بتوفير كافة الموارد اللازمة لإنجاح عملية سحب الأغذية غير المطابقة من الأسواق .
- ج. تكون هذه السياسة واضحة تماماً وخالية من الغموض وجاهزة قبل إنشاء خطة سحب الأغذية غير المطابقة من الأسواق .



2- إنشاء وتوثيق خطة الاسترجاع

تشتمل خطة الإسترجاع:

- مجموعة من الإجراءات الموثقة.
 - كافة الأدوات المساعدة لتسهيل عملية استرجاع الأغذية غير المطابقة بكفاءة وفعالية.
 - المعلومات الصحيحة للمنشآت الأخرى والمستهلكين والجهات الرقابية.
 - مشاركة فريق من مختلف إدارات الشركة في وضع تلك الخطة.
- ويوضح الشكل التالي توزيع الأدوار والمسئوليات المتعلقة بخطة سحب واستدعاء المنتجات الغذائية غير المطابقة.

المستولون بالمنشأة

| | | | |
|----------------------------------|---------|---|--------------------------------|
| الملك/أورئيس مجلس الإدارة | الاسم : | رقم الهاتف (عمل): رقم الهاتف (منزل): رقم الهاتف الجوال: | البريد الإلكتروني: الفاكس : |
| منسقب السحبه / الاستدعاء | الاسم : | رقم الهاتف (عمل): رقم الهاتف (منزل): رقم الهاتف الجوال: | البريد الإلكتروني: الفاكس : |
| من يتوب عن المنسقب في حالة غيابه | الاسم : | رقم الهاتف (عمل): رقم الهاتف (منزل): رقم الهاتف الجوال: | البريد الإلكتروني: الفاكس : |

قائمة الاتصال بأطراف عملية الاسترجاع

تنقسم هذه القائمة لأربع أقسام رئيسة هي:

- فريق العمل والإدارة العليا.
- العملاء.
- موردو الخامات الغذائية ومواد التعبئة والتغليف.
- الأجهزة الرقابية.

ويشترط في هذه القوائم ما يلي:

- يجب تحديث هذه القوائم باستمرار لتسهيل عملية السحب والاستدعاء الفعال، وتقع مسؤولية تحديث هذه القوائم على إدارة المنشأة الغذائية، فيجب أن يكون هناك شخص مسئول عن عملية التحديث المطلوبة.
- أن تحتوي هذه القائمة على طريقة فعالة إلكترونية أو غير إلكترونية للرجوع إلى الملفات الضرورية عند الحاجة.
- يجب أن تتضمن طريقة الاتصال المباشر بهؤلاء المعنيين بعد ساعات العمل الرسمية.

وتوضح الجداول التالية نموذجاً لهذه القائمة:



الموردون

| | | | |
|-------------------------------|---|--------|-----------------------------------|
| البريد الإلكتروني: الفاكس: | رقم الهاتف (صمل): رقم الهاتف (منزل): رقم الهاتف الجوال: | الاسم: | الشركة (أ) مدير المشتريات |
| البريد الإلكتروني: الفاكس: | رقم الهاتف (صمل): رقم الهاتف (منزل): رقم الهاتف الجوال: | الاسم: | الشركة (أ) نائب مدير المشتريات |
| البريد الإلكتروني: الفاكس: | رقم الهاتف (صمل): رقم الهاتف (منزل): رقم الهاتف الجوال: | الاسم: | الشركة (ب) مدير المشتريات |
| البريد الإلكتروني: الفاكس: | رقم الهاتف (صمل): رقم الهاتف (منزل): رقم الهاتف الجوال: | الاسم: | الشركة (ب) نائب مدير المشتريات |

العملاء

| | | | |
|-------------------------------|---|--------|--------------------------------------|
| البريد الإلكتروني: الفاكس: | رقم الهاتف (صمل): رقم الهاتف (منزل): رقم الهاتف الجوال: | الاسم: | الشركة (أ) مدير خدمة العملاء |
| البريد الإلكتروني: الفاكس: | رقم الهاتف (صمل): رقم الهاتف (منزل): رقم الهاتف الجوال: | الاسم: | الشركة (أ) نائب مدير خدمة العملاء |
| البريد الإلكتروني: الفاكس: | رقم الهاتف (صمل): رقم الهاتف (منزل): رقم الهاتف الجوال: | الاسم: | الشركة (ب) مدير خدمة العملاء |
| البريد الإلكتروني: الفاكس: | رقم الهاتف (صمل): رقم الهاتف (منزل): رقم الهاتف الجوال: | الاسم: | الشركة (ب) نائب مدير خدمة العملاء |



اتخاذ قرار استرجاع المنتج

لاتخاذ قرار إسترجاع المنتج من الأسواق لابد من تحديد ما إذا كان الغذاء آمناً أم لا باستخدام النموذج الأول (نموذج تحديد الأغذية غير الآمنة) والذي يتضمن عدداً من الأسئلة تحدد الإجابة عليها ما إذا كان المنتج آمناً أو غير آمن. ثم يتم تقييم مدى خطورة هذه الأغذية لتأكيد ضرورة استدعائها من عدمه باستخدام النموذج الثاني (نموذج تقييم المخاطر). وبعد إتخاذ قرار استدعاء المنتج من الأسواق تتبع الخطوات المنطقية لتنفيذ هذا القرار.

| الجهات الرسمية الرقابية | | |
|---|---------|---|
| مستول الرقابة الصحية على الأغذية بالوزارة | الاسم : | رقم الهاتف (عمل): رقم الهاتف (منزل): رقم الهاتف الجوال: |
| رقم الهاتف (عمل): رقم الهاتف (منزل): رقم الهاتف الجوال: | الاسم : | رقم الهاتف (عمل): رقم الهاتف (منزل): رقم الهاتف الجوال: |
| مستول الرقابة الصحية على الأغذية بالأمانات والجهات التابعة لها | الاسم : | رقم الهاتف (عمل): رقم الهاتف (منزل): رقم الهاتف الجوال: |
| رقم الهاتف (عمل): رقم الهاتف (منزل): رقم الهاتف الجوال: | الاسم : | رقم الهاتف (عمل): رقم الهاتف (منزل): رقم الهاتف الجوال: |
| من يتسبب عن مستول الرقابة الصحية على الأمانات بالامانات والجهات التابعة لها | الاسم : | رقم الهاتف (عمل): رقم الهاتف (منزل): رقم الهاتف الجوال: |
| رقم الهاتف (عمل): رقم الهاتف (منزل): رقم الهاتف الجوال: | الاسم : | رقم الهاتف (عمل): رقم الهاتف (منزل): رقم الهاتف الجوال: |

النموذج الثاني

تقييم خطورة الأغذية غير الآمنة



النموذج الأول

تحديد الأغذية غير الآمنة



إجراءات الإخطار (الإبلاغ) عن الأغذية غير الآمنة



الخطوات المنطقية لتنفيذ قرار السحب والاستدعاء





ولكن عند استرجاع الأغذية غير الآمنة من المستهلك توضح المنشأة البيانات التالية

ولابد من توافر بيانات محددة للغذاء غير الآمن توضحها المنشأة الغذائية عند استرجاع المنتج من المنشآت المتأثرة

تحذير

استدعاء أغذية غير آمنة

وضع صورة للمنتج

اسم الشركة المنتجة:

اسم المنتج الغذائي:

مواصفات المنتج:

رقم كود التشغيل:

كافة المشاكل الموجودة في الغذاء:

ماذا يجب أن يفعل المستهلك:

الاعتذار عن أي إزعاج أو مضايقة
عنوان الشركة وكيفية الاتصال بها

أمر طارئ

سحب أغذية (أو استدعاء)

اسم الشركة المنتجة:

اسم المنتج الغذائي:

مواصفات المنتج:

رقم كود الدفعة:

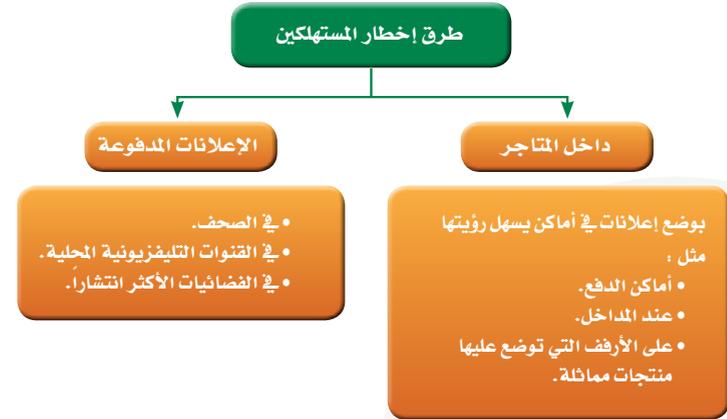
تاريخ الصلاحية:

أسباب السحب أو الاستدعاء:

كيف يمكن الاتصال بنا:

٣- تقييم وإختبار خطة السحب والاستدعاء

- يجب أن تحدد خطة السحب والاستدعاء الفترة الزمنية والأشخاص المسؤولين عن عملية التقييم.
- مراجعة خطة السحب وتقييمها عن طريق عملية استدعاء صورية لتعديل الخطة في حالة وجود أي مشاكل أو ملاحظات.
- مراجعة قوائم الاتصال.





- الموزعون.
- شكاوى العملاء.
- التقارير الإعلامية.

ثانياً: الإدارة :

تبدأ عملية إدارة استرجاع الأغذية بتحديد نوعية الأغذية غير الصالحة وغير المطابقة طبقاً للأنظمة والتشريعات والمواصفات المقررة .

ويتولى عملية الاستدعاء منسق فريق العمل، وتتضمن:

الخطوة الأولى: الإدارة الأولية للمعلومات:

عن طريق الحصول على معلومات دقيقة وصادقة من مصادر موثوق بها مثل:

- مواصفات المنتج .
- نوع المخاطر الموجودة .
- مصادر خارجية:

- موردو الخامات الغذائية .
- موردو مواد التعبئة والتغليف .
- الجهات الرقابية .

الخطوة الثانية: تطبيق نموذج اتخاذ القرار لتحديد الأغذية غير الأمانة أو غير المطابقة للمواصفات:

يجب على فريق العمل اتباع نموذج إتخاذ القرار الذي سبق الإشارة إليه مما يتطلب من المنشأة اتخاذ إجراءات احترازية لتحديد الأغذية غير الأمانة باستخدام النموذجين الأول والثاني السابق الإشارة إليهما.

الخطوة الثالثة: تجميع المعلومات الخاصة بتوزيع الأغذية غير الأمانة:

المعلومات المبدئية التي يمكن استخدامها لبداية عملية الاسترجاع قبل تجميع كل البيانات هي:

- اسم الغذاء .
- وصف الغذاء .
- كود التشغيل .
- كمية الأغذية .



- تخزين الأغذية غير الآمنة منفصلة عن بقية الأغذية السليمة.
- الاحتفاظ بسجلات دقيقة عن كمية الأغذية المسحوبة وأكواد التتبع الخاصة بها.

الخطوة الخامسة: الانتهاء من السحب والاستدعاء:

- أفضل وسيلة لقياس فاعلية عملية السحب أو الاستدعاء هو المقارنة بين كمية الأغذية غير الآمنة التي تم توزيعها وبين الكمية التي تم استرجاعها. فإذا تم استرجاع معظم الكمية وأصبحت الصحة العامة غير مهددة فهذا دليل على فاعلية الخطوة.
- أما إذا كانت الكمية المرتجعة قليلة ومازال هناك تهديد للصحة العامة فيجب إعادة العملية بالكامل باستخدام أساليب وطرق جديدة للوصول للأغذية غير الآمنة.

الخطوة السادسة: التخلص من الأغذية غير الآمنة:

- يجب التخلص من الأغذية غير الآمنة بمعرفة الإدارة العليا وباستشارة الجهات الرقابية.

- تفاصيل التوزيع .

- وصول الأغذية للمستهلك من عدمه.

الخطوة الرابعة: استرجاع الأغذية من الأسواق:

تقع مسؤولية استرجاع الأغذية من الأسواق على عاتق منتجها مع مراعاة:

- إخطار الجهات الرقابية قبل بدء عملية الاسترجاع .
- تنفيذ خطة الاسترجاع بدون تأخير .
- المقارنة بين الكمية التي تم سحبها والكمية التي تم طرحها في الأسواق لقياس حجم الإنجازات .
- معرفة الكميات التي تم إتلافها أو التخلص منها بدون معرفة المنشأة من قبل الموزعين أو المستهلكين .

وفي حالة استرجاع الأغذية غير الآمنة للمنشأة الغذائية يجب اتباع ما يلي:

- الأغذية غير الآمنة توضع في مستودع مركزي واحد إلا في حالة توزيع الأغذية على نطاق جغرافي كبير فيجب توفير عدة مستودعات .



ويصف التقرير النهائي كلاً من:

- الظروف التي دفعت إلى استرجاع الأغذية.
- مدى وأماكن توزيع الأغذية غير الآمنة.
- نتائج مفصلة عن التقييم.
- نسخ من الاتصالات مع العميل المباشر أو مع المستهلكين.
- تجميع كل ما كتب أو نشر عن المنشأة في الإعلام.
- طرق التخلص من الأغذية غير الآمنة وما يثبت التخلص الآمن منها.
- توصيات للتطوير والتحسين.
- يجب أن تقوم الإدارة العليا بالتوقيع على التقرير النهائي والتأكيد أن كل التوصيات سوف يتم تنفيذها في خلال إطار زمني محدد.

* * *

الخطوة السابعة: تقييم عملية السحب والاستدعاء:

على منسق فريق العمل وبمعاونة الفريق المختص والجهات الخارجية (موزعين ، محلات بيع بالتجزئة) المعنية كتابة تقرير نهائي.

التقرير النهائي لاسترجاع الأغذية غير الآمنة

عناصر التقرير النهائي:

- تحليل سبب المشكلة والإجراءات التي يجب اتباعها على المدى القريب والبعيد لتجنب تكرار مثل هذه المشكلة.
- فاعلية عملية الاسترجاع مقارنة بالخطوة.
- كفاءة عملية الإتصالات.
- مراجعة الهيكل الإداري للمنشأة وتعديل بعض الوظائف والأدوار إذا استدعى الأمر ذلك.
- مراجعة ملف تسجيل العمليات.
- تقدير قيمة القرارات الحرجة التي تم اتخاذها خلال العملية.
- نتائج الفحوصات والتحليلات التي أجريت على الأغذية المرتجعة من الأسواق.
- أخذ أي تعديلات مستقبلية للخطوة في الاعتبار.

رقم الإيداع: ١٤٣٤/٣١٧٧
ردمك: ٩٧٨-٦٠٣-٨١٠٩-٧٩-٣