

PLAN ROZWOJU I CIĄGŁEGO DOSKONALENIA KULTURY BEZPIECZEŃSTWA ŻYWNOSTCI I JAKOŚCI FIRMY TERRAVITA SP. Z O.O. Wydanie 4 z dnia 20.05.2025

Strategia:

Celem strategicznym i nadrzędnym firmy Terravita Sp. z o.o. jest wychodzenie naprzeciw wymaganiom klientów, a także przewidywanie ich przyszłych oczekiwań.

Filozofia

Wyznacznikiem naszej pracy jest elastyczność, systematyczność, powtarzalność i otwartość na potrzeby klienta. Dbając o zadowolenie naszych odbiorców każdy z pracowników czuje się współodpowiedzialny za podejmowane w firmie decyzje oraz ich konsekwentną realizację.

Posiadając własną bazę magazynową oferujemy w ciągłej sprzedaży pełny asortyment oferowanych produktów. Ponadto gwarantujemy naszym odbiorcom dostarczenie zamówionego towaru w odpowiedniej ilości oraz jakości, jak również we wskazane miejsce w określonym czasie.

Nie byłoby to możliwe bez zaangażowania naszych pracowników. Kapitał ludzki stanowi integralną część naszego przedsiębiorstwa. Mając tego świadomość Zarząd doskonali istniejące warunki pracy, dążąc w ten sposób do utrzymania wysokich kompetencji naszych pracowników, jak również do pozyskania nowych. Obok śledzenia i wdrażania najnowszych rozwiązań technologicznych produktów, naszym największym potencjałem są ludzie oraz tkwiące w nich możliwości, zdolności manualne i profesjonalizm.

Kultura bezpieczeństwa żywności i jakości to:

- ✓ sposób, w jaki nasza firma osiąga poziom jakości i bezpieczeństwa żywności będący efektem świadomości pracowników,
- ✓ zbiór wspólnie kształtowanych wartości, przekonań i zachowań pracowników związanych z jakością i bezpieczeństwem żywności,
- ✓ postępowanie, które odzwierciedla to, jak i co pracownicy myślą o jakości i bezpieczeństwie żywności.

W naszej firmie przyjęto, że wszystkie wyżej wymienione definicje najlepiej odzwierciedlają pojęcie kultury bezpieczeństwa żywności i jakości.

SPOSÓB POSTĘPOWANIA

1. Zdefiniowanie obszarów zakładu mających wpływ na jakość i bezpieczeństwo żywności

W ramach Planu rozwoju kultury i bezpieczeństwa żywności zdefiniowane zostały działania, uwzględniające wszystkie obszary produkcji żywności w zakładzie produkcyjnym. Działania te zostały określone m.in. w takich obszarach jak:

- ✓ Zakupy,
- ✓ Przyjęcie surowców,
- ✓ Badania surowców,
- ✓ Produkcję wyrobów,
- ✓ Badania produktów gotowych,
- ✓ Pakowanie,
- ✓ Magazyny,
- ✓ Utrzymanie ruchu,
- ✓ Kontrola jakości,
- ✓ Utrzymanie infrastruktury,
- ✓ Rozwój, projektowanie i doskonalenie produktów.

2. Określenie istniejącego stanu kultury bezpieczeństwa żywności i jakości

W celu poznania stanu kultury jakości i bezpieczeństwa żywności w zakładzie zbierane i analizowane są dane z procesów. Zespoły pracowników odpowiedzialnych za bezpieczeństwo i jakość żywności spotykają się na cyklicznych spotkaniach celem przedstawiania wyników i podejmowania stosownych decyzji, związanych z ciągłym doskonaleniem systemu (m.in. codzienne spotkania operacyjne, comiesięczne Zebrania Zespołu HACCP ds. bezpieczeństwa żywności).

3. Analiza stanu kultury bezpieczeństwa żywności i jakości w firmie

Zbieranie danych i ich analiza przeprowadzana jest według poniższego zestawienia przyjmując następujące założenia – patrz tabela 1. Dokument podlega przeglądowi minimum raz do roku bądź w przypadku istotnych zmian w systemie.

4. Plan poprawy

Na podstawie wyników analizy w stosunku do obszarów ocenianych najniżej, w oparciu o analizę przyczyn źródłowych podejmuje się działania korygujące i zapobiegawcze, zgodnie procedurą P-23 „Działania korygujące i zapobiegawcze”

5. Udział pracowników

Pracownicy mogą zgłaszać spostrzeżenia, dotyczące nieprawidłowości np. surowców, opakowań, wyrobów gotowych czy praktyk personelu.

- ✓ w przypadku problemów wymagających natychmiastowych działań - bezpośredniemu przełożonemu – niezwłocznie (ustnie),
- ✓ w przypadku problemów niewymagających natychmiastowych działań - poprzez umieszczenie informacji (w formie pisemnej) w przeznaczonej na ten cel, opisanej skrzynce. Nie jest wymagane podpisanie informacji w celu nadania jej biegu.

Skrzynka jest opróżniana raz w miesiącu przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością, Kierownika Kadr i Płac oraz Kierownika Działu Odbioru Jakościowego. Wszystkie spływające informacje, uwagi, spostrzeżenia w zakresie jakości i bezpieczeństwa żywności są analizowane, a podejmowane działania omawiane i koordynowane przez Zespół HACCP ds. bezpieczeństwa żywności.

6. Ciągłe doskonalenie

Firma Terravita Sp. z o.o. stawia na rozwój w każdym aspekcie pracy.

Jako zakład deklarujemy ciągłe doskonalenie Kultury Bezpieczeństwa Żywności oraz Jakości.

Terravita Sp. z o.o. zapewnia odpowiednie środki, niezbędne do osiągnięcia pozytywnej zmiany w Kulturze.

Tabela 1. Plan działań związanych z rozwojem i doskonaleniem kultury bezpieczeństwa i jakości żywności

Objaśnienia

Kolumna 1 – obszar/zagadnienie/działanie

Kolumna 2 – uszczegółowienie, krótki opis

Kolumna 3 – jak często jest prowadzony monitoring i zbieranie danych

Kolumna 4 – dokumentacja np. procedury, instrukcje robocze itp.

Kolumna 5 – kto jest odpowiedzialny za zbieranie tych danych i ich analizę

Kolumna 6 – kiedy i jak często kultura bezpieczeństwa i jakości jest omawiana np. na spotkaniach tygodniowych, miesięcznych itp.

Kolumna 7 – metody oceny

Kolumna 8 – pomiar efektów

Kolumna 9 – pomiar skuteczności przeprowadzonych działań

LP	Obszar/ Zagadnienie/ Działanie	Przedmiot badania	Częstotliwość	Plany, zapisy	Odpowiedzialność	Weryfikacja	Metoda oceny	Pomiar efektów	Pomiar skuteczności przeprowadzonych działań
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Cele jakości i bezpieczeństwa żywności	Cele związane z realizacją polityki firmy, Cele związane z satysfakcją klientów, Cele związane z doskonaleniem łańcucha dostaw od surowca po wyrób gotowy, Cele związane z rozwojem i doskonaleniem kultury bezpieczeństwa żywności i jakości w firmie	Monitoring 1x na kwartał	Formularz z wyznaczonymi celami Załącznik nr 2 do procedury P-03 Program realizacji celów	-Kierownicy/ Dyrektorzy Działów -Pełnomocnik ds. SZJ	Minimum raz na kwartał. Przegląd organizowany przez Pełnomocnika ds. SZJ pod kątem podjętych działań i kompletności dokumentów. Wyniki przekazywane do V-ce Prezesa oraz Prezesa Zarządu. Końcowe omówienie na corocznym Przeglądzie Zarządzania	-Udokumentowane zdjęcia wykonanych działań, przykłady arkuszy, materiałów, odniesienie się do nowych wydań dokumentów lub kluczowych i zmodyfikowanych fragmentów instrukcji/procedur. Końcowa ocena realizacji. Załączenie w/w materiałów w prezentacjach przygotowywanych przez poszczególne działy na Przegląd Zarządzania.	Doskonalenie/ Poprawa stanu tych procesów i elementów, których dotyczył cel	-Udokumentowane zdjęcia wykonanych działań, przykłady arkuszy, materiałów, odniesienie się do nowych wydań dokumentów lub kluczowych i zmodyfikowanych fragmentów instrukcji/procedur. Ocena skuteczności przeprowadzana w toku pracy i efektów. -Audyty I, II i III strony
2	Przeglądy Zarządzania	Spełnienie wymagań standardu BRC GS Food	Min. raz w roku – w przypadku braku nowych wydań standardu W sposób bieżący podczas wprowadzania zmian – w przypadku nowego wydania standardu	Protokół z przeglądu zarządzania	Przygotowanie prezentacji na przegląd : Kierownicy/Dyrektorzy poszczególnych działów Opracowanie raportu: Pełnomocnik ds. SZJ	Min. raz w roku na Przeglądzie Zarządzania Min. raz do roku weryfikacja poprzedniego Przeglądu Zarządzania	-Ocena realizacji lub spełnienia wymagań standardów poprzez przegląd zapisów w raporcie. Przegląd dokumentacji, obchód po zakładzie, rozmowy z kontrahentami itp. Umieszczenie odpowiedniego komentarza	Rozwiązanie problemów, zidentyfikowanych podczas poprzedniego przeglądu, Nowe cele, nadawane na kolejny rok kalendarzowy Rozwój firmy i poszerzanie kompetencji pracowników	-Audyty wewnętrzne -Walidacja procesów -Obchody zakładu
3	Przegląd Planu HACCP	Spełnienie wymagań standardu BRC GS oraz prawa żywnościowego	Min. raz w roku lub w przypadku istotnych zmian (np. certyfikacja systemu, wprowadzenie bez alergennego asortymentu),	Raport z Zebrania Zespołu HACCP ds. bezpieczeństwa żywności Załącznik nr 1 do procedury P-07 Weryfikacja schematów i analiz zagrożeń Załącznik nr 6 do procedury P-07	Przygotowanie materiałów: Członkowie Zespołu HACCP ds. bezpieczeństwa żywności Opracowanie raportu: Pełnomocnik ds. SZJ Udokumentowanie weryfikacji : Pełnomocnik ds. SZJ	Min. raz do roku na przeglądzie planu HACCP lub w przypadku istotnych zmian	-Ocena realizacji lub spełnienia wymagań poprzez przegląd zapisów w raporcie. Przegląd dokumentacji, obchód po zakładzie, rozmowy z kontrahentami itp.	Pełna identyfikowalność w procesie technologicznym i zidentyfikowanie zagrożeń w zakresie systemu HACCP. Uporządkowana dokumentacja, wykorzystywana w różnych etapach pracy.	-Audyty wewnętrzne -Walidacja procesów -Obchody zakładu

4	Ocena dostawców	Zgodność z wymaganiami zakładu/standardów/regulacjami prawnymi	Min. raz na rok	Zapisy z oceny Załącznik nr 3 do procedury P-10 formularz oceny producenta lub dystrybutora	Pracownicy Działu Zakupów	Weryfikacja listy dostawców min. raz w roku przez pracowników działu zakupów. Weryfikacja/ocena na nagłym lub rutynowym Zebraniu Zespołu HACCP ds. bezpieczeństwa żywności (w zależności od sytuacji) Podsumowanie na Przeglądzie Zarządzania (min. raz w roku)	-Coroczna ocena dostawców w zakresie współpracy w danym roku. W szczególności uwzględnienie liczby kart niezgodności oraz zweryfikowanych odchyleń lub problemów. Załącznik nr 3 do procedury P-10 formularz oceny producenta lub dystrybutora -Audyty dostawców	Znajomość poziomu kultury jakości i bezpieczeństwa żywności u kontrahentów, systemu HACCP, certyfikatów, itp.	-Zmniejszenie lub brak niezgodności z winy dostawcy -Audyty dostawców
5	Ocena dostaw (surowce, materiały pomocnicze, opakowania itp.)	Zgodność z kryteriami jakości i bezpieczeństwa określonymi w specyfikacjach/deklaracjach/atestach	Zgodnie z harmonogramem dostępnym w Dziale Odbioru Jakościowego (surowce, materiały pomocnicze) oraz Dziale Rozwoju i Projektowania (opakowania) w zakresie oceny dostaw	Zapisy w wersji elektronicznej w systemie SOP	Pracownicy Działu Odbioru Jakościowego	Kontrola podczas przyjęcia dostawy na zakład z częstotliwością zgodną z harmonogramem badań W przypadku niezgodności wystawiana jest karta niezgodności. Omówienie min. raz w miesiącu podczas spotkań Zebrania Zespołu HACCP W przypadku poważnej niezgodności Członek Zespołu HACCP dokonuje organizacji nagłego Zebrania.	-Coroczna ocena dostawców w zakresie współpracy w danym roku. W szczególności uwzględnienie liczby kart niezgodności w odniesieniu do problemów, związanych z jakością i bezpieczeństwem surowców, opakowań, materiałów pomocniczych itp. Załącznik nr 3 do procedury P-10 formularz oceny producenta lub dystrybutora -Audyty dostawców -Informacje z rynku -Karta cysterny -Karta kontroli pojazdu	Zweryfikowanie na wczesnym etapie zagrożenia i jego usunięcie lub zminimalizowanie do akceptowalnego poziomu. Utrzymanie standardu jakości i bezpieczeństwa żywności na odpowiednim poziomie w zakładzie.	-Zmniejszenie lub brak niezgodności z winy dostawcy pod kątem jakości i bezpieczeństwa surowców, opakowań, materiałów pomocniczych itp. -Audyty dostawców
6	Ocena półproduktów i wyrobów gotowych	Zgodność z kryteriami jakości i bezpieczeństwa określonymi w specyfikacjach/deklaracjach	Zgodnie z harmonogramem dostępnym w Dziale Odbioru Jakościowego	Zapisy w wersji elektronicznej w systemie SOP	Pracownicy Działu Odbioru Jakościowego	W przypadku odchyleń omówienie na spotkaniu o godzinie 8.15 (codziennie) W przypadku niezgodności wystawiana jest karta niezgodności. Omówienie min. raz w miesiącu podczas spotkań Zebrania Zespołu HACCP	-Karty załadunku -Karty niezgodności -Karty reklamacji	-Zapewnienie bezpiecznych półproduktów i wyrobów gotowych na runku.	-Zmniejszenie lub brak kart niezgodności oraz kart reklamacji z winy Terravity.

7	Ocenę środowiska procesu produkcji (wyniki badań).	Zgodność z kryteriami jakości i bezpieczeństwa Monitorowanie środowiska produkcji	Zgodnie z harmonogramem oraz monitoringiem środowiskowym dostępnym w Dziale Odbioru Jakościowego	Zapisy w wersji elektronicznej	Pracownicy Działu Odbioru Jakościowego	W przypadku niezgodności wystawiana jest karta niezgodności. Omówienie min. raz w miesiącu podczas spotkań Zebrania Zespołu HACCP W przypadku poważnej niezgodności Członek Zespołu HACCP dokonuje organizacji nagłego Zebrania.	-Badania laboratoryjne -Karty niezgodności -Karty reklamacji -Kontrole wewnętrzne -Przegląd punktów szklanych i plastikowych -Nagłe i rutynowe zebrania zespołu HACCP ds. bezpieczeństwa żywności	-Zapewnienie odpowiedniego stanu sanitarnego w zakładzie	-Zmniejszenie lub brak kart niezgodności oraz kart reklamacji z winy Terravity.
8	Badania wody pitnej	Zgodność z kryteriami jakości i bezpieczeństwa oraz regulacjami prawnymi (monitoring kontrolny)	Zgodnie z harmonogramem dostępnym w Dziale Odbioru Jakościowego	Zapisy w wersji elektronicznej	Kierownik Działu Odbioru Jakościowego	Zebranie Zespołu ds. Kryzysowych (w przypadku niezgodności).	-Badania laboratoryjne zewnętrzne (na zlecenie Terravity) -Badania laboratoryjne wewnętrzne -Dostarczane wyniki badań od kontrahenta -Informacje od sanepidu oraz innych jednostek urzędowych w kwestii skażonej wody	Zweryfikowanie na wczesnym etapie zagrożenia i jego usunięcie lub zminimalizowanie do akceptowalnego poziomu. Utrzymanie standardu jakości i bezpieczeństwa żywności na odpowiednim poziomie w zakładzie.	-Brak niepokojących komunikatów w zakresie przekroczeń parametrów dla wody pitnej
9	Kontrole wewnętrzne	Regularne obchody na poszczególnych działach w zakładzie	Min. raz w miesiącu	Zapisy wraz z dowodami umieszczone na karcie kontroli wewnętrznej Załącznik nr 1 do instrukcji nr I-DP/P-51	Pełnomocnik ds. SZJ	Przesyłanie wyników kontroli drogą e-mailową. Informowanie kierowników i dyrektorów o wdrożeniu odpowiednich działań przez wyznaczone osoby (min. raz w miesiącu) Informacja o dokonaniu kontroli jest przekazywana na Zebraniu Zespołu HACCP ds. bezpieczeństwa żywności (min. raz w miesiącu) Weryfikacja wdrożonych działań odbywa się podczas kolejnej kontroli (wykonane lub niewykonane. Przedłożenie następnego terminu w celu usunięcia niezgodności. Min. raz w miesiącu)	Zapisy wraz z dowodami umieszczone na karcie kontroli wewnętrznej Załącznik nr 1 do instrukcji nr I-DP/P-51	Zweryfikowanie na wczesnym etapie zagrożenia i jego usunięcie lub zminimalizowanie do akceptowalnego poziomu. Utrzymanie standardu jakości i bezpieczeństwa żywności na odpowiednim poziomie w zakładzie.	-Ocena skuteczności usuniętej niezgodności przed każdą, kolejną kontrolą wewnętrzną -Rutynowe obchody po zakładzie

10	Audyty I, II i III strony	Weryfikacja zgodności Systemu Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwa Żywności. Weryfikacja zgodności Kultury Jakości i Bezpieczeństwa Żywności	-Zgodnie z planem audytów wewnętrznych ustanowionych na dany rok -Zgodnie z planem audytów dostawców ustanowionych na dany rok -Zgodnie z zaleceniami jednostek certyfikujących	Raporty z audytów Karty działań korygujących i zapobiegawczych	Pełnomocnik ds. SZJ	Miesięczne Zebrania Zespołu HACCP ds. Bezpieczeństwa Żywności Coroczne Przeglądy Zarządzania	-Wypełniona karta działań korygujących i zapobiegawczych	Funkcjonowanie procesów, zgodnie z przyjętymi procedurami, wymaganiami prawnym oraz standardami (w tym narzuconych przez klientów).	-Weryfikacja działań korygujących i zapobiegawczych po kilku tygodniach, od ich wdrożenia lub podczas kolejnego audytu
11	Pakowanie	Zapewnienie zgodności etykiety z zawartością opakowania	Każda partia produkcyjna	Zapisy w karcie procesu	Kierownicy Zmiany	Po każdym zakończeniu produkcji poprzez zatwierdzenie karty procesu. Codzienne spotkania o godzinie 8.15 (raport z dnia poprzedniego)	-Kontrola podczas rutynowych obchodów przez pracowników Działu Odbioru Jakościowego -Karty reklamacji -Karty niezgodności	Zabezpieczenie półproduktu, wyrobu gotowego przed zagrożeniami, sabotażem, zafałszowaniem lub uszkodzeniem	-Wdrożenie skutecznych narzędzi eliminujących problem. Skuteczność weryfikowana w oparciu o brak reklamacji ze strony klienta oraz kart niezgodności dokumentujących problem na linii lub niepokojących informacji zwrotnych z rynku
12	Magazynowanie	Zapewnienie i monitorowanie warunków przechowywania	Zapisy z kontroli min. co 4 godziny.	Instrukcja MIR/11-01-21-00 Zapisy Formularz 1 - Kontrola warunków przechowywania	Pracownicy Magazynów	W przypadku niezgodności jest wystawiana karta niezgodności. Omówienie min. raz w miesiącu podczas spotkań Zebrania Zespołu HACCP W przypadku poważnej niezgodności Członek Zespołu HACCP dokonuje organizacji nagłego Zebrania.	-Kontrola warunków przechowywania co 4 godziny -Kontrole wewnętrzne -Audyty wewnętrzne	-Utrzymanie jakości i bezpieczeństwa żywności na odpowiednim poziomie, poprzez odpowiednie warunki otoczenia	-Utrzymanie ciągłości zgodnych warunków przechowywania bez żadnych przekroczeń. Kontrola zapisów od momentu zweryfikowanej niezgodności i ocena.
13	Transport	Zapewnienie i monitorowanie warunków przechowywania, bezpieczeństwa i jakości produktów	Min. raz na kwartał oraz w nagłych przypadkach.	Zapisy dostarczane przez spedytorów dostępne u Kierownika Działu Logistyki i Przewozów	Kierownik Działu Logistyki i Przewozów	Min. raz do roku na Przeglądzie Zarządzania. Zebrania Zespołu HACCP ds. bezpieczeństwa żywności (w przypadku niezgodności).	-Karty kontroli rozładunku -Karty niezgodności -Karty reklamacji	-Utrzymanie jakości i bezpieczeństwa żywności na odpowiednim poziomie, poprzez odpowiednie warunki otoczenia i zabezpieczenia -Dostarczenie do klienta/konsumenta półproduktu/wyrob u gotowego w nienaruszonym stanie	-Zmniejszenie lub brak kart niezgodności oraz kart reklamacji z winy spedytora w stosunku do zweryfikowanego problemu. -Brak uwag w kartach kontroli rozładunku.

14	Audyty klientów	Weryfikacja zgodności Systemu Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem Żywności w oparciu o wymagania klientów	Zgodnie z planem audytów klientów	Raporty z audytów Karty działań korygujących i zapobiegawczych	Pełnomocnik ds. SZJ	Miesięczne Zebrania Zespołu HACCP ds. Bezpieczeństwa Żywności Coroczne Przeglądy Zarządzania	-Ocena należy do klienta	-Doskonalenie obecnego systemu w oparciu o wytyczne klientów i ich uwagi	-Ocena należy do klienta
15	Świadomość i kompetencje pracowników	Szkolenia pracowników z zagadnień związanych z bezpieczeństwem i jakością żywności	Zgodnie z harmonogramami szkoleń	Wg Planu szkoleń zewnętrznych. Opracowanych dla całego zakładu Wg planu szkoleń wewnętrznych opracowanych w poszczególnych działach zakładu. Załącznik nr 4 do procedury P-04 Plan szkolenia	Szkolenia zewnętrzne – Kierownik kadr i płac Szkolenia wewnętrzne – osoby opracowujące plan	Ocena skuteczności szkoleń, znajdująca się na końcu dokumentu w załączniku nr 6 do procedury P-04 „Ocena skuteczności szkolenia” Omówienie podczas zebrań zespołu HACCP ds. bezpieczeństwa żywności (w zależności od harmonogramu szkoleń i przeprowadzonych szkoleniach) Omówienie podczas Przeglądu Zarządzania. Min. raz w roku	-Ocena skuteczności szkoleń, znajdująca się na końcu dokumentu w załączniku nr 6 do procedury P-04 „Ocena skuteczności szkolenia”	-Poszerzanie świadomości pracowników w zakresie jakości i bezpieczeństwa żywności. -Aktualizowanie wiedzy w zakresie nowych trendów oraz zmian w systemie.	-Weryfikacja skuteczności podczas comiesięcznych kontroli wewnętrznych. Stosowanie się do wytycznych ze szkolenia w stosunku do wykonywanej pracy.
16	Higiena osobista pracowników	Codzienna ocena higieny pracowników przed pracą (zapisy).	Przed rozpoczęciem zmiany	Zapisy na liście pracowników z rozpisany tygodniem	Kierownik Zmiany	Omawianie na codziennych spotkaniach o godzinie 8.15 w biurze Dyrektora Produkcji.	Przed rozpoczęciem pracy Kierownik Zmiany/Mistrz Zmianowy/Kierownik Produkcji sprawdza stan zdrowia pracowników i oznacza na karcie obecności	-Zapewnienie odpowiedniego stanu sanitarnego	-Weryfikacja stanu zdrowia dopuszczonych pracowników na produkcji odbywa się wyrywkowo podczas comiesięcznych kontroli wewnętrznych
17	Maszyny i urządzenia	Terminowa realizacja przeglądów maszyn i urządzeń	Zgodnie z harmonogramem przeglądu maszyn, urządzeń oraz infrastruktury	Dokumentacja techniczna, Przeglądy UDT Przeglądy infrastruktury Harmonogram inwestycji i remontów	Kierownik Działu Utrzymania Ruchu Dyrektor ds. infrastruktury technicznej	Codziennie spotkania o godzinie 8.15 w biurze Dyrektora Produkcji	-Przeglądy stanu maszyn i urządzeń -Odbiory techniczne -Audyty wewnętrzne -Kontrole wewnętrzne	-Utrzymanie ciągłości produkcji. -Zapewnienie odpowiedniego poziomu w zakresie jakości i bezpieczeństwa żywności (brak ryzyka migracji ciał obcych, olejów itp.)	-Kontrole wewnętrzne -Odbiory techniczne

18	Reklamacje	Reagowanie na reklamacje klientów (zapisy)	Codzienna weryfikacja wpływających reklamacji do firmy (Kierownik Działu Obsługi Klienta oraz Kierownik Działu Eksportu) Odpowiedź na reklamację: Do 5 dni roboczych licząc od dnia wpłynięcia reklamacji	Zapisy znajdują się w elektronicznym wykazie reklamacji (SOP). Problem jest analizowany przez osoby których działy/obszary są powiązane ze zweryfikowaną niezgodnością Procedura P-21 „Reklamacje Klientów, konsumentów oraz postępowanie ze zwrotami”	Osoby wymienione w procedurze P-21	Codziennie na spotkaniach o godzinie 8.15 w biurze Dyrektora Produkcji Min. raz w miesiącu podczas comiesięcznych Zebrań Zespołu HACCP ds. bezpieczeństwa żywności Na przeglądach Zarządzania oraz przeglądach Planu HACCP (min. raz w roku)	-Przegląd opisanych przyczyn niezgodności oraz działania naprawcze są oceniane przez Dział Odbioru Jakościowego, Pełnomocnika ds. SZJ, Kierownika Działu Magazynów Wyróbów Gotowych i Surowców, Kierownika Logistyki i Przewozu. -Podjęte działania są oceniane na zebraniach zespołu HACCP ds. bezpieczeństwa żywności	-Weryfikacja problemów i ich skuteczne rozwiązywanie. -Dokształcanie systemu w zakresie zgłaszanego problemu.	-Brak lub zmniejszenie liczby reklamacji z tytułu omawianego błędu z ramienia Terravity
19	Karty niezgodności	Reagowanie na niezgodności, zweryfikowane w zakładzie	Codzienna weryfikacja wpływających kart przez Dział Odbioru Jakościowego	Zapisy znajdują się w elektronicznym wykazie kart niezgodności (SOP). Problem jest analizowany przez osoby których działy/obszary są powiązane ze zweryfikowaną niezgodnością Procedura P-20 „Postępowanie z wyrobem niezgodnym z wymaganiami”	Osoby wymienione w procedurze P-20	Codziennie na spotkaniach o godzinie 8.15 w biurze Dyrektora Produkcji Min. raz w miesiącu podczas comiesięcznych Zebrań Zespołu HACCP ds. bezpieczeństwa żywności Min. raz w miesiącu podczas comiesięcznych spotkań w zakresie użycia komponentów/wyrobów niezgodnych Na przeglądach Zarządzania oraz przeglądach Planu HACCP (min. raz w roku)	-Przegląd opisanych przyczyn niezgodności oraz działania naprawcze są oceniane przez Dział Odbioru Jakościowego oraz Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością -Podjęte działania są oceniane na zebraniach zespołu HACCP ds. bezpieczeństwa żywności	-Zweryfikowanie problemu przed dalszymi procesami. -Eliminacja problemu, a tym samym brak dalszych konsekwencji w kolejnych etapach procesu.	-Brak lub zmniejszenie liczby kart niezgodności z tytułu omawianego błędu z ramienia odpowiedzialnego podmiotu (dostawca, spedycja, Terravita itp.)
20	Celowe skażenia produktów/sabotaż	Ochrona Zakładu w ramach programu Food Defense.	Na bieżąco	Monitoring zakładu Kontrola jakości surowców/opakowań/ wyrobów gotowych/półproduktów Procedura P-30 „Food Defense”	Zespół HACCP ds. bezpieczeństwa żywności Kierownicy Zmiany/Mistrzowie Zmiany	Jeżeli by wystąpiły: Codziennie na spotkaniach o godzinie 8.15 w biurze Dyrektora Produkcji Nagłe Zebrania Zespołu HACCP ds. bezpieczeństwa żywności Min. raz w miesiącu podczas comiesięcznych spotkań w zakresie użycia komponentów/wyrobów niezgodnych Min. raz w miesiącu podczas comiesięcznych Zebrań Zespołu HACCP ds. bezpieczeństwa żywności Przegląd Zarządzania min. raz w roku	-Ocena zabezpieczeń zakładu i produkcji przez pracowników Portierni, zewnętrzną firmę ochroniarską oraz Dział Infrastruktury (obchody zakładu) -Kontrole wewnętrzne	Brak przypadków sabotażu. Brak problemów i konsekwencji w dalszych etapach procesu.	-Przegląd systemu zabezpieczeń przez Dział Infrastruktury/Zewnętrzną firmę ochroniarską -Przegląd TACCP przez Zespół HACCP ds. bezpieczeństwa żywności

21	Ochrona DDD	Ochrona zakładu przez firmę zewnętrzną	Min. 1 raz w miesiącu lub w przypadku nagłych sytuacji	Dokumentacja w zakresie nadzoru nad DDD w zakładzie Zapisy z kontroli pułapek żywotownych przez pracowników produkcji	Firma zewnętrzna Pracownicy produkcji	Weryfikacja przez Pełnomocnika ds. SZJ po uzyskaniu dokumentów (min. 2 razy w miesiącu) W przypadku niezgodności informacja przekazywana jest drogą e-mailową (w zależności od weryfikacji problemu) Nagłe Zebrania Zespołu HACCP ds. bezpieczeństwa żywności (w zależności od weryfikacji problemu)	-Raport biologa terenowego -Karty reklamacji -Karty niezgodności -Kontrole wewnętrzne	Zapewnienie odpowiedniego stanu sanitarnego w zakresie zapewnienia jakości i bezpieczeństwa żywności. Brak ryzyka strat surowców i wyrobów gotowych na skutek aktywności szkodników	-Raport biologa terenowego -Brak niezgodności/reklamacji w zakresie szkodników z winy firmy Terravita
22	Jakość/ bezpieczeństwo/ autentyczność produktów	Regularne spotkania zespołu HACCP ds. bezpieczeństwa żywności	Min. raz na miesiąc	Prezentacja, przygotowywana na spotkania, Raporty ze spotkań Załącznik nr 1 do procedury P-07	Lider Zespołu HACCP ds. bezpieczeństwa żywności	Min. raz w miesiącu. Spotkania organizowane przez Lidera w salach konferencyjnych z Członkami Zespołu HACCP ds. bezpieczeństwa żywności.	-Przegląd Planu HACCP	Monitorowanie poziomu systemu HACCP	-Audyty jednostek certyfikujących -Kontrole urzędowe
23	Jakość/ bezpieczeństwo/ autentyczność produktów	HACCP VACCP	Min. raz w roku bądź w przypadku istotnych zmian lub informacji z rynku	Dokumentacja HACCP P-07 „Planowanie i nadzorowanie systemu bezpieczeństwa żywności” VACCP P-32 „Food Fraud”	Zespół HACCP ds. bezpieczeństwa żywności	Minimum raz w roku bądź w przypadku istotnych zmian lub informacji z rynku. W przypadku optymalizacji procesu, nowych maszyn i urządzeń schemat i analiza zagrożeń HACCP zostaje zaktualizowana wraz z potencjalnymi instrukcjami oraz pozostałymi dokumentami. W przypadku nowych incydentów w zakresie zafalszowań dokument VACCP jest uzupełniany o wspomnianą sytuację wraz z zamieszczeniem linka do źródła. W przypadku potencjalnego zafalszowania dostarczonego surowca zostałaby zablokowany do momentu sprawdzenia przez laboratorium wewnętrzne lub zewnętrzne.	-Przegląd Planu HACCP -Przegląd Zarządzania	Zweryfikowanie problemu i określenie jego powagi. Wdrożenie odpowiednich środków eliminacji, nadzoru i działań naprawczych.	-Audyty I, II i III strony -Kontrole urzędowe

24	Jakość/ bezpieczeństwo/ autentyczność produktów	Nagłe spotkania zespołu HACCP ds. bezpieczeństwa żywności w rozszerzonym składzie o VACCP i TACCP	W zależności od potrzeby	Luźne notatki ze spotkania w ramach „burzy mózgów” jeżeli są dostępne/czytelne. Spisanie ogólnego postępowania omówionego z Członkami Zespołu HACCP ds. bezpieczeństwa w rozszerzonym składzie o VACCP i TACCP a żywności	Członek Zespołu HACCP ds. bezpieczeństwa żywności w rozszerzonym składzie o VACCP i TACCP	Min. raz w miesiącu podczas comiesięcznych Zebrań Zespołu HACCP ds. bezpieczeństwa żywności w rozszerzonym składzie o VACCP i TACCP	-Dowody w zakresie wdrożonych ustaleń przez Zespół HACCP w rozszerzonym składzie o VACCP i TACCP	Rozwiązanie nagłego problemu. Wdrożenie odpowiednich działań korygujących i zapobiegawczych.	-Przegląd lub walidacja wdrożonych działań ustalonych przez Zespół HACCP w rozszerzonym składzie o VACCP i TACCP. Skuteczne dowody usunięcia niezgodności + opis w notatce. -Brak ponownych reklamacji, kart niezgodności w tym samym zakresie po wdrożeniu działań.
25	Jakość/ bezpieczeństwo/ autentyczność produktów	Poufna skrzynka na opinie pracowników dotyczące bezpieczeństwa żywności	Raz w miesiącu	Zapisy z wykonanej kontroli i przeglądu Załącznik nr 3 do procedury P-07 „Przegląd skrzynek do zgłaszania problemów”	Kierownik kadr i płac Pełnomocnik ds. SZJ Kierownik Działu Obioru Jakościowego	Nagłe i/lub comiesięczne Zebranie Zespołu HACCP ds. bezpieczeństwa żywności	-Ocena ryzyka przez Zespół HACCP ds. bezpieczeństwa żywności. W chwili konieczności wdrożenie działań naprawczych.	Rozwiązanie problemu. Wdrożenie odpowiednich działań korygujących i zapobiegawczych.	-Przegląd lub walidacja wdrożonych działań ustalonych przez Zespół HACCP. Skuteczne dowody usunięcia niezgodności + opis w notatce. -Brak ponownych zgłoszeń w skrzynce w zakresie tego samego problemu.
26	Marki własne – spełnienie wymagań Klienta	Weryfikacja umów oraz wszelkich wymagań przez pracowników firmy Terravita.	W chwili uzyskania umowy od Klienta w zakresie marki własnej	Podpis pracownika na stronie umowy. Poświadczenie o weryfikacji wymagań i ich przestrzeganiu.	Pracownicy, których Działy zostały poruszone w umowie	Ocena satysfakcji klienta. Omówienie na Przeglądzie Zarządzania. Min. raz do roku.	-Ocena kompletności dokumentacji i spełnienie wymagań przez Dział Rozwoju i Projektowania oraz Dział Odbioru Jakościowego	Spełnienie wymagań klienta w celu nawiązania z nim współpracy oraz jej utrzymania.	-Badania konsumenckie -Brak reklamacji ze strony klienta/konsumenta.
27	Sytuacje kryzysowe	Postępowanie w zakresie zarządzania sytuacjami kryzysowymi	Na bieżąco	Procedura w zakresie sytuacji kryzysowych. Zebrania Zespołu ds. Kryzysowych Zarządzenia Prezesa Zarządu	Zespół ds. Kryzysowych	Zebrania Zespołu ds. Kryzysowych Zebrania Zespołu HACCP ds. bezpieczeństwa żywności Coroczne Przeglądy Zarządzania	-Ocena ryzyka przez Zespół ds. Kryzysowych. W chwili konieczności wdrożenie działań korygujących i zapobiegawczych.	Rozwiązanie nagłego problemu. Wdrożenie odpowiednich działań korygujących i zapobiegawczych. Sprawny zwrot lub wycofanie niezgodnego wyrobu gotowego z rynku.	-Przegląd lub walidacja wdrożonych działań określonych przez Zespół ds. Kryzysowych.

28	Planowanie produkcji oraz sprzątania	Planowanie produkcji w sposób zapewniający produkcję bezpiecznych i pełnowartościowych wyrobów gotowych.	Codziennie o godzinie 10.00	Zapisy z kart procesu Zapisy z kart mycia Zapisy z kart mycia CP i CCP	Planista Produkcji Kierownik Produkcji	Nagłe i/lub comiesięczne Zebranie Zespołu HACCP ds. bezpieczeństwa żywności (w chwili weryfikacji niezgodności).	-Ocena wymazów (alergeny) przez Technologa w Dziale Odbioru Jakościowego -Ocena wymazów (mikrobiologia) przez Mikrobiologa -Ocena popłuczyn (pH) przez Kierownika Zmiany/Mistrza Zmiany -Ocena stopnia czystości podczas comiesięcznych kontroli wewnętrznych – Pełnomocnik ds. SZJ	Dobrze zaplanowane produkowanie i sprzątanie, tak aby procesy nie krzyżowały się ze sobą. Zapewnienie i utrzymanie odpowiedniego stanu sanitarnego.	-Ocena wymazów (alergeny) przez Technologa w Dziale Odbioru Jakościowego -Ocena wymazów (mikrobiologia) przez Mikrobiologa -Ocena popłuczyn (pH) przez Kierownika Zmiany/Mistrza Zmiany
29	Organizacja postojów na rzecz remontów i inwestycji	Planowanie przerwy postojowej w celu realizacji kluczowych remontów i inwestycji	Okres letni każdego roku	Harmonogram inwestycji i remontów Zapisy z prowadzonych prac remontowo-inwestycyjnych	Planista Produkcji i Kierownik Produkcji (planowanie postoju) Dyrektor ds. Infrastruktury Technicznej oraz Kierownik Działu Utrzymania Ruchu (koordynowanie terminowości procesów)	Nagłe i/lub comiesięczne Zebranie Zespołu HACCP ds. bezpieczeństwa żywności (w chwili weryfikacji niezgodności).	-Monitorowanie prac firm zewnętrznych/pracowników przez Dział Inwestycji	Brak równoległej produkcji, w celu zachowania jakości i bezpieczeństwa żywności (w danym obszarze).	-Odbiór techniczny w zakresie jakości i bezpieczeństwa żywności -Brak postojów, awarii lub innych problemów w tym brak niezgodności w zakresie jakości i bezpieczeństwa żywności
30	Reagowanie pracowników	Reagowanie w zakresie zaniechań lub nieprzestrzegania GHP, GMP przez inne osoby w tym firmy zewnętrzne Reagowanie w zakresie zaniechań lub nieprzestrzegania wymagań Systemu Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwa Żywności przez inne osoby w tym firmy zewnętrzne	Na bieżąco	Karty procesu, Zapisy w karcie kontroli wewnętrznej Powiadomienia e-mailowe w zakresie nieprzestrzegania ogólnie przyjętych wymagań	-Wszyscy pracownicy firmy	-Rutynowe obchody -Audyty I, II i III strony -Kontrole wewnętrzne -Kontrole urzędowe	-Weryfikacja poprawności pracy, podczas oględzin oraz weryfikacji zapisów w dokumentacji	Zapewnienie odpowiedniego stanu sanitarnego w zakresie zapewnienia jakości i bezpieczeństwa żywności.	Brak powtarzających się zaniechań.
31	Informacje zwrotne od pracowników	-Oceny roczne pracowników,	-Raz do roku	-Arkusz oceny pracownika	Kierownicy/Dyrektorzy działów	Weryfikacja przeprowadzonych rozmów odbywa się przez Dział Kadr i Płac. W przypadku kwestii dyskusyjnych dokonywana jest konsultacja i są wdrażane odpowiednie działania.	Ukierunkowanie oceny w zakresie podejścia m.in. do Kultury Jakości i Bezpieczeństwa żywności oraz jej przestrzegania	Usunięcie niezgodności, którą zgłasza pracownik.	Brak ponownych uwag w zakresie danego tematu. Skuteczna eliminacja problemu i jego przyczyn.
		-Skrzynki do zgłaszania uwag bądź komentarzy w zakresie Systemu Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwa Żywności	-Weryfikacja raz w miesiącu	-Załącznik nr 3 do procedury P-07 „Przegląd skrzynek do zgłaszania problemów”	Pełnomocnik ds. SZJ, Kierownik Działu Odbioru Jakościowego, Kierownik Kadr i Płac	W przypadku weryfikacji uwag, komentarzy działania są podejmowane w trybie zależnym od charakteru sytuacji.	Skala problemu i wpływu na jakość i bezpieczeństwo żywności	Zapewnienie odpowiedniego poziomu Systemu Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwa żywności.	

		-Obchody, rozmowy i wywiady z pracownikami, tablica dla pracowników przy agregacie Bindler (w celu zgłaszania uwag)	-Na bieżąco	Zapisy na tablicy	Zespół HACCP ds. bezpieczeństwa żywności	W przypadku weryfikacji uwag, komentarze działania są podejmowane w trybie zależnym od charakteru sytuacji.	Skala problemu i wpływu na jakość i bezpieczeństwo żywności		
		-Korespondencja e-mailowa,	-Na bieżąco	Outlook	Wszyscy pracownicy	W przypadku weryfikacji uwag, komentarze działania są podejmowane w trybie zależnym od charakteru sytuacji.	Skala problemu i wpływu na jakość i bezpieczeństwo żywności		
		-Spotkania integracyjne	-W zależności od uznania	Plakaty, komunikaty, wiadomości e-mailowe	Zarząd	W przypadku weryfikacji uwag, komentarze działania są podejmowane w trybie zależnym od charakteru sytuacji.	Skala problemu i wpływu na jakość i bezpieczeństwo żywności		
		-Spotkania i zebrania	-Na bieżąco	Podsumowanie w formie notatek, raportów i wiadomości e-mailowych	Zarząd/ Dyrektorzy/ Kierownicy	W przypadku weryfikacji uwag, komentarze działania są podejmowane w trybie zależnym od charakteru sytuacji.	Skala problemu i wpływu na jakość i bezpieczeństwo żywności		
32	Zgodność z przepisami prawa	Weryfikacja przepisów prawnych, poprzez portale oraz przesyłane materiały źródłowe (Foodlex, Foodfakty, POLBISCO itp.) Współpraca z firmą zewnętrzną w zakresie weryfikacji prawnej pod kątem prawa żywnościowego (znakowanie i skład)	Na bieżąco	-Strony internetowe -Książki -Kwartalniki -Przeglądy roczne	Pełnomocnik ds. SZJ, Kierownik Działu Odbioru Jakościowego, Kierownik Działu Rozwoju i Projektowania.	-Kontrole urzędowe (UJHARS, UOKiK, Sanepid), -Ekspertyzy, -Audyty III strony, -Kontrole celne, -Kontrole krajów importujące wyroby Terravity	- Brak uwag, kar, mandatów, zwrotów, wycofań z rynku bądź wstrzymania na granicy	Przestrzeganie prawa żywnościowego, zgodnie z wymaganiami danego kraju do którego jest eksportowany wyrób	Brak niepokojących informacji zwrotnych z rynku.
33	Jasna i otwarta komunikacja	-Oceny roczne pracowników	-Raz do roku	-Arkusz oceny pracownika	Kierownicy/Dyrektorzy działów	Weryfikacja przeprowadzonych rozmów odbywa się przez Dział Kadr i Płac. W przypadku kwestii dyskusyjnych dokonywana jest konsultacja i są wdrażane odpowiednie działania.	Ukierunkowanie oceny w zakresie podejścia m.in. do Kultury Jakości i Bezpieczeństwa żywności oraz jej przestrzegania	Usunięcie niezgodności, którą zgłasza pracownik.	Brak ponownych uwag w zakresie danego tematu. Skuteczna eliminacja problemu i jego przyczyn.
		-Skrzynki do zgłaszania uwag bądź komentarzy w zakresie Systemu Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwa Żywności	-Weryfikacja raz w miesiącu	-Załącznik nr 3 do procedury P-07 „Przegląd skrzynek do zgłaszania problemów”	Pełnomocnik ds. SZJ, Kierownik Działu Odbioru Jakościowego, Kierownik Kadr i Płac	W przypadku weryfikacji uwag, komentarze działania są podejmowane w trybie zależnym od charakteru sytuacji.	Skala problemu i wpływu na jakość i bezpieczeństwo żywności	Zapewnienie odpowiedniego poziomu Systemu Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwa Żywności.	

		-Obchody, rozmowy i wywiady z pracownikami, tablica dla pracowników przy agregacie Bindler (w celu zgłaszania uwag)	-Na bieżąco	Zapisy na tablicy	Zespół HACCP ds. bezpieczeństwa żywności	W przypadku weryfikacji uwag, komentarzy działania są podejmowane w trybie zależnym od charakteru sytuacji.	Skala problemu i wpływu na jakość i bezpieczeństwo żywności		
		-Korespondencja e-mailowa,	-Na bieżąco	Outlook	Wszyscy pracownicy	W przypadku weryfikacji uwag, komentarzy działania są podejmowane w trybie zależnym od charakteru sytuacji.	Skala problemu i wpływu na jakość i bezpieczeństwo żywności		
		-Spotkania integracyjne	-W zależności od uznania	Plakaty, komunikaty, wiadomości e-mailowe	Zarząd	W przypadku weryfikacji uwag, komentarzy działania są podejmowane w trybie zależnym od charakteru sytuacji.	Skala problemu i wpływu na jakość i bezpieczeństwo żywności		
		-Spotkania i zebrania	-Na bieżąco	Podsumowanie w formie notatek, raportów i wiadomości e-mailowych	Zarząd/Kierownicy/ Dyrektorzy	W przypadku weryfikacji uwag, komentarzy działania są podejmowane w trybie zależnym od charakteru sytuacji.	Skala problemu i wpływu na jakość i bezpieczeństwo żywności		
34	Szkolenia	Podnoszenie kompetencji pracowników, Odnawianie uprawnień, Aktualizacja wiedzy	Na bieżąco, zgodnie z harmonogramem szkoleń zewnętrznych oraz wewnętrznych na dany rok (zgodnie z procedurą P-04 „Dobór i szkolenie pracowników”)	-Procedura P-04 „Dobór i szkolenie pracowników” -Harmonogram szkoleń zewnętrznych na dany rok kalendarzowy, -Harmonogram szkoleń wewnętrznych na dany rok kalendarzowy	Wszyscy pracownicy firmy Terravita	- Przegląd Zarządzania, -Przegląd Planu HACCP, -Kwartalne przeglądy realizacji szkoleń zewnętrznych	Zgodnie z załącznikiem nr 6 do procedury P-07 „Ocena skuteczności szkolenia”	Sprawniejsze/Wydajniejsze/Bardziej efektywne wykonywanie prac. -Posiadanie zaktualizowanej wiedzy w zakresie danego tematu. -Poszerzenie kompetencji w zakresie danego tematu w ramach ciągłego doskonalenia,	Efekty pracy oraz znajomość wymagań w oparciu o pozyskaną wiedzę na szkoleniu.

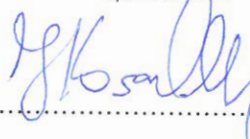
Opracował:



Mariusz Więcek

Pełnomocnik ds. SZJ

Sprawdził:



Joanna Koszarska

Kierownik Zarządzania Jakością

Zatwierdził:



Iwona Łagodzińska

Prezes Zarządu