وزارة الزراعة
الأميركية

كيفية

إعداد

خطة استرجاع

منتجات اللحوم والدواجن

إدارة سلامة وتفتيش الأغذية

سلسلة كتب أخبار المصانع الصغيرة

أخبار المصانع الصغيرة هي نشرة إخبارية شهرية تتألف من أربع صفحات تصدرها إدارة سلامة وتفتيش الأغذية *(FSIS)* في وزارة الزراعة الأميركية. وهي تستهدف مالكي ومشغلي المؤسسات الصغيرة والصغيرة جدًا الخاضعة للتفتيش الفدرالي ولتفتيش الولاية الذين يصنعون منتجات الدواجن والبيض المصنعة.

تهدف هذه النشرة إلى دعم خطة التطبيق الإستراتيجية لإدارة سلامة وتفتيش الأغذية من أجل تقوية التواصل مع المصانع الصغيرة والصغيرة جدًا من خلال تزويد معلومات مفيدة إلى مالكي ومشغلي المصانع كي يتمكنوا من إنتاج غذاء آمن والتمكن، في نهاية المطاف. من تأمين معيشتهم. تسعى النشرة الاخبارية إلى تحقيق ذلك من خلال:

- إعلام وتثقيف مالكي/مشغلي المصانع الصغيرة والصغيرة جدًا حول أخبار إدارة سلامة وتفتيش الأغذية مع معلومات مفيدة مكتوبة بلغة مبسطة.
- مساعدة مالكي/مشغلي المصانع على تطبيق قواعد وأنظمة سلامة وتفتيش الأغذية في الممارسات التشغيلية اليومية من خلال معلومات مكتوبة "بلغة مبسطة".
- تعزيز قدرة المصانع الصغيرة والصغيرة جدًا على البقاء في العمل وإنتاج أغذية أكثر سلامة، من خلال تزويدهم بنصائح ضرورية تشجعهم على إتباع أعلى معايير النظافة الصحية، والامتثال لمتطلبات الاعمال الورقية، واتخاذ إجراءات للاقتصاد في التكاليف.
- تنفيذ التزامات إدارة سلامة وتفتيش الأغذية تجاه المصانع الصغيرة والصغيرة جدًا من خلال تزويد آلية تعزز الحوار في الاتجاهين بين المصانع والوكالة.

تتوفر الإصدارات السابقة للنشرة الاخبارية *Small Plant News* على الموقع الإلكتروني لإدارة سلامة وتفتيش الأغذية *www.fsis.usda.gov*. يمكنكم أيضًا الاتصال بمكتب المساعدة للمصانع الصغيرة على رقم الهاتف 374-7435 (877) أو بالبريد الإلكتروني *InfoSource@fsis.usda.gov* لطلب نسخ عن الاصدارات السابقة.

جدول المحتويات

دليل خطة الاسترجاع

المقدمة

خطط الاسترجاع

معلومات مهمة حول الاتصالات

فريق الاسترجاع

مكتب المنطقة لإدارة سلامة وتفتيش الأغذية

إجراءات تقرير الاسترجاع

تقييم المخاطر الصحية

نطاق الاسترجاع

السجلات

اتصالات الاسترجاع

إشعار الاسترجاع

الإبلاغ العام

التحكم والتخلص من المنتجات المسترجعة

محاكاة عمليات الاسترجاع

نموذج لإشعارات الاسترجاع ورسالة الإبلاغ وأوراق العمل

نموذج لإشعار الاسترجاع، قد يحتوي زجاج أو بلاستيك وغير ذلك

نموذج لإشعار الاسترجاع، التلوث المحتمل باللستيريا

نموذج لإشعار الاسترجاع، المواد المسببة للحساسية غير المعلن عنها

نموذج لرسالة إبلاغ الاسترجاع

ورقة عمل الاسترجاع

ورقة عمل الاسترجاع– مرفق اللستيريا المستوحدة

ورقة عمل الاسترجاع– مرفق الاشريكية القولونية

ورقة عمل الاسترجاع– مرفق السلمونيلا

جدول المحتويات (تابع)

نموذج لخطة استرجاع منتجات اللحوم والدواجن : دليل العمل

الجزء الأول

خطة استرجاع منتجات اللحوم لشركة **Fuerschlinger's Better Meat**

المقدمة

تعريف موظفي الاسترجاع

تقرير ضرورة الاسترجاع

نطاق الاسترجاع

السجلات

عمق الاسترجاع

اتصالات الاسترجاع

تطبيق مضمون اتصال الاسترجاع

مضمون اتصال الاسترجاع

مسؤولية المستلم

الإبلاغ العام

فحوصات الفعالية

التحكم والتخلص من المنتجات المسترجعة

محاكاة عملية الاسترجاع

قوالب لاتصال الاسترجاع

القالب رقم 1– رسالة إلى الزبائن

القالب رقم 2– اتصال الاسترجاع في بيان صحفي للشركة

القالب رقم 3– اتصال الاسترجاع في بيان صحفي للشركة

القالب رقم 4– اتصال الاسترجاع في بيان صحفي للشركة

الجزء الثاني

دليل العمل

عمليات الاسترجاع: الاسترجاع هو عمل طوعي تنفذه شركة لسحب منتجات اللحوم أو الدواجن المغشوشة او المعرفة بصورة خاطئة من السوق التجارية. على الرغم من أنه قرار تتخذه شركتكم باسترجاع منتج، تنسق معكم إدارة سلامة وتفتيش الأغذية، الوكالة التنظيمية للصحة العامة داخل وزارة الزراعة، للتأكد من أنكم حددتم، وسحبتم المنتج المسترجع من السوق التجارية وذلك من خلال التحقق من فعالية نشاطات الاسترجاع التي نفذتموها. كما ستعلم إدارة سلامة وتفتيش الأغذية عامة الشعب حول استرجاع المنتجات.

هناك ثلاث مستويات من عمليات استرجاع اللحوم والدواجن المصنفة من قبل إدارة سلامة وتفتيش الأغذية. يعتمد نوع الاسترجاع على الخطر المحتمل على المستهلكين.

◇ **الفئة 1**

هناك احتمال معقول بأن يؤدي تناول المنتج الى عواقب سلبية خطيرة على الصحة أو الوفاة.

تشمل أمثلة الفئة 1 من استرجاع المنتجات: وجود جراثيم مسببة للمرض في المنتجات الجاهزة للأكل من اللحوم والدواجن او وجود الاشريكية القولونية O157:H7 أو الإشريكية القولونية O157:H7 التي تفرز سموم شيغا وغيرها من جرثومة الاشريكية القولونية التي تفرز سموم شيغا من غير النوع O157 في اللحم البقري النيء.

◇ **الفئة 2**

هناك احتمال بعيد بحدوث عواقب سلبية على الصحة في حال جرى تناول المنتج. تشمل الأمثلة على الفئة 2 وجود كميات صغيرة جدًا من المواد المسببة للحساسية غير المعلن عنها ترتبط بصورة نموذجية بتفاعلات إنسانية أكثر اعتدالاً مثل، وجود قمح أو صويا أو مادة غريبة صغيرة الحجم لا أطراف حادة لها في منتج لحوم أو دواجن.

◇ **الفئة 3**

تناول المنتج لن يسبب عواقب سلبية على الصحة. مثال عن الاسترجاع من الفئة 3 وجود مكونات غير معلنة مثل الماء الزائد في منتجات اللحوم والدواجن.

من المحتمل أن تكون عملية الاسترجاع بديلاً لاحتجاز او مصادرة إدارة سلامة وتفتيش الأغذية للمنتجات المغشوشة أو المعرّف عنها بصورة خاطئة. لكن في حال لم تقم المؤسسات بسحب المنتج المسترجع من السوق التجارية بصورة ملائمة. لن نمنع عملية الاسترجاع إدارة سلامة وتفتيش الأغذية من اتخاذ إجراءات مناسبة أخرى مثل إصدار تنبيهات صحية عامة أو احتجاز او مصادرة المنتج لحماية الناس. كما ستقيّم الوكالة أيضًا ما إذا كانت استراتيجية الاسترجاع لديكم او تنفيذها فعالاً. فإذا وجدت أنها غير فعالة، يجوز أن تسعى إدارة سلامة وتفتيش الأغذية إلى اتخاذ إجراءات ضدكم أو ضد المعنيين من ينوب عنكم لفرض تطبيق الأنظمة القانونية.

خطط الاسترجاع

العنوان 9 من مجموعة الأنظمة الفدرالية، الجزء 418 (9 CFR 418)، يفرض على المؤسسات الرسمية التي تنتج منتجات اللحوم والدواجن أن تعد وتحتفظ بخطط استرجاع مكتوبة. تصبح نفاذ الأنظمة في الجزء **418.3** نافذة المفعول في التواريخ التالية كما يلي:

- ◇ في المؤسسات الصغيرة، التي تعرّف على أنها جميع المؤسسات التي يعمل فيها 10 موظفون أو أكثر لكن أقل من 500.
  8 أيار/مايو 2013.
- ◇ في المؤسسات الصغيرة جدًا، التي تعرّف على أنها جميع المؤسسات التي يعمل فيها اقل من 10 موظفين أو التي يبلغ إجمالي مبيعاتها السنوية اقل من 2.5 مليون دولار.
  8 أيار/مايو 2013.

بموجب هذه الأنظمة، يجب أن تحدد خطتكم كيف ستقررون ما إذا كنتم ستنفذون استرجاع المنتج وتصفون الإجراءات التي سوف تتبعونها في حال قررتم ان استرجاع المنتج ضروري. بالإضافة إلى ذلك، تنص الأنظمة أن تكون خطتكم متوفرة لمراجعة مفتش إدارة سلامة وتفتيش الأغذية عندما يطلب ذلك.

توصي إدارة سلامة وتفتيش الأغذية أيضًا أن تضع مصانع منتجات البيض المصنع بخطط استرجاع على الرغم من انه ليس مطلوبًا منها القيام بذلك بموجب الأنظمة.

صممت إدارة سلامة وتفتيش الأغذية هذا الدليل ودليل العمل لمساعدة المؤسسات الصغيرة والصغيرة جدًا التي تنتج منتجات اللحوم او الدواجن في وضع خططتها للاسترجاع. يمكن استعمال المعلومات التالية لتصميم وتطبيق خطة استرجاع فعالة.

معلومات مهمة حول الاتصالات

فريق الاسترجاع: يجب ان تحتوي خطتكم للاسترجاع قائمة بجميع موظفيكم الداخليين والخارجيين الذين سوف يعملون على استرجاع المنتج. ويجب أن تشمل أدوارهم، ومسؤولياتهم، وأرقام هواتفهم، وأرقام الفاكس وعناوين بريدهم الإلكتروني. تأكدوا من تعيين بديل لكل شخص.

يجب تحديد شخص واحد على الاقل بأنه "منسق الاسترجاع" يحق لهذا الشخص ان يستعمل لقبًا آخر. ولكن الفكرة من وراء ذلك هي وجود شخص واحد مسؤول عن الاسترجاع وتخطيط عمليات الاسترجاع. سوف يتولى منسق الاسترجاع، إدارة خطة الاسترجاع وحفظها وإجراء تغييرات عليها، عند الاقتضاء.

يجب أن يكون منسق الاسترجاع مُلمًا بجميع أوجه عمليات المؤسسة ومن بينها الشراء، المعالجة والتصنيع، ضمان الجودة، التوزيع وشكاوى المستهلكين. يجب ان يكون منسق الاسترجاع مخولاً باتخاذ قرارات من اجل تنفيذ عملية الاسترجاع. وأن يرفع التقارير إلى الإدارة العليا في فترات محددة.

مكتب المنطقة لإدارة سلامة وتفتيش الأغذية. يجب أن تشمل خطتكم للاسترجاع رقم هاتف مكتب المنطقة المحلي لإدارة سلامة وتفتيش الأغذية. إذا اعتقدتم او كان لديكم سبب يدعوكم للاعتقاد بأنكم شحنتم منتجات من اللحوم أو الدواجن المغشوشة أو المعرفة بصورة خاطئة إلى السوق، عليكم إبلاغ مكتب المنطقة المحلي لإدارة سلامة وتفتيش الأغذية خلال 24 ساعة. بالإضافة إلى ذلك، عليكم إبلاغ مكتب المنطقة المحلي لإدارة سلامة وتفتيش الأغذية إذا كنتم تعتقدون بأنكم استلمتم منتجًا مغشوشًا او معرفًا بصورة خاطئة وفقًا لأحكام 9 CFR 418.3.

إجراءات تقرير الاسترجاع

تقييم المخاطر الصحية. يجب أن تحدد خطتكم الطريقة لكيف ستقررون ما إذا كنتم ستجرون عملية استرجاع في حال كان منتجكم مغشوشًا أو معرفًا بصورة خاطئة وجرى تداوله في السوق. تتمثل إحدى الطرق لتنفيذ ذلك في تقييم طبيعة ومدى المخاطر الصحية المترافقة مع المنتج. فإذا اخترتم تقييم المخاطر الصحية، يجب أن تأخذوا في الحسبان ما يلي:

- حصول مرض أو إصابات نتيجة تناول المنتج.
- ما هي المخاطر التي تستهدف الفئات المختلفة من السكان (مثلاً، الأطفال، المتقدمين في السن، والأفراد الذين لديهم نقص في المناعة وغير ذلك)، مع توجيه اهتمام خاص نحو الأفراد المعرضين للخطر بأكبر درجة.
- مدى جدية الخطر الصحي الذي يمكن ان يتعرض له السكان المعرضون للخطر.
- ما هو احتمال حصول الخطر
- ماذا يمكن أن يحصل في حال حدوثه.

فيما يلي بعض الأمثلة التي يمكن أن ترغبوا في أخذها بعين الاعتبار عند وضع خطتكم للاسترجاع. هذه القائمة ليست شاملة ولكنها سوف تساعد على تحفيز تفكيركم.

- المواد المسببة للحساسية غير المعلن عنها– ما هي المخاطر الصحية التي قد تنشأ في حال استهلاك المنتج المشحون من مصنعكم الذي يحتوي على مادة مسببة للحساسية لم يعلن عن وجودها في المنتج؟
- شكاوى المستهلكين– ما هي المخاطر الصحية إذا استلمتم شكوى من مستهلك حول وجود مادة غريبة كزجاج أو معدن في المنتج الذي شحن من مؤسستكم؟
- المعالجة الناقصة– ما هي المخاطر الصحية في حال اكتشفتم بأن بعض المنتجات كانت غير مكتملة المعالجة؟ إذا كان مصنعكم ينتج منتجات جاهزة للأكل او منتجات نيئة هل ستكون المخاطر بشأن هذه مختلفة؟

- كانت اختبارات اللحم البقري المفروم النيء إيجابية لجهة وجدود الإشريكية القولونية 0157:H7 أو الاشريكية القولونية التي تفرز سموم شيغا من غير النوع 0157.
- كانت اختبارات المنتج الجاهز للأكل إيجابية لجهة وجود أي جراثيم مسببة للأمراض (في اختبارات المصنع او إدارة سلامة وتفتيش الأغذية).

نطاق الاسترجاع

يجب أن توجز خطتكم أيضًا كيف ستقررون تعريف وتحديد كمية المنتج الذي سيسترجع. وستقع على عاتقكم المسؤولية لتحديد متى حصلت المشكلة ومتى تم حلها وما هي المنتجات المتأثرة. أوقات التنظيف لا تحدد بالضرورة نطاق الاسترجاع.

تقترح إدارة سلامة وتفتيش الأغذية أن تحدد خطتكم كيف ستقررون كمية المنتجات المتأثرة من خلال استعمال سيناريوهات مختلفة. يمكن أن تشمل هذه السيناريوهات: تلوث خزان المنتجات بجسم غريب، استعمال ملصق خاطئ او استعمال نفس مصدر المواد النيئة في دفعات إنتاج أخرى او في أيام إنتاج أخرى.

عند تحديد كمية المنتجات المتأثرة، يجب أن تأخذوا في اعتباركم ما يلي:

- ترميزكم للمنتج
- الجرثومة المسببة للمرض التي تثير القلق
- المعالجة والتوضيب
- المعدات
- تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة للمراقبة والتحقق من النشاطات (تشمل الاختبار الجرثومي) الذي تقومون به.
- سجلات التشغيل القياسية وفقًا لشروط النظافة الصحية.
- ما إذا كانت بعض، أو كامل، المنتجات المتحكم بها وفق نفس خطط تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة (HACCP) أو خطط مشابهة كثيرًا قد تأثرت.

السجلات

السجلات حيوية في تعقب المنتج المرسل الى الشركة المشحون إليها ورجوعًا إلى الموردين المحتملين. تشمل هذه السجلات الفواتير، وقوائم البيع، ومستندات الشحن من كل عملية شراء، أو بيع، أو شحن، أو استلام، او مناولة للمنتج المصنوع من اللحوم أو الدواجن من قبل مصنعكم فيما يتعلق بأي عمل تجاري خاضع للقانون الفدرالي لتفتيش اللحوم او قانون منتجات الدواجن وقانون تفتيش منتجات الدواجن. يمكن أن تلعب سجلات نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة دورًا في هذه العملية. تشمل السجلات الواجب أن تكون متوفرة ما يلي:

- السجلات المطلوبة للسماح بالتعريف الايجابي للمنتجات المنتجة.
- سجلات الإنتاج، بما في ذلك سجلات المكونات الأساسية لتعقب المنتجات ومكونات المنتجات.

تحتاج جميع المنتجات إلى نظام ترميز للمنتجات الذي يسهل تنفيذ عملية الاسترجاع بشكل فعال. تعتبر سجلات المواد النيئة المستعملة في كل دفعة إنتاج للحم البقري المفروم مهمة بنوع خاص. وعليكم أن تعرفوا أنتم والسلطات الصحية إذا كان ممكنًا تعقب المشكلة وإرجاعها إلى مورد معين. (ارجع إلى 9 CFR 320 و 9 CFR 381، القسم الفرعي Q).

- سجلات التوزيع التي تعرّف وتحدد مكان المنتجات المشحونة التي يجري استرجاعها. يجب أن تشمل هذه السجلات على الأقل أسماء وعناوين الذين يستلمون الشحنات وطريقة الشحن، وتاريخ الشحن وكمية المنتج المشحون إلى كل واحد من الذين شحن المنتج إليهم. كما يمكن أن يكون مفيدًا أيضًا تدوين أي من المشحون إليهم مستشفيات، أو مطاعم، أو موزعين، أو جزء من سلسلة بيع بالتجزئة او بائعي تجزئة مستقلين.

فيما يلي مثال عملي. إذا كان من الضروري استرجاع منتج ملوث باللستيريا المستوحدة، يصبح عندئذ العامل الرئيسي في الحد من نطاق الاسترجاع هو بما إذا كانت المؤسسة (او متجر البيع بالتجزئة) نظف بصورة صحيحة المعدات بين دفعات الإنتاج. وإذا لم يكن الأمر كذلك، يمكن أن يكون هناك تلوث جرثومي من دفعة إنتاج إلى أخرى.

تخدم سجلات الإنتاج غرضًا حيويًا للصحة العامة من خلال إعطاء المؤسسة والوكالة وسيلة للتحديد الدقيق للمصادر المحتملة للتلوث وتزود دقة اكبر في تحديد أية منتجات يحتمل أن تكون قد تأثرت.

السجلات التي تساعد في تعقب للمنتج هي:

- سجلات الإنتاج أو الفرم التي تظهر الأوقات لكل عملية فرم.
- تركيب أو مزج المكونات النيئة، بما في ذلك الكميات
- تحديد مورد الدفعة.
- تحديد دفعة المنتج النهائي والدفعة الفرعية
- أية نتائج اختبارات تترافق أما مع المواد النيئة أو مع المنتجات النهائية

يجب أن تشير السجلات وتتعقب أية دفعة أو دفعات فرعية من اللحم البقري المفروم من قبل مؤسسة، بضمنها إعادة العمل، أو أية مواد نيئة أخرى استخدمت. يجب أن تتعقب السجلات أيضًا كميات كل مادة استعملت.

اتصالات الاسترجاع

إشعار الاسترجاع. توصي إدارة سلامة وتفتيش الأغذية بان تشمل خطتكم للاسترجاع موجزًا لمضمون إشعار الاسترجاع الذي أصدرتموه، يرجى مراجعة نموذج إشعارات الاسترجاع على الصفحات 16–18. عند دليلة نص مضمون إشعار الاسترجاع يجب ان تأخذوا بعين الاعتبار ما يلي:

- الاختصار والدقة في الوصف
- التعريف الواضح للمنتج وأية معلومات وصفية ذات صلة لتمكين التحديد الدقيق والفوري للمنتج، بما في ذلك:
  - اسم/ماركة المنتج
  - رمز المنتج
  - حجم الرزمة/الصندوق
  - رمز تاريخ الرزمة/الصندوق
  - رقم الدفعة/تاريخ انتهاء الصلاحية
  - الرمز العالمي للمنتج
- تزويد شرح للمخاطر في حال تناول المنتج
- شرح مقتضب لسبب الاسترجاع والمخاطر المشمولة
- تزويد تعليمات محددة حول ما يجب القيام به مع المنتجات المسترجعة
- طلب الحصول على رد رسمي مكتوب من المشحون إليهم
- تزويد طريقة لمستلم الاتصال لابلاغ الشركة المسترجعة ما إذا كان لديه أية كمية من المنتج، مثل السماح للمستلم بإجراء اتصال بالشركة المسترجعة على حسابها
- يجب أن لا يحتوي اتصال الاسترجاع أوصافًا لا صلة لها بالموضوع أو مواد ترويجية أو أي بيان يمكن ان يصرف الانتباه عن الرسالة.
- تزويد معلومات الاتصال لشركتكم (للأسئلة).

يجب أن تفصّل خطتكم أيضًا كيف سيتم إصدار البلاغ. مثلاً، يمكنكم إرسال إشعار الاسترجاع بالبريد الالكتروني أو عبر الهاتف أو الفاكس. يجب أن تحمل الإشعارات المكتوبة عنوانًا بارزًا للإشارة إلى

أهمية الاتصال، فعلى سبيل المثال، يمكن أن تحمل الرسالة إعلانًا بالأحرف الكبيرة الحمراء، مثل: "استرجاع مستعجل للغذاء". إذا أجريتم الاتصال عبر الهاتف، يجب أن توثقوه كتابيًا برسالة إلكترونية أو بالفاكس للتأكد من تغطية جميع الأسس.

البلاغ العام. توصي إدارة سلامة وتفتيش الأغذية ان تعرفوا متى وكيف سيتم إبلاغ عامة الناس بالاسترجاع. يعلن عن عمليات الاسترجاع في أحيان كثيرة عبر بيان صحفي ينشر في وسائل الأنباء الوطنية او المحلية أو عبر الموقع الالكتروني للشركة. تأكدوا من تضمين معلومات الاتصال بجميع وسائل الإعلام المحتملة، مثل، محطات التلفزيون، ومحطات الإذاعة، والصحف المحلية والوطنية ووكالات الأنباء اللاسلكية الوطنية.

في حال لم يتم تحديد معلومات الاتصال الفعلية، عليكم الاشارة في خطة الاسترجاع الى مصادر معلومات الاتصال بوسائل الإعلام الحالية فيما يتعلق بجميع سيناريوهات الاسترجاع الممكنة.

فئة الاسترجاع ومكان توزيع المنتج سوف يحدد أن نوع الإبلاغ الذي ستستعملونه، وبصورة عامة، تصنف مستويات التوزيع على أساس البيع بالجملة، البيع بالتجزئة، الفنادق والمطاعم/المؤسسات والمستهلكين. كلما ازدادت المستويات المتأثرة كلما ازدادت الحاجة لوجود أساليب اتصالات مختلفة.

على مستوى **البيع بالجملة:** توزيع المنتج إلى مستودع أو مركز توزيع. هذا هو مستوى التوزيع بين المصنع والبائع بالتجزئة.

مستوى البيع بالتجزئة هو عند استلام المنتج من الفنادق أو المطاعم أو المؤسسات.

مستوى الفنادق والمطاعم/المؤسسات هو عند استلام المنتج من قبل فنادق أو مطاعم أو مؤسسات.

وأخيرًا، مستوى المستهلك عندما يباع المنتج بصورة مباشرة إلى المستهلكين.

بغض النظر عن نوع الإبلاغ العام الذي تعتمدونه، سوف تصدر إدارة سلامة وتفتيش الأغذية نشرة صحفية لعملية الاسترجاع من الفئة (1) و(2). وسوف تصدر إدارة سلامة وتفتيش الأغذية تقريرًا بإشعار الاسترجاع إذا كان قد جرى توزيع المنتج فقط على مستوى البيع بالجملة (وكانت شركتكم قادرة على استعادة التحكم بالمنتج قبل أن يتم توزيعه الى مستوى البيع بالتجزئة، أو الفنادق والمطاعم المؤسسات، او المستهلك) وللاسترجاعات من الفئة 3. لا يتم توزيع تقرير إشعار الاسترجاع الى وسائل الإعلام.

التحكم بالمنتج المسترجع والتخلص منه

يجب أن تحدد خطتكم كيف سيتم التحكم بالمنتج المسترجع بانتظار التصرف به والتخلص منه. إذا كان سيتم اتلافه بعد إعادته، يجب عندئذ إبلاغ إدارة سلامة وتفتيش الأغذية قبل إتلاف المنتج في حال كانت مشاهدتها لاتلاف المنتج ضرورية.

عمليات محاكاة الاسترجاع

أفضل طريقة لاختبار فعالية خطتكم للاسترجاع هي بإجراء محاكاة من شأنها أن تساعدكم على تحديد مواطن الخلل في أي خطة استرجاع تضعونها. مثلاً، قد تجدون أن رقم فاكس أو رقم هاتف الموزع قد تغير. أو وأن المورد قد تغير. سوف تساعد عملية محاكاة الاسترجاع في إبقاء موظفي الاسترجاع جاهزين وسوف تجعل الجميع ملمين بإجراءات عمليات الاسترجاع.

سوف تحدد عملية المحاكاة مدى سرعة شركتكم في تحديد والتحكم بالكثير من المنتجات المتضررة. وإذا تم تحديد مشاكل خلال عملية محاكاة الاسترجاع، ينبغي عندئذٍ مراجعة خطتكم للاسترجاع وتصحيحها. المحاكاة ضرورية، وسوف تتعثر خطتكم من دونها.

إذا اتبعتم هذه المبادئ التوجيهية، عندئذ يجب أن تكونوا أنتم وشركتكم جاهزين في حال حدوث عملية استرجاع. يساعد وجود الخطة، وجعل الجميع ملمين بها، وينفذون إجراءاتها في إبقائكم تسيطرون على الوضع.

نماذج إشعارات الاسترجاع، رسالة الابلاغ وأوراق العمل

سوف تجدون في الصفحات 16–19 نماذج لإشعارات الاسترجاع ورسالة الابلاغ، يمكنكم استعمالها كقوالب عند تصميم إشعارات الاسترجاع ورسائل الإبلاغ الخاصة بكم. سوف تجدون على الصفحات 20–24 أوراق عمل الاسترجاع. يمكنكم استعمالها من اجل جمع المعلومات ذات الصلة خلال عملية الاسترجاع. علاوة على ذلك، جرت إضافة دليل عمل خطة الاسترجاع لمساعدتكم في تصميم خطة الاسترجاع. ستجدون دليل العمل على الصفحات 25–48.

إذا كانت لديكم أية أسئلة او مخاوف حول وضع خطة الاسترجاع أو إذا احتجتم إلى موارد إضافية، اتصلوا بمكتب التواصل وتثقيف وتدريب الموظفين لدى إدارة سلامة وتفتيش الأغذية من خلال مكتب المساعدة للنشرة 1-877-FSISHelp على رقم الهاتف (1-877-374-7435) أو البريد الإلكتروني InfoSource@fsis.usda.gov.

يمكنكم زيارة الموقع الإلكتروني للمصانع الصغيرة والصغيرة جدًا على العنوان *www.fsis.usda.gov* للحصول على معلومات حول ورش التدريب وعلى المعلومات التقنية التي تناسب احتياجاتكم، والمعلومات الإضافية يمكنكم الرجوع إلى توجيهات إدارة سلامة وتفتيش الأغذية 8080.1 "استرجاع منتجات اللحوم والدواجن" من الموقع الإلكتروني *www.fsis.usda.gov/OPPDE/rdad/FSISDirectives/8080.1.pdf*.

جميع المعلومات في هذه النشرة مستمدة من توجيهات إدارة سلامة وتفتيش الأغذية 8080.1.

نموذج إشعار الاسترجاع: قد يحتوي على زجاج أو بلاستيك وغير ذلك

[الولاية] الشركة تسترجع [المنتج]

الذي يمكن أن يحتوي على [زجاج أو بلاستيك أو غير ذلك]

[المدينة]، [التاريخ] – [الشركة]، المؤسسة في [مدينة، ولاية] تسترجع حوالي [كمية] باوند من [المنتج] الذي يمكن أن يحتوي قطعًا من [حدد المادة]،

[اسم الشركة].

المنتجات التالية معرضة للاسترجاع:

[معلومات التعريف: نوع الحاوية، الوزن، اسم الماركة التجارية، وغير ذلك من المعلومات على الملصق، رقم المؤسسة، رموز الصندوق و/أو التاريخ]

أنتجت المنتجات في/من [التاريخ] وتم توزيعها في [مستوى التوزيع مثل مؤسسات البيع بالتجزئة، المؤسسات وغير ذلك] في [الولايات].

اكتشفت المشكلة من خلال [حدد كيف تم اكتشاف المشكلة]. أفادت التقارير [او لم تنشر] عن حصول إصابات بسبب استهلاك هذه المنتجات. على كل شخص قلق حول إصابته بمرض ناتج عن استهلاك المنتجات أن يراجع الطبيب.

المستهلكون، الذين لديهم أسئلة حول الاسترجاع يمكن أن يتصلوا [لقب واسم نقطة الاتصال] على [رقم الهاتف]. وسائل الإعلام التي لديها أسئلة حول الاسترجاع يمكن أن تتصل [بمرض لقب واسمن المتصل

به] على [رقم الهاتف].

كيفية إعداد خطة الاسترجاع

نموذج إشعار الاسترجاع: *اللسيتريا*

[الولاية] شركة تسترجع [المنتج]

بسبب احتمال تلوثه باللسيتريا

[المدينة]، [التاريخ]– [الشركة] المؤسسة في [مدينة، ولاية]
تسترجع حوالي [الكمية] من [المنتج] الذي يحتمل أن يكون ملوثًا بجرثومة الليستيريا المستوحدة]

المنتجات التالية معرضة للاسترجاع

[معلومات التعريف: نوع الحاوية، الوزن، "اسم الماركة التجارية وغير ذلك من المعلومات على الملصق"، رقم المؤسسة، رموز الصندوق و/أو التاريخ]

أنتجت المواد في/من [التاريخ] وجرى توزيعها إلى [مستوى التوزيع، مثلاً، مؤسسات البيع بالتجزئة، المؤسسات وغير ذلك] في]الولايات].

جرى اكتشاف المشكلة من خلال [حدد كيف جرى اكتشاف المشكلة]. صدرت تقارير [العدد أو لم تصدر] حول مرض مترافق مع استهلاك هذه المنتجات.

يمكن أن يسبب استهلاك الأغذية الملوثة باللسيتريا المستوحدة حصول مرض اللستيريا، وهو مرض غير منتشر ولكنه محتمل أن يكون قاتلاً. نادرًا ما يلتقط الناس الأصحاء مرض اللسيتريا. لكن يمكن أن يسبب مرض اللسيتريا التهابات خطيرة وقاتلة أحيانًا لدى الذين يعانون من أنظمة مناعة ضعيفة، كالاطفال، والمتقدمين في العمر، والنساء الحوامل والأشخاص المصابين بفيروس نقص المناعة أو الذين يخضعون إلى علاج كيميائي. تشمل الأعراض درجة حرارة عالية، صداع شديد، تصلب العنق، الغثيان، الارتباك وتشنجات.

المستهلكون الذين لديهم أسئلة حول الاسترجاع يمكن أن يتصلوا [لقب واسم نقطة الاتصال] على [رقم الهاتف]. وسائل الإعلام التي لديها أسئلة حول الاسترجاع يمكن أن تتصل [لقب واسم نقطة الاتصال] على [رقم الهاتف].

نموذج إشعار الاسترجاع: المواد المسببة للحساسية التي لم يعلن عن وجودها

[الولاية] الشركة تسترجع [المنتج] بسبب مواد مسببة للحساسية لم يعلن عن وجودها

[المدينة]، [التاريخ] – [الشركة]، المؤسسة في [مدينة، ولاية] تسترجع حوالي [الكمية] باوند من [المنتج] بسبب مواد مسببة للحساسية لم يعلن عن وجودها [تحديد مسببات الحساسية].

المنتجات التالية معرضة للاسترجاع:

[معلومات التعريف: نوع الحاوية، الوزن، اسم الماركة التجارية، وغير ذلك من المعلومات المدرجة على الملصق، رقم المؤسسة، رموز الصندوق و/أو التاريخ]

أنتجت المنتجات في/من [التاريخ] وتم توزيعها إلى [مستوى التوزيع مثلاً، مؤسسات البيع بالتجزئة، المؤسسات وغير ذلك] في [الولايات].

اكتشفت المشكلة من خلال [حدد كيف تم اكتشاف المشكلة]. يجب على كل شخص قلق من إصابته بالحساسية أن يراجع الطبيب.

المستهلكون، الذين لديهم أسئلة حول الاسترجاع يمكن أن يتصلوا [لقب واسم نقطة الاتصال] على [رقم الهاتف]. وسائل الإعلام التي لديها أسئلة حول الاسترجاع يمكن أن تتصل [لقب واسم المتصل] على [رقم الهاتف].

نموذج رسالة إبلاغ الاسترجاع

[التاريخ]

[اسم وعنوان شركة الزبون]

عناية: [اسم ولقب الشخص الذي يجب الاتصال به]

الموضوع: [استرجاع نوع المنتج]

حضرات السادة والسيدات الكرام

نتوجه إليكم في هذه الرسالة لتأكيد محادثتنا الهاتفية بأن [اسم الشركة)، تسترجع المنتج التالي بسبب (حدد سبب الاسترجاع]:

[وصف المنتج، بما في ذلك الإسم، الماركة، الرمز، حجم ونوع الرزمة، رقم المؤسسة وغير ذلك]

نطلب منكم مراجعة سجلات الجردة وعزل واحتجاز المنتج أعلاه. إذا كنت قد شحنتم أية كمية من هذا المنتج نطلب منكم الاتصال بزبائنكم لسحب المنتج وإعادته إليكم. بعد سحب كامل كمية المنتج، يرجى الاتصال بنا. سوف نتخذ ترتيبات لشحن المنتج إلى مرافقنا. ونتمنى عليكم عدم اتلاف المنتج. سوف نسجل أي منتج تعيدونه دائنًا في حسابكم.

إننا نقوم بهذا العمل بالتعاون مع إدارة سلامة وتفتيش الأغذية التابعة لوزارة الزراعة الأميركية. يجوز ان يتصل بك مسؤولون من إدارة سلامة وتفتيش الأغذية للتأكد من أنكم استلمت هذا الإشعار وإنكم تتعاونون في العمل.

عملكم السريع سوف يساعد بدرجة كبيرة [اسم الشركة] في هذا العمل. . وإذا كانت لديكم أية أسئلة، يرجى عدم التردد بالاتصال مع [منسق الاسترجاع في الشركة] على [رقم الهاتف]

وشكرًا لتعاونكم

مع فائق الاحترام

[اسم الموظف الرسمي للشركة] [لقبه]

صفحة عمل الاسترجاع

(اشمل المرفقات، الصفحات الإضافية، نسخ عن الملصقات والجداول الانسيابية حسب الضرورة)

تاريخ اليوم _____

أرقام المؤسسة، المؤسسة _____ الصفحة _____

اسم المؤسسة _____

العنوان _____

_____

منسق الاسترجاع لدى المؤسسة (الاسم، اللقب، رقم الهاتف) _____

نقطة الاتصال بوسائل الإعلام لدى الشركة: _____

_____

نقطة الاتصال بالمستهلك لدى الشركة: (الاسم، اللقب، رقم الهاتف): _____

_____

سبب الاسترجاع: _____

حدّد المنتجات المسترجعة بصورة منفصلة حسب:

اسم الماركة			
اسم المنتج			
الرزمة (النوع والحجم)			
رمز الرزمة (استعمال من قبل/بيع من قبل)			
تاريخ التوضيب			
رمز الصندوق (تعريف)			
العدد/الصندوق			
تاريخ الإنتاج			
الكمية (باوند/صناديق) المنتجة			
الكمية المحتفظ بها في المؤسسة			
الكمية (باوند/صناديق) الموزعة			
مستوى التوزيع (مؤسساتي/بيع بالتجزئة وغير ذلك)			
منطقة التوزيع			
جرى تصديره إلى [الدولة]			
غذاء المدارس (عقد AMS, CN)	(نعم) (كلا)	(نعم) (كلا)	(نعم) (كلا)
وزارة الدفاع (DSCP، المفوض وغير ذلك)	(نعم) (كلا)	(نعم) (كلا)	(نعم) (كلا)
المبيعات عبر الانترنت أو حسب الكتالوج	(نعم) (كلا)	(نعم) (كلا)	(نعم) (كلا)

ورقة عمل الاسترجاع

صف عملية الإنتاج/المعالجة و/أو أرفق رسمًا بيانيًا الانسياب لمراحل العملية

_____

_____

_____

ما هي المدة بين "عملية التنظيف والأخرى" (حيث يكون ذلك قابلاً للتطبيق)

هل تمّ تحديد مصدر التلوث؟ اشرح ذلك.

_____

_____

هل هناك بيانات يمكن أن تحدد كمية المنتج المتأثر؟

_____

_____

هل جرى الإبلاغ عن اية انحرافات في القياس؟ و/أو مزج المكونات (نعم) (كلا)

اشرح ذلك: _____

_____

_____

هل المؤسسة تستعمل بصورة روتينية أجهزة اكتشاف المعادن أو أجهزة تصوير أخرى؟ (نعم) (كلا) اشرح ذلك _____

_____

_____

هل جرى إنتاج منتجات أخرى على نفس خط الإنتاج أو استعمال بعض نفس المعدات خلال الفترة بين "عملية التنظيف والأخرى"؟

_____

_____

ورقة عمل الاسترجاع
(مرفق اللسيتريا المستوحدة)
(المنتج الجاهز للأكل)

صف عملية الإنتاج/المعالجة و/أو ارفق رسمًا بيانيًا لانسياب مراحل العملية

_____

_____

_____

ما هي المدة بين عملية "التنظيف والأخرى"؟

هل جرى توضيب منتج آخر من إنتاج سابق مع رمز التوضيب هذا؟ (نعم) (كلا)

هل جرى تنظيف كامل للخط بعد تمرير المنتج المتبقي من انتاج سابق (نعم) (كلا)

ما هو تاريخ المنتج المتبقي من انتاج سابق.

هل كان هناك اية انحرافات خلال عملية إنتاج المنتج المتبقي من انتاج سابق؟ (نعم) (كلا)

اشرح ذلك: _____

ما هي الإجراءات التصحيحية المنفذة؟

_____

هل جرى إنتاج منتجات أخرى على نفس خط الإنتاج أو استعمال بعض نفس المعدات خلال الفترة "بين عملية التنظيف والأخرى"؟ (نعم) (كلا)

إشرح ذلك _____

_____

ما هي درجة الحرارة الداخلية للطهو التي تم الوصول اليها؟ (نعم) (كلا)

حدد: _____

_____

هل وصل المنتج إلى أي نشاط مائي (Aw) درجة حرارة معينة أو رقم هيدروجيني (PH) مطلوب؟ (نعم) (كلا)

حدد_____

هل لدى الشركة برنامج مراقبة بيئية داخل المصنع لجرثومة اللستيريا المستوحدة؟ (نعم) (كلا)

هل جرى تحديد مصدر التلوث؟ (نعم) (كلا)

اشرح ذلك_____

هل كانت هناك بيانات تحدد كمية المنتج المتأثر؟ (نعم) (كلا) إشرح ذلك _____

_____

ورقة عمل الاسترجاع
(مُرفق الاشريكية القولونية O157:H7)

صف عملية الإنتاج/المعالجة و/أو ارفق رسمًا بيانيًا لانسياب مراحل العملية

_____

_____

هل أجرت المؤسسة اختبار الاشريكية القولونية؟ (نعم) (كلا). وبأي وتيرة؟
ما هي مصادر المواد المعالجة؟ _____

_____

هل انتجت منتجات أخرى من نفس مواد المصدر؟ (نعم) (كلا)
إشرح ذلك:_____

_____

هل استعملت منتجات أعيد العمل عليها أو متبقية من انتاج سابق في انتاج لاحق؟ (نعم) (كلا)
إذا كان الجواب نعم، في أية تواريخ استعملت المنتجات المعاد العمل عليها أو المتبقية من انتاج سابق، وهل استعملت في إنتاج ذلك اليوم المستخدم في إنتاج لاحق؟

_____

_____

ما هي المدة بين عملية "التنظيف والأخرى"؟_____
هل جرى إنتاج منتجات أخرى على نفس خط الإنتاج أو استعمال بعض نفس المعدات خلال الفترة "بين عملية التنظيف والأخرى"؟ (كلا) (نعم) اشرح: _____

_____

هل نفذت الشركة اية اختبارات جرثومية؟ (نعم) (كلا)، اشرح، مع اعطاء النتائج: _____

_____

هل هناك بيانات يمكن ان تحدد كمية المنتج المتأثر؟ (نعم) (كلا) _____

_____

_____

_____

هل كان هناك أية انحرافات في عملية المعالجة خلال إنتاج المنتج المتأثر؟ (نعم) (كلا)
هل جرى تنفيذ إجراءات تصحيحية؟

_____

_____

_____

ورقة عمل الاسترجاع
(مرفق السلمونيلا)
(المنتج الجاهز للأكل)

صف عملية الإنتاج/المعالجة و/أو أرفق رسمًا بيانيًا لانسياب مراحل العملية.

_____

_____

ما هي المدة بين "عملية التنظيف والأخرى"؟

هل جرى توضيب منتج متبقي من إنتاج سابق بموجب هذا الرمز؟ (نعم) (كلا)

هل جرى تنظيف خط الإنتاج بعد تمرير المنتج المتبقي؟ (نعم) (كلا)

في أي تاريخ جرى نقل المنتج المتبقي من؟

هل كان هناك أية انحرافات في العملية خلال إنتاج المنتج المتبقي؟ (نعم) (كلا)

اشرح ذلك _____

_____

هل جرى تنفيذ إجراءات تصحيحية؟

_____

هل تم إنتاج منتجات أخرى على نفس خط الإنتاج أو استعمال بعض نفس المعدات خلال الفترة "عملية التنظيف والأخرى"؟ (نعم) (كلا) اشرح ذلك: _____

_____

ما هي درجة الحرارة الداخلية للطهو التي تم التوصل اليها؟ _____

_____

هل وصل المنتج إلى أي نشاط مائي (Aw) أو رقم هيدروجيني(pH) مطلوب؟ (نعم) (كلا) حدد:____

_____

هل لدى المؤسسة آليات تحكم بعد المعالجة؟ (نعم) (كلا) حدد (اشمل السجلات):

_____

هل أجرت المؤسسة أي اختبار جرثومي؟ (نعم) (كلا) اشرح واشمل النتائج:

_____

هل كان هناك بيانات يمكن ان تحدد كمية المنتج المتأثر؟ (نعم) (كلا) اشرح ذلك: _____

_____

كيفية إعداد خطة الاسترجاع

نموذج خطة الاسترجاع لمنتجات اللحوم والدواجن:
دليل العمل

أيار/مايو
2013

وزارة الزراعة الأميركية
إدارة سلامة وتفتيش الأغذية

نموذج خطة الاسترجاع لمنتجات اللحوم والدواجن:
دليل العمل

ملحق دليل أخبار المصانع الصغيرة حول كيفية إعداد خطة استرجاع منتجات اللحوم والدواجن

يتناول المقال المعنون "كيف يمكنك منع حصول، عمليات الاسترجاعات" في المجلد 2، العدد 3، من دليل أخبار المصانع الصغيرة قصة خيالية عن شخص. وشركة – هرمان فيورشلنجر، مالك شركة فيورشلنجر للحوم، لتصوير أهمية الإعداد لعملية الاسترجاع، وخطة "الاسترجاع، التي يتطلب الآن من الشركات أن تكون موجودة لديها، تساعد في الاعداد الفعال والعمل بسرعة للحد من نطاق الاسترجاع.

من أجل مساعدتك في صناعة خطتك، أعد دليل أخبار المصانع الصغيرة هذا الملحق المكون من جزأين: "كيفية إعداد خطة استرجاع منتجات اللحوم والدواجن: دليل العمل. يعرض الجزء الأول شركة فيورشلنجر الخيالية للحوم وخطتها للاسترجاع. تجدر الملاحظة أن أسماء الأفراد المذكورين ضمن هذه الخطة هي خيالية وأي تشابه مع أماكن أو أسماء. وأشخاص هي من قبيل الصدفة المحضة. الجزء الثاني هو قسم دليل العمل الذي يمكنك استعماله لتسجيل، أو جمع او ترتيب المعلومات وأن تبدأ بترتيب خطتك.

من المهم أن نلاحظ أنه لا يوجد خطة واحدة يمكن أن تناسب جميع احتياجات الشركات. هذا الكتاب يخدم فقط كدليل لمساعدتك على البدء باستخدام هذه الأداة الهامة للسلامة الغذائية في الأعمال التجارية الخاصة بك.

الجزء الأول

خطة استرجاع منتجات اللحوم والدواجن
شركة فويرشلنجر للحوم

15 أيلول/سبتمبر 2015

صادق عليها: هرمان فيورشلنجر، مالك الشركة

المقدمة

سوف تتم مراجعة خطة استرجاع منتجات اللحوم والدواجن لشركة فيورشلنجر للحوم مرتين في السنة وسوف تنقح من شركة فيورشلنجر عند الضرورة عندما يتغير الموظفون والإجراءات والعمليات وعوامل أخرى.

تعريف موظفي الاسترجاع (لجنة الاسترجاع)

سالي فيورشلنجر (المنسقة الأولى للاسترجاع)،

الهاتف: (123) 456-7890, Fax: (123) 456-7890

البريد الإلكتروني: *Sfuerschlinger@FuerschlingersBetterMeat.com*

رالف ستاف (المنسق البديل للاسترجاع)

الهاتف:(123) 456-7890, Fax: (123) 456-7890

البريد الإلكتروني: *Rstaff@FuerschlingersBetterMeat.com*

الكسندرا جونز (ممثلة المستهلكين)

الهاتف: 123) 456-7890, Fax: (123) 456-7890

البريد الإلكتروني: *AJones@FuerschlingersBetterMeat.com*

جف فيورشلنجر، (ممثل الشؤون العامة)

الهاتف: (123) 456-7890, Fax: (123) 456-7890

البريد الإلكتروني: *Jfuerschlinger@FuerschlingersBetterMeat.com*

هيومان كيو. فيورشلنجر، (مالك الشركة)، الهاتف: (123) 456-7890

الفاكس: (123) 456-7890، البريد الإلكتروني: *Hfuerschlinger@FuerschlingersBetterMeat.com*

التقرير ما إذا كان الاسترجاع ضروريًا

تقوم شركة فيورشلنجر بجمع وتحليل كافة المعلومات والبيانات التي بحوزتها والمتعلقة بالمنتج المحتمل استرجاعه. سوف تأخذ بعين الاعتبار العوامل التالية:

- هل تم إنتاج منتجات مغشوشة أو جرى تعريفها بصورة خاطئة؟
- هل تم شحن منتجات مغشوشة أو جرى تعريفها بصورة خاطئة؟
- إلى أين تمّ شحن المنتج؟
- هل المنتج متداول في الأسواق التجارية؟
- هل المنتج متوفر للمستهلكين؟

نطاق الاسترجاع

سوف تقدّر شركة فويرشلنجر كمية ونوع المنتج المشمول في عملية الاسترجاع. عندما تكون المشكلة متعلقة بالتلوث بجراثيم مسببة للأمراض، ينبغي أن تشمل عملية الاسترجاع جميع المنتجات المنتجة بموجب خطة واحدة لتحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة بين أداء الإجراءات الكاملة للتنظيف والتعقيم وإجراءات سحب المنتجات. فعلى سبيل المثال بالنسبة للإشريكية القولونية O157:H7 سوف تدرس الشركة أيضًا استعمال مواد المصدر.

تشمل بعض الأمثلة حول كيفية تحديد نطاق أعمال سحب المنتج:

- تلوث خزان المنتج بمادة غريبة
- استعمال ملصق غير صحيح
- استعمال نفس مصدر المواد النيئة في دفعات إنتاج أخرى وفي أيام إنتاج أخرى.

علاوة على ذلك سوف تدرس شركة فويرشلنجر بعض العوامل مثل:

- ترميز المنتج،
- الجرثومة المسببة للمرض التي تثير القلق
- المعالجة والتوضيب
- المعدات
- خطة تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة لديها لمراقبة النشاطات والتحقق من صحتها (بضمنها الاختبار الجرثومي).
- سجلاتنا لاجراءات التشغيل القياسية وفق شروط النظافة الصحية.
- ما إذا كانت بعض أو جميع المنتجات الخاضعة للتحكم بواسطة نفس خطط تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة أو خطط مماثلة لها قد تأثرت.

سوف تحدد الخطة كيف ستقرر الشركة نطاق المنتج المعني لمختلف السيناريوهات والحالات الطارئة.

السجلات

يتم الاحتفاظ بسجلات الشركة في مكتبنا، شارع براون123، سبرينغفيلد، بولاية أوهايو 2345، نحتفظ بهذه السجلات لفترة زمنية تتجاوز تاريخ صلاحية الاستعمال والاستخدام المتوقع لمنتجاتنا. ووفقًا لأنظمة إدارة سلامة وتفتيش الأغذية 9 CFR 320 و9 CFR 381.175، وتحتوي على المعلومات التالية:

- التعريف الايجابي للمنتجات.
- سجلات التوزيع (مثلاً، سنوات البيع، الفواتير، أوراق الشحن وغير ذلك)
- سجلات الإنتاج التي تسهل تعقب المنتجات ومكونات المنتجات.

تشمل جميع سجلاتنا أسماء وعناوين المرسل إليهم، وطرق الشحن وتواريخ الشحن. علاوة على ذلك، سنحتفظ بسجلات عن جميع موردينا للحم البقري المفروم (مثلاً، اسماء وأرقام دفعات الموردين وتواريخ الإنتاج) وفقًا لتوجيهات إدارة سلامة وتفتيش الأغذية 10,010.1.

حول عملية الاسترجاع

أعدت لجنة الاسترجاع في شركة فويرشلنجر عددًا من السيناريوهات لتقرير عمق عملية الاسترجاع. وبما أنها تصاميم محمية بحقوق الملكية، فهي تحفظ في مكتبنا في شارع براون 123، سبرينغفيلد، ولاية أوهايو 12345. في حال حصول استرجاع، سوف تتوفر للوكالات التنظيمية عند طلبها. يعتمد عمق عملية الاسترجاع على درجة الخطر، ومدى التوزيع ومستوى توزيع المنتج المسترجع مستويات تصنف عمق عملية الاسترجاع كما يلي:

- مستوى البيع بالجملة: توزيع المنتج إلى مستودع او مركز توزيع حيث لا يكون تحت السيطرة المباشرة للشركة المنتجة.
- مستوى البيع بالتجزئة: استلام المنتج من قبل بائعي التجزئة لبيعه إلى العائلات المستهلكة.
- مستوى الفنادق والمطاعم والمؤسسات: استلام المنتج من قبل الفنادق والمطاعم والمؤسسات من زبائن الشركة.
- مستوى المستهلك: بيع المنتج إلى مستهلكين.

اتصالات الاسترجاع

نحن في شركة فويرشلنجر نعتبر صحة وسلامة موظفينا والناس من أعلى أولوياتنا. ولذلك طورنا أساليب اتصالات مختلفة لابلاغ الموردين والمؤسسات المرسل إليها والمستهلكين حول أية عمليات استرجاع للمنتج التي يمكن أن نقوم بها. يرجى مراجعة قوالب اتصالات الاسترجاع الواردة على الصفحات 38-40.

سوف تُبلغ جميع اتصالات المعلومات التالية:

- ما إذا كان المنتج معرضًا للاسترجاع؟
- ما إذا كان من الضروري الوقف الفوري للتوزيع او استعمال اية منتجات متبقية
- ما إذا كان على المؤسسة المباشرة التي أرسل إليها المنتج، إبلاغ زبائنها الذين استلموا المنتج حول عملية الاسترجاع.

- تعليمات حول ما يجب القيام به بالنسبة للمنتج.
- معلومات الاتصال لدينا (نقطة الاتصال ورقم الهاتف)

تنفيذ اتصالات الاسترجاع

سوف تحاول شركة فويرشلنجر أن تتصل بجميع الذين أرسل إليهم المنتج أو الزبائن بالطرق التالية (وفق هذا الترتيب الخاص) إلى أن تستلم نقطة الاتصال ويعترف باتصالنا:

- الهاتف
- البريد الالكتروني
- الفاكس

علاوة على ذلك، ينبغي الاتصال بجميع المؤسسات التي أرسل إليها المنتج أو الزبائن عبر رسالة تسلم عن طريقة خدمة خاصة يُكتب عليها بوضوح (على الرسالة أو المغلف) عبارة "مستعجل، استرجاع غذاء". يجب إرسال اتصالات المتابعة إلى المؤسسات التي أرسل إليها المنتج او الزبائن الذين لا يجيبون على اتصالات الاسترجاع الابتدائية خلال 24 ساعة.

مضمون اتصال الاسترجاع

تُكتب جميع اتصالات الاسترجاع وفقًا للمبادئ التوجيهية التالية:

- الإيجاز والدقة
- تحديد المنتج بوضوح وأية معلومات وصفية وثيقة الصلة به، بما في ذلك:
  - اسم المنتج/العلامة التجارية
  - رمز المنتج
  - حجم الرزمة/الصندوق
  - رمز تاريخ الرزمة/الصندوق
  - رقم دفعة الإنتاج/تاريخ انتهاء الصلاحية
  - الرمز العالمي للمنتج (UPC).
- وصف الخطر الناتج عن استهلاك المنتج
- شرح موجز لسبب الاسترجاع والخطر الناتج عن ذلك
- تزويد تعليمات محددة حول ما يجب القيام به بالنسبة للمنتج المسترجع
- طلب الحصول على بيان رسمي مكتوب من المؤسسات المرسل اليها للإبلاغ
- توفير وسيلة للمؤسسات المرسل إليها (ومتلقي الاتصالات الآخرين) للإبلاغ عن احتمال وجود أية كمية من المنتج تحت سيطرتها.
- تضمين معلومات الاتصال لشركتنا ونقطة الاتصال.

مسؤولية المتلقي

يتعين على المؤسسات المرسل إليها أو الزبائن الذين يتلقون اتصالا حول الاسترجاع أن ينفذوا فورًا جميع التعليمات المزودة، وعند الضرورة ابلاغ خبر الاسترجاع إلى المؤسسات التي أرسلوا منتجاتها إليها او زبائنهم.

البلاغ العام

تحدد فئة الاسترجاع ومدى توزيع المنتج في السوق التجارية توزيع البلاغ العام لإدارة سلامة وتفتيش الأغذية. سوف تقرر شركة فويرشلنجر ما إذا كانت الشركة ستصدر بيانها الصحفي بالاضافة إلى بيان الاسترجاع أو تقرير بلاغ الاسترجاع الصادر عن إدارة سلامة وتفتيش الأغذية وكيف سيتم إصداره. يمكن أن تجد قوالب البلاغ العام على الصفحات 38–41.

عمليات التدقيق بشأن الفعالية

في جهد لتقييم تقدم وفعالية عملية الاسترجاع، سوف تجري إدارة سلامة وتفتيش الأغذية عمليات تدقيق بشأن الفعالية للتحقق من أن جميع المؤسسات المرسل إليها (عند العمق المقرر للاسترجاع) قد استلمت بلاغ الاسترجاع واتخذت الاجراء المناسب.

بغض النظر عن سيناريو الاسترجاع، سوف يتم الاتصال بجميع المؤسسات المرسل إليها بالطرق التالية (وفق هذا الترتيب الخاص) إلى أن نستلم اعترافًا مكتوبًا باستلامها:

- اتصال هاتفي
- بريد الكتروني او فاكس
- رسالة تسلّم عبر خدمة خاصة
- زيارة شخصية

سوف تأخذ شركة بتر فويرشلنجر في عين الاعتبار المعلومات التالية بشأن عملية التحقق من فعالية الاسترجاع:

- ما هي كمية المنتج في عملية الاسترجاع؟
- كيف يتم تعريف المنتج إلى زبائننا/بائعي التجزئة لدينا (مثلاً، تعليمات الدفعة)؟
- ما هو عدد المواقع التي شحن إليها المنتج وأين توجد؟
- كيف أوصلنا إعلان سحب المنتج إلى الذين استلموه؟
    - هل وثقنا هذا الاتصال؟
    - هل طلبنا واستلمنا اعترافًا مكتوبًا منهم؟
- ما هي الاعمال المتخذة تجاه المنتج ومن قام بها؟
- إذا كان المنتج قد أُتلف، فهل كان هناك شهود على عملية الاتلاف وهل هي موثقة؟
    - هل كان موظفو برنامج التفتيش لإدارة سلامة وتفتيش الأغذية موجودين؟
- هل يوجد سجل مكتوب حول:
    - متى تم تعريف المسألة؟
    - متى تم ابلاغ الزبائن؟
    - متى استلمنا البلاغ بأن المنتج، وضع قيد الاحتجاز أو لم يعد تحت سيطرة الزبون؟
- هل نستطيع تحديد وجود معظم (أو كامل) المنتج؟

التحكم بالمنتج المسترجع والتخلص منه

سوف تحدد شركة فيورشلنجر كيف سيتم التخلص من المنتج المسترجع وكيف سيتم التحكم به بانتظار التخلص منه: يجب ابلاغ إدارة سلامة وتفتيش الأغذية قبل تنفيذ إجراءات التخلص من المنتج التي سوف تشمل الاتلاف او إعادة وضع ملصقات على المنتج المسترجع. في حال جرى إتلاف المنتج، سوف يُجعل غير صالح للأكل للإنسان والحيوانات. يجب أن تشير جميع الملصقات على انه غير صالح للتداول التجاري.

محاكاة عمليات الاسترجاع

سوف تجري شركة فيورشلنجر تمرين محاكاة كل نصف سنة لتقييم خطتنا للاسترجاع. سوف تشمل محاكاة الاسترجاع انتقاء، دفعة واحدة على الأقل من المنتج الذي تم توزيعه في السوق التجارية بدون إشعار مسبق إلى الموظفين المشاركين في التمرين.

سوف يحدد سبب افتراضي لاسترجاع المنتج وسوف يشمل تحفيز خطة الاسترجاع. سوف يبدأ تنفيذ عملية المحاكاة على الأرض حتى النقطة التي يجري فيها الاتصال مع مواقع خارج الحدود التنظيمية للشركة (التفاصيل الكاملة حول من سيتم الاتصال به وكيف سيتم ذلك قبل بدء التمرين*).

بالإضافة إلى ذلك، سوف تشمل تمارين محاكاة عملية الاسترجاع سيناريوهات يكون فيها المنتج قد شُحن إلى أبعد من الزبون الابتدائي للشركة، إلى واحد أو أكثر من زبائنه.

يتم الاحتفاظ بملف محاكاة عملية الاسترجاع من قبل شركة فيورشلنجر من أجل تسجيل التفاصيل والنتائج لجميع تمارين محاكاة عملية الاسترجاع. يشمل الملف المعلومات التالية:

- اسم وعنوان ورقم هاتف الزبائن (لدفعة الاختبار)
- سجلات الإنتاج
- الجردة
- توزيع دفعة الاختبار

في حال جرى تعريف المشاكل خلال تمرين محاكاة عملية الاسترجاع، سوف يتم تنقيح خطة الاسترجاع (والإجراءات حسب الضرورة).

سوف تراجع خطة الاسترجاع لشركة فيورشلنجر مرتين في السنة وتنقح حسب الضرورة، عندما يتم تغيير الموظفين، أو الإجراءات أو عمليات المعالجة وغيرها من العوامل.

قوالب اتصالات الاسترجاع

سوف تستعمل قوالب اتصالات الاسترجاع المرفقة على الصفحات 38–40 من قبل الشركة لإعداد رسائل إلى الزبائن والبيان الصحفي حول المنتجات المسترجعة خلال عمليات الاسترجاع الفعلية وتمارين المحاكاة.

القالب رقم 1 لاتصال الاسترجاع

رسالة إلى الزبائن

التاريخ

اسم وعنوان الشركة

عناية: **اسم ولقب شخص الاتصال**

الموضوع: استرجاع **نوع المنتج**

حضرات السادة والسيدات الكرام

نتوجه إليكم في هذه الرسالة لتأكيد محادثتنا الهاتفية بأن [اسم الشركة)، تسترجع المنتج التالي بسبب (حدد سبب الاسترجاع]:

[وصف المنتج، بما في ذلك الإسم، الماركة، الرمز، حجم ونوع الرزمة، رقم المؤسسة وغير ذلك]

نطلب منكم مراجعة سجلات الجردة وعزل واحتجاز المنتج أعلاه. إذا كنت قد شحنتم أية كمية من هذا المنتج نطلب منكم الاتصال بزبائنكم لسحب المنتج وإعادته إليكم. بعد سحب كامل كمية المنتج، يرجى الاتصال بنا. سوف نتخذ ترتيبات لشحن المنتج إلى مرافقنا. ونتمنى عليكم عدم اتلاف المنتج. سوف نسجل أي منتج تعيدونه دائنًا في حسابكم.

إننا نقوم بهذا العمل بالتعاون مع إدارة سلامة وتفتيش الأغذية التابعة لوزارة الزراعة الأميركية. يجوز ان يتصل بك مسؤولون من إدارة سلامة وتفتيش الأغذية للتأكد من أنكم استلمت هذا الإشعار وإنكم تتعاونون في العمل.

عملكم السريع سوف يساعد بدرجة كبيرة [اسم الشركة] في هذا العمل. . وإذا كانت لديكم أية أسئلة. يرجى عدم التردد بالاتصال بسالي فيورشلنجر على رقم الهاتف 456-7890 (123).

وشكرًا لتعاونكم

المخلص مع فائق الاحترام

هرمان فيورشلنجر، المالك

القالب رقم 2 – اتصال الاسترجاع

بيان صحفي للشركة

تسترجع شركة فيورشلنجر للحوم [المنتج]
بسبب احتمال تلوثه باللستيريا

[المدينة]، [التاريخ] – شركة فيورشلنجر للحوم، وهي مؤسسة مركزها في سبرينغفيلد، بولاية أوهايو، تسترجع حوالي [الكمية] باوند من [المنتج] المحتمل أن يكون ملوثًا باللستيريا المستوحدة.

المنتجات التالية تخضع للاسترجاع:

- [معلومات التعريف: نوع الحاوية، الوزن، "اسم الماركة التجارية وغير ذلك من المعلومات على الملصق"، رقم المؤسسة، رموز الصندوق و/أو التاريخ]

أنتجت المواد في/من [التاريخ] وجرى توزيعها إلى [مستوى التوزيع، مثلاً، مؤسسات البيع بالتجزئة، المؤسسات وغير ذلك] في]الولايات].

جرى اكتشاف المشكلة من خلال [حدد كيف جرى اكتشاف المشكلة]. صدرت تقارير [العدد أو لم تصدر] حول مرض مترافق مع استهلاك هذه المنتجات.

يمكن أن يسبب استهلاك الأغذية الملوثة باللسيتريا المستوحدة حصول مرض اللستيريا، وهو مرض غير منتشر ولكنه محتمل أن يكون قاتلاً. نادرًا ما يلتقط الناس الأصحاء مرض اللسيتريا. لكن يمكن أن يسبب مرض اللسيتريا التهابات خطيرة وقاتلة أحيانًا لدى الذين يعانون من أنظمة مناعة ضعيفة، كالأطفال، والمتقدمين في العمر، والنساء الحوامل والأشخاص المصابين بفيروس نقص المناعة أو الذين يخضعون إلى علاج كيميائي. تشمل الأعراض درجة حرارة عالية، صداع شديد، تصلب العنق، الغثيان، الارتباك وتشنجات.

يستطيع المستهلكون الذين لديهم أسئلة حول عملية الاسترجاع الاتصال بممثلة المستهلكين في شركة فيورشلنجر، ألكسندرا جونز على رقم الهاتف 456-7890 (123). يجوز لوسائل الإعلام التي لديها أسئلة حول عملية الاسترجاع الاتصال بممثل الشؤون العامة في شركة فيورشلنجر جف فيورشلنجر مدير الشركة، على الرقم 456-7890 (123).

القالب رقم 3 اتصال الاسترجاع

بيان صحفي للشركة

شركة فيورشلنجر تسترجع [المنتج]
بسبب وجود مواد مسببة للحساسية لم يعلن عنها

[المدينة]، [التاريخ] – شركة فيورشلنجر، وهي مؤسسة مركزها في سيربنغفيلد، بولاية أوهايو، تسترجع حوالي [الكمية] باوند من [المنتج] بسبب وجود مواد مسببة للحساسية لم يعلن عنها [حدد المادة المسببة للحساسية].

المنتجات التالية معرضة للاسترجاع:

[معلومات التعريف: نوع الحاوية، الوزن، اسم الماركة التجارية، وغير ذلك من المعلومات المدرجة على الملصق، رقم المؤسسة، رموز الصندوق و/أو التاريخ]

أنتجت المنتجات في/من [التاريخ] وتم توزيعها إلى [مستوى التوزيع مثلاً، مؤسسات البيع بالتجزئة، المؤسسات وغير ذلك] في [الولايات].

اكتشفت المشكلة من خلال [حدد كيف تم اكتشاف المشكلة]. يجب على كل شخص قلق من إصابته بالحساسية أن يراجع الطبيب.

يستطيع المستهلكون الذين لديهم أسئلة حول عملية الاسترجاع الاتصال بممثلة المستهلكين في شركة فيورشلنجر، في ألكسندرا جونز على رقم الهاتف 456-7890 (123). يجوز لوسائل الإعلام التي لديها أسئلة حول عملية الاسترجاع الاتصال بممثل الشؤون العامة في شركة فيورشلنجر جف فيورشلنجر مدير الشركة، على الرقم 456-7890 (123).

القالب رقم 4 اتصال الاسترجاع

بيان صحفي للشركة

شركة فيورشلنجر تسترجع [المنتج]
الذي يمكن أن يحتوي على [الزجاج، أو البلاستيك أو وغير ذلك]

[المدينة]، [التاريخ] – شركة فيورشلنجر، وهي مؤسسة مركزها في سيربنغفيلد، بولاية أوهايو، تسترجع حوالي [الكمية] باوند من [المنتج] الذي يحتمل أن تتضمن أجزاء من [حدد المادة].

المنتجات التالية معرضة للاسترجاع:

[معلومات التعريف: نوع الحاوية، الوزن، اسم الماركة التجارية، وغير ذلك من المعلومات المدرجة على الملصق، رقم المؤسسة، رموز الصندوق و/أو التاريخ]

أنتجت المنتجات في/من [التاريخ] وتم توزيعها إلى [مستوى التوزيع مثلاً، مؤسسات البيع بالتجزئة، المؤسسات وغير ذلك] في [الولايات].

اكتشفت المشكلة من خلال [حدد كيف تم اكتشاف المشكلة]. يجب على كل شخص قلق من إصابته بالحساسية أن يراجع الطبيب.

يستطيع المستهلكون الذين لديهم أسئلة حول عملية الاسترجاع الاتصال بممثلة المستهلكين في شركة فيورشلنجر، في ألكسندرا جونز على رقم الهاتف 456-7890 (123). يجوز لوسائل الإعلام التي لديها أسئلة حول عملية الاسترجاع الاتصال بممثل الشؤون العامة في شركة فيورشلنجر جف فيورشلنجر مدير الشركة، على الرقم 456-7890 (123).

الجزء الثاني

دليل العمل

خطة الاسترجاع

اسم المؤسسة: _____

موقع المؤسسة: _____

رقم المؤسسة لدى إدارة سلامة وتفتيش الأغذية: _____

التاريخ: _____

منسق الاسترجاع (الشخص المسؤول عن تنسيق عمليات الاسترجاع في هذه الشركة)

الاسم: _____

رقم الهاتف: _____

رقم الفاكس: _____

عنوان البريد الإلكتروني: _____

فريق الاسترجاع/معلومات الاتصال

الاسم	معلومات الاتصال (الشركة، العنوان، رقم الهاتف، رقم الفاكس، عنوان البريد الإلكتروني)	الدور (مصنع، مورد، موزع، زبائن، مكتب المنطقة)

إجراءات اتخاذ قرار الاسترجاع

تقيم الخطر الصحي

- **هل توجد مادة مسببة للحساسية غير معلن عنها في منتج المصنع؟**

❑ نعم ❑ كلا

إذا كان الجواب نعم، صف التفاصيل: _____

_____

- **هل كان المنتج مصنعًا بدرجة غير كافية؟**

❑ نعم ❑ كلا

إذا كان الجواب نعم، صف التفاصيل: _____

_____

- **هل كان المنتج إيجابيًا لوجود جرثومة مسببة للمرض عند اختباره؟**

❑ نعم ❑ كلا

إذا كان الجواب نعم، صف التفاصيل: _____

_____

- **هل هناك تقارير تشير إلى حصول مرض او إصابة بسبب المنتج؟**

❑ نعم ❑ كلا

إذا كان الجواب نعم، صف التفاصيل: _____

_____

- كيف تسلم المصنع معلومات حول وجود مشكلة في المنتج؟

- ما مدى جدية الخطر؟

- هل بعض المجموعات معرضة بدرجة أكبر للخطر الموجود في المنتج؟

- تفاصيل أخرى؟

السجلات

ما هو نظام السجلات الذي سوف يستعمل لإدارة وتعقب عملية الاسترجاع؟

- ☐ **تعريف المنتج، ترميز المنتج، دفعات الإنتاج**
- ☐ **سجلات التوزيع**
- ☐ **سجلات المرسل إليهم**

تفاصيل أخرى تتعلق بالسجلات:

_____

_____

_____

_____

_____

اشمل نسخة عن جميع السجلات المستعملة لعملية الاسترجاع هذه كملحق لهذه الخطة

عملية الاسترجاع

دقق في جميع المستويات التي تشملها عملية الاسترجاع:

- ☐ **البيع بالجملة (مستودع، تخزين)**
- ☐ **البيع بالتجزئة**
- ☐ **فنادق، مطاعم، مؤسسات**
- ☐ **مستهلك**
- ☐ **غير ذلك (وصف)** _____

إشعار بالاسترجاع (انظر نموذج إشعار الاسترجاع في الدليل)

اشمل نسخة عن إشعار الاسترجاع المستعمل كملحق لهذه الخطة

تعقب إشعار الاسترجاع

صدر إشعار الاسترجاع إلى الشركات أو الأفراد المذكورين أدناه. (شمل جميع السجلات، مثل إيصالات الاستلام، رسائل الفاكس، نسخ عن الردود المرسلة بالبريد الإلكتروني وغير ذلك)

أرسل الإشعار إلى (اسم الشركة/الفرد)	الأسلوب المستعمل لإرسال الإشعار	تاريخ إرسال الإشعار	تاريخ استلام الرد الذي يشير إلى تلقي رد من الشركة/الفرد	هل تم اتباع التوجيهات الواردة في الإشعار؟
	الهاتف الفاكس البريد الإلكتروني غير ذلك			نعم كلا
	الهاتف الفاكس البريد الإلكتروني غير ذلك			نعم كلا
	الهاتف الفاكس البريد الإلكتروني غير ذلك			نعم كلا
	الهاتف الفاكس البريد الإلكتروني غير ذلك			نعم كلا
	الهاتف الفاكس البريد الإلكتروني غير ذلك			نعم كلا

سجل المنتج المسترجع والتخلص منه

الشركة التي استرجعت المنتج	وصف المنتج (الدفعة، الحالة)	تاريخ استلام المنتج المسترجع	من استلم المنتج	التخلص من المنتج	هل جرى الاتصال بإدارة سلامة وتفتيش الأغذية

تاريخ أخر محاكاة لعملية الاسترجاع

وزارة الزراعة الأميركية
إدارة سلامة وتفتيش الأغذية

مقدمة حول علم الأحياء الدقيقة في الصناعات الغذائية

آب/أغسطس 2012

سلسلة دليل اخبار المصانع الصغيرة

من أجل الوصول إلى مقدمة دليل علم الجراثيم في تصنيع الأغذية، انقر على الوصلة التالية:
*Plant_News/index.asphttp://www.fsis.usda.gov/News_&_Events/Small_* .

نموذج خطة الاسترجاع: دليل العمل

من أجل الوصول إلى مقدمة دليل علم الجراثيم في تصنيع الأغذية انقر على الوصلة التالية:
*Plant_News/index.asphttp://www.fsis.usda.gov/News_&_Events/Small_*

مكتب مساعدة المصانع الصغيرة

مورد للمصانع الصغيرة والصغيرة جدًا

اتصل على الهاتف المجاني **1-877-FSISHelp**

(1-877-374-7435)

يتوفر الاختصاصيون على درجة عالية من الكفاء والمعرفة في وزارة الزراعة الأميركية إدارة سلامة وتفتيش الأغذية من مكتب التواصل والشراكة في أيام الأسبوع من الساعة الثامنة صباحًا حتى الرابعة عصرًا بتوقيت شرق الولايات المتحدة لتزويدك بمساعدة شخصية حول شؤون تتعلق بأنظمة اللحوم والدواجن ومنتجات البيض المصنعة. او أرسل أسئلتك بالبريد الإلكتروني إلى ***InfoSource@fsis.usda.gov***.

وزارة الزراعة الأميركية

إدارة سلامة وتفتيش الأغذية

تمنع وزارة الزراعة الأميركية التمييز في جميع برامجها ونشاطاتها على أساس العرق، اللون، الأصل القومي، العمر، الإعاقة، وحيث يكون منطبقًا. الجنس، الحالة الاجتماعية، الوضع العائلي، وضع الأهل، الدين، الميول الجنسية، المعلومات الوراثية، المعتقدات السياسية، الانتقام أو بسبب أن كامل او جزء من دخل الفرد يأتي من برنامج مساعدة عام (لا تنطبق جميع الأسس المحظورة على جميع البرامج). الأشخاص المعوقون الذين يحتاجون إلى وسائل بديلة للاتصال بالبرنامج (لغة برايل، أحرف كبيرة، شريط سمعي، غير ذلك)، عليهم الاتصال بمركز TARGET في وزارة الزراعة الأميركية على رقم الهاتف 2600-720 (202) (صوت وجهاز اتصالات للصم). من أجل رفع شكوى بشأن التمييز، اكتب إلى مكتب مساعد وزير الزراعة للحقوق المدنية، على العنوان التالي: 1400 Independence Avenue, S.W., Washington, DC 20250-9410 or call (800) 795-3272 (voice) or (202) 720-6382 (TDD)، وزارة الزراعة الأميركية تؤمن بتكافؤ فرص العمل.

مكتب التواصل، تثقيف المواطنين والتدريب

أيار/مايو 2013