

PRACE NAUKOWE

Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

RESEARCH PAPERS

of Wrocław University of Economics

Nr 378

Zrównoważony rozwój organizacji – aspekty społeczne

Redaktorzy naukowi

Tadeusz Borys

Tomasz Brzozowski

Sabina Zaremba-Warnke



Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
Wrocław 2015

Redakcja Wydawnicza: Aleksandra Śliwka

Redakcja techniczna: Barbara Łopusiewicz

Korekta: Justyna Mroczkowska

Łamanie: Beata Mazur

Projekt okładki: Beata Dębska

Publikacja jest dostępna w Internecie na stronach:

www.ibuk.pl, www.ebscohost.com,

w Dolnośląskiej Bibliotece Cyfrowej www.dbc.wroc.pl,

The Central and Eastern European Online Library www.ceeol.com,

a także w adnotowanej bibliografii zagadnień ekonomicznych BazEkon

http://kangur.uek.krakow.pl/bazy_ae/bazekon/nowy/index.php

Informacje o naborze artykułów i zasadach recenzowania znajdują się

na stronie internetowej Wydawnictwa

www.wydawnictwo.ue.wroc.pl

Publikacja dofinansowana ze środków Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska
i Gospodarki Wodnej we Wrocławiu



**Wojewódzki Fundusz Ochrony Środowiska
i Gospodarki Wodnej
we Wrocławiu**

Poglądy autorów i treści zawarte w publikacji

nie zawsze odzwierciedlają stanowisko WFOŚiGW we Wrocławiu

Kopiowanie i powielanie w jakiegokolwiek formie

wymaga pisemnej zgody Wydawcy

© Copyright by Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

Wrocław 2015

ISSN 1899-3192

ISBN 978-83-7695-423-3

Wersja pierwotna: publikacja drukowana

Druk i oprawa:

EXPOL, P. Rybiński, J. Dąbek, sp.j.

ul. Brzeska 4, 87-800 Włocławek

Spis treści

Wstęp	9
-------------	---

Część 1. Społeczna odpowiedzialność i zrównoważony rozwój a jakość życia

Jerzy Łańcucki: Poprawa jakości życia jako imperatyw zrównoważonego rozwoju	13
Justyna Maciąg: Zastosowanie koncepcji społecznej odpowiedzialności w tworzeniu sieciowego produktu turystycznego w regionie.....	30
Urszula Markowska-Przybyła: Odpowiedzialność sprzedawców jako wskaźnik kapitału społecznego regionów Polski.....	44
Piotr Rogala: Subiektywna jakość życia a cechy demograficzne badanej społeczności	59
Marian Woźniak: Jakość życia społeczeństwa jako główny cel rozwoju obszarów wiejskich woj. podkarpackiego	68

Część 2. Społeczna odpowiedzialność w przedsiębiorstwie

Marek Bugdol: Problem zaufania w koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu	79
Beata Domańska-Szaruga: Wybrane aspekty wykluczenia kredytowego w świetle założeń zrównoważonego rozwoju.....	91
Joanna Ejdys, Aleksandra Gulc: Koncepcja społecznej odpowiedzialności narzędziem poprawy innowacyjności przedsiębiorstw sektora MŚP	103
Justyna Górna: Społecznie odpowiedzialna organizacja w nadzorowaniu niezgodności na przykładzie przedsiębiorstw przetwórstwa mięsnego.....	116
Katarzyna Hys: Ocena zadań wewnętrznych realizowanych w ramach koncepcji CSR – wyniki badań naukowych	133
Magdalena Kaźmierczak: CSR a budowanie kapitału społecznego organizacji	146
Agata Lulewicz-Sas: Pomiar i ocena społecznie odpowiedzialnej działalności przedsiębiorstw – wyniki badań.....	158
Adam Płachciak: Znaczenie społecznej odpowiedzialności biznesu we wdrażaniu rozwoju zrównoważonego	168
Barbara Pytko: Model zintegrowanej odpowiedzialności organizacji w warunkach zrównoważonego jej rozwoju	178

Adam Skrzypek: CSR jako element strategii organizacji.....	191
Elżbieta Skrzypek: Społeczna odpowiedzialność – standardy i raportowanie	206
Wiesław Urban: Społeczna odpowiedzialność biznesu wspierana przez system ISO 9001	218
Maria Urbaniec: Raportowanie CSR jako narzędzie doskonalenia działalności biznesowej.....	228
Katarzyna Wróblewska: RESPECT Index jako bodziec do społecznie odpowiedzialnego inwestowania w Polsce.....	243

Część 3. Społeczna odpowiedzialność w organizacjach *non-profit*

Liliana Hawrysz: Rola organizacji sektora publicznego w kształtowaniu społecznej odpowiedzialności	255
Barbara Kryk, Anetta Zielińska: Dobre praktyki w kontekście odpowiedzialności za realizację polityki równościowej i pobudzania aktywności biznesowej kobiet	264
Elżbieta Krodkiewska-Skoczylas, Grażyna Żarlicka: Społeczna odpowiedzialność nie tylko biznesu.....	277
Krystyna Lisiecka: Społeczna odpowiedzialność w relacjach z interesariuszami w systemie ochrony zdrowia	296
Agnieszka Piasecka: Społeczna odpowiedzialność uczelni w kontekście wewnętrznego zapewnienia jakości.....	309
Janusz Reichel: Doskonalenie partnerstwa organizacji pozarządowych i biznesu. Wstępne wyniki badań	320
Agata Rudnicka: Budowanie relacji z dostawcami w organizacjach trzeciego sektora.....	332
Tadeusz Wawak: Zrównoważony rozwój uniwersytetów w warunkach permanentnej reformy szkolnictwa wyższego.....	340

Summaries

Part 1. Social responsibility and sustainable development vs. quality of life

Jerzy Łańcucki: Quality of life improvement as an imperative of sustainable development.....	29
Justyna Maciąg: The implementation of the CSR in the creation of a tourist network product in a region.....	43
Urszula Markowska-Przybyła: The responsibility of sellers as an index of social capital of Polish regions	58

Piotr Rogala: Subjective quality of life and demographic qualities of the sample community.....	67
Marian Woźniak: Quality of life as the main purpose of rural society development in the Podkarpackie Voivodeship.....	75

Part 2. Social responsibility in an enterprise

Marek Bugdol: The problem of trust in the concept of Corporate Social Responsibility.....	90
Beata Domańska-Szaruga: Selected problems of loan exclusion in the context of assumptions for sustainable development.....	102
Joanna Ejdys, Aleksandra Gulc: The concept of Corporate Social Responsibility as a tool for improving SMEs innovativeness.....	115
Justyna Górna: The organization of social responsibility in the supervision of nonconforming products on the example of meat company.....	132
Katarzyna Hys: Evaluation of internal tasks carried out in the framework of the CSR concept – results of scientific research.....	145
Magdalena Kaźmierczak: CSR and building of social capital for organization.....	157
Agata Lulewicz-Sas: Measurement and evaluation of socially responsible business activities – research results.....	167
Adam Płachciak: The role of Corporate Social Responsibility for the implementation of sustainable development.....	177
Barbara Pytko: An integrated model of social responsibility of an organization in its sustainable development.....	190
Adam Skrzypek: CSR as a part of organizational strategy.....	205
Elżbieta Skrzypek: Corporate Social Responsibility – standards and reporting.....	217
Wiesław Urban: Corporate Social Responsibility supported by ISO 9001 system.....	227
Maria Urbaniec: CSR reporting as a business improvement tool.....	242
Katarzyna Wróblewska: RESPECT Index as an incentive to socially responsible investing in Poland.....	251

Part 3. Social responsibility in non-profit organizations

Liliana Hawrysz: The role of public sector's organisation in the creation of social responsibility.....	263
Barbara Kryk, Anetta Zielińska: The good practices in the context of responsibility for realization of equality policy and for stimulation of women's business activities.....	276

Elżbieta Krodkiewska-Skoczylas, Grażyna Żarlicka: Social responsibility not only in business	295
Krystyna Lisiecka: Social responsibility in relations with stakeholders in the health care system.....	308
Agnieszka Piasecka: Social responsibility of universities in the context of the internal quality assurance	319
Janusz Reichel: Improving of partnerships between NGOs and enterprises. Initial research results	331
Agata Rudnicka: Building the relationships with suppliers in social economy and nongovernmental organisations	339
Tadeusz Wawak: Sustainable development of universities in terms of permanent higher education reform.....	357

Justyna Górna

Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu

e-mail: justyna.gorna@ue.poznan.pl

SPOŁECZNIE ODPOWIEDZIALNA ORGANIZACJA W NADZOROWANIU NIEZGODNOŚCI NA PRZYKŁADZIE PRZEDSIĘBIORSTW PRZETWÓRSTWA MIĘSNEGO

Streszczenie: Rodzaj podejmowanych działań w celu doskonalenia się organizacji w nadzorowaniu niezgodności jest wyznacznikiem jej dojrzałości w zakresie społecznej odpowiedzialności. Celem przeprowadzonych badań była identyfikacja przyczyn i ocena skuteczności wycofań z rynku wyrobów niezgodnych oraz identyfikacja działań wykorzystywanych przez przedsiębiorstwa przetwórstwa mięsnego do testowania skuteczności systemu identyfikowalności. Stosując konkretne działania celem doskonalenia skuteczności stosowanego systemu identyfikowalności, takie jak np. symulacyjne wycofania, testy identyfikowalności „w przód” i „w tył”, przedsiębiorstwa dowodzą swojej dojrzałości i odpowiedzialności, również społecznej, gdyż przyczyniają się do ograniczenia ryzyka szkodliwego oddziaływania na zdrowie i życie ludzi lub zapobiegnięcia mu.

Słowa kluczowe: wyrób niezgodny, system identyfikowalności, wycofanie wyrobu z rynku.

DOI: 10.15611/pn.2015.378.09

1. Wstęp

Zapewnienie finalnym konsumentom wysokiego poziomu bezpieczeństwa zdrowotnego „od pola do stołu” jest priorytetem nie tylko władz publicznych, które tworzą i wykorzystują do tego celu systemy urzędowej kontroli żywności, ale przede wszystkim przedsiębiorstw. Społeczna odpowiedzialność biznesu zgodnie z normą ISO 26000:2010 to odpowiedzialność organizacji za wpływ jej decyzji i działań na społeczeństwo i środowisko, przejawiająca się w transparentnym i etycznym zachowaniu. Zgodnie z tą definicją organizacja nosząca miano społecznie odpowiedzialnej bierze pod uwagę opinie interesariuszy, działa zgodnie z prawem i międzynarodowymi normami, przyczynia się do zrównoważonego rozwoju społeczeństw [Zapłata i Kaźmierczak 2011]. Na zapewnienie bezpieczeństwa żywności wpływa wiele elementów składowych, takich jak prawo żywnościowe, właściwe zachowanie

ludzi, stosowane systemy zarządzania i kultura organizacji w przedsiębiorstwach oraz działania związane z zapobieganiem/minimalizacją/eliminacją zagrożeń mikrobiologicznych, chemicznych i fizycznych. Dzięki wymaganiom prawa żywnościowego są ustalone wytyczne, których zadaniem jest przeciwdziałanie możliwości wyprodukowania żywności niebezpiecznej. Wymagania prawne określają zasady nadzorowania stosowania surowców/wyrobów, zasady postępowania z nimi, które mają na celu zapobieganie/eliminację/minimalizację występowania zagrożeń mikrobiologicznych, chemicznych i fizycznych. Stopień realizacji wymagań prawnych i zapewnienia właściwego postępowania z surowcami, wyrobami gotowymi czy procesem zapewne będzie zależał od stosowanego systemu zarządzania w organizacji i jej kultury, od tego, jaka jest świadomość kierownictwa organizacji i pozostałych pracowników w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa żywności. Poziom dojrzałości w zakresie społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstwa będzie zapewne stanowił o rodzajach kroków, jakie podejmie przedsiębiorstwo, żeby doskonalić swoje działania w zakresie nadzoru nad wyrobem niezgodnym.

2. Istota zapewnienia bezpieczeństwa żywności i nadzoru nad wyrobem niezgodnym

Wydarzenia, które miały miejsce w latach 90. ubiegłego stulecia i ostatniej dekadzie, potwierdzają istotność problemu związanego z zapewnieniem bezpieczeństwa żywności, np. kryzys związany z BSE¹, mięso skażone dioksynami, skażenia żywności patogenami z rodzaju *Salmonella* i *Listeria monocytogenes*, mleko skażone melaminą czy też zachorowania w Niemczech wywołane werotoksycznym szczepem *E. coli* O104 STEC [Jonge i in. 2008; Shackell 2008; Górna 2009]. Wysiłki rządów na całym świecie zmierzają w kierunku poprawy bezpieczeństwa żywności i są reakcją na wciąż nowe przypadki problemów związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa zdrowotnego i rosnącą obawą konsumentów [Morkbak, Christensen i Gyrd-Hansen 2010].

Kompleksowe podejście do zapewnienia bezpieczeństwa żywności ujmuje ogół warunków, które muszą być spełnione, i działań, które muszą być podejmowane na wszystkich etapach procesu produkcji i obrotu żywnością oraz środkami żywienia zwierząt gospodarskich. Bezpieczeństwo żywności jest pojęciem posiadającym dwa aspekty:

- jest cechą samej żywności – oznacza brak w niej zagrożeń zdrowotnych;
- jest związane z procesem produkcji/obrotem żywności – poszczególnymi etapami tego procesu i działaniami, jakie musi podjąć producent w celu zapewnienia bezpieczeństwa produkcji/obrotu, a przez to docelowo dążąc do zapewnienia zdrowia konsumentów.

¹ BSE – *Bovine Spongiform Encephalopathy*.

Zapewnienie bezpieczeństwa żywności jest możliwe tylko wówczas, kiedy wszystkie ogniwa składające się na ten proces będą właściwie zaplanowane, utrzymywane, monitorowane, weryfikowane i na czas korygowane.

Bezpieczeństwo żywności może być zapewnione tylko wówczas, jeśli na wszystkich etapach łańcucha żywnościowego zostanie zapewniona pełna identyfikowalność surowców, półproduktów i procesów [Skilton i Robinson 2009].

System identyfikowalności działa w dwie strony, co w praktyce oznacza, że:

- konsument składa reklamację na niezgodny produkt u sprzedawcy,
- sprzedawca na podstawie faktury zwraca się z reklamacją do producenta,
- producent na podstawie przechowywanych danych i informacji musi wykazać prawidłowość procesu produkcyjnego (w zakresie technologii, funkcjonowania systemu HACCP itp.) oraz zidentyfikować dostawcę mięsa lub zwierzęcia (jeśli prowadzi ubój).

Po tych czynnościach oraz w przypadku stwierdzenia błędu produkcyjnego czy chorego zwierzęcia należy bezzwłocznie:

- odnaleźć na podstawie danych identyfikacyjnych wszystkie zwierzęta od konkretnego dostawcy lub podejrzanej partii produkcyjnej,
- zidentyfikować wszystkie produkty wykonane z mięsa z danej sztuki lub partii surowca,
- zidentyfikować wszystkich odbiorców niezgodnego wyrobu,
- wycofać niezgodny wyrób z rynku oraz przeprowadzić inne konieczne działania.

Niezbędnym elementem tego systemu są oczywiście zapisy, na podstawie których powinno być możliwe przesłедzenie drogi wyrobu „w przód” i „w tył”, czyli od przyjęcia surowców poprzez ich obróbkę, wytworzenie wyrobu gotowego, i odwrotnie. W wymaganiach prawnych nie występuje pojęcie wyrobu niezgodnego, ale za to operuje się pojęciem środka spożywczego niespełniającego wymagań zdrowotnych czy terminem niebezpiecznego środka spożywczego.

3. Wycofanie wyrobu niezgodnego z rynku

W momencie stwierdzenia wystąpienia wyrobu niezgodnego w rozumieniu wymagań prawnych może dojść do urzędowego zatrzymania, co oznacza procedurę, za pomocą której właściwy organ zapewnia, aby pasza lub żywność nie mogły się przemieszczać lub podlegać manipulacji do czasu wydania decyzji w sprawie ich miejsca przeznaczenia; obejmuje to magazynowanie przez podmioty prowadzące przedsiębiorstwo paszowe lub żywnościowe zgodnie ze wskazówkami właściwego organu [Rozporządzenie (WE) z 29 kwietnia 2004]. W momencie kiedy wyrób niezgodny będzie już na rynku, należy przeprowadzić jego wycofanie.

Zgodnie z artykułem 19. rozporządzenia 178/2002, jeżeli podmiot działający na rynku spożywczym uważa lub ma podstawy, aby sądzić, że środek spożywczy przez niego przywożony, wyprodukowany, przetworzony, wytworzony lub rozprowadzany nie jest zgodny z wymogami w zakresie bezpieczeństwa żywności, ma obowiąz-

zek natychmiast rozpocząć postępowanie w celu wycofania żywności z rynku oraz powiadomić o tym właściwe władze. W przypadku kiedy wyrób jest już w posiadaniu konsumentów, operator ma obowiązek skutecznie i dokładnie poinformować konsumentów o przyczynach jego wycofania i w razie konieczności odebrać od nich te wyroby. W wycofaniu mają obowiązek wziąć udział również inne podmioty (w granicach swojej działalności), które uczestniczą w dystrybucji wyrobów niezgodnych.

W myśl zapisów art. 103, ust. 1, pkt 3 zmienionej ustawy o bezpieczeństwie żywności i żywienia, kto nie wycofuje z obrotu środka spożywczego szkodliwego dla zdrowia lub życia człowieka, środka spożywczego zepsutego oraz środka spożywczego zafałszowanego, podlega karze pieniężnej, której wysokość (art. 103, ust. 2, pkt 1) może być wymierzona do pięciokrotnej wartości brutto zakwestionowanej ilości środka spożywczego lub produktu niebędącego żywnością wprowadzonego do obrotu jako żywność [Ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 z późn. zm.]. Jak wynika z powyższego, operatorzy żywności są zobligowani do powiadamiania stron i wycofywania z rynku żywności niezapewniającej bezpieczeństwa zdrowotnego, jednakże brak w tych wymaganiach wytycznych stymulujących działania przedsiębiorstw w zakresie doskonalenia swoich działań w tym obszarze.

Zasady wycofania wyrobu niezgodnego zostały również uregulowane w wymaganiach norm systemów zarządzania jakością i bezpieczeństwem żywności, takich jak ISO 22000, IFS, BRC.

Norma ISO 22000 wymaga ustanowienia i utrzymywania udokumentowanej procedury, w ramach której zostanie ujęta następująca tematyka:

- powiadamianie odpowiednich zainteresowanych stron (np. uprawnionych organów urzędowych, klientów i/lub konsumentów),
- postępowanie z wyrobami wycofanymi, jak również kwestionowanymi partiami wyrobów pozostającymi w magazynie,
- kolejność działań, które należy podjąć.

W normie ISO 22000 bardzo mocno zaakcentowano rolę najwyższego kierownictwa organizacji w procedurze wycofania, które ma obowiązek wyznaczenia personelu uprawnionego do inicjowania i prowadzenia procesu wycofania wyrobu. Ponadto wymaganiem normy jest:

- zabezpieczenie „podejrzanych wyrobów” do momentu podjęcia odpowiedniej decyzji co do dalszego postępowania z tymi wyrobami;
- stosowanie odpowiednich technik (np. symulowane wycofanie lub praktyczne wycofanie) w celu weryfikacji skuteczności programu wycofania (pkt 7.10.4).

W standardzie BRC nadzór nad wyrobem niezgodnym określono w punkcie 3.8. Organizacja powinna zapewnić, że wszystkie wyroby niespełniające wymagań są wyraźnie identyfikowane i poddawane kwarantannie. Ponadto w punkcie 3.11 Zarządzanie incydentami, wycofywaniem i zwrotami wyrobu określono szczegółowe zasady postępowania w celu skutecznego zarządzania incydentami i potencjalnymi sytuacjami awaryjnymi oraz nałożono na organizację obowiązek posiadania proce-

dury wycofania i zwrotu wyrobu. Nałożono tutaj obowiązek jej regularnego testowania (minimum raz do roku) [The BRC... 2011, wyd. 6].

W standardzie IFS w punkcie 5.10. określa się wymagania w zakresie postępowania z wyrobami niezgodnymi. Organizacja jest zobowiązana posiadać procedurę postępowania, która regulowałaby co najmniej zasady kwarantanny, ocenę ryzyka, identyfikację oraz wydawanie decyzji o dalszym wykorzystaniu wyrobu (np. przeróbka, utylizacja). W punkcie 5.9. określono zasady postępowania w razie wypadków, zwrotu produktu i jego wycofania. Organizacja powinna ustanowić procedurę wycofania wyrobów, która również, jak to miało miejsce w przypadku wymagań standardu BRC i ISO 22000, musi podlegać regularnym wewnętrznym testom [IFS 2012, wyd. 6].

Procedura przeprowadzania wycofania wyrobu z rynku, żeby odniosła skutek, powinna być odpowiednio zaplanowana, udokumentowana i testowana oraz aktualizowana. Standardy zalecają przeprowadzanie symulacji lub symulacji z faktycznym wycofaniem, to od przedsiębiorstwa zależy, na którą formę się zdecyduje. Najczęściej przedsiębiorstwa przychylają się do symulacyjnych wycofań, gdyż z takich działań nie muszą się nikomu tłumaczyć i nie wzbudzają niepokoju i podejrzeń. W przypadku symulacji z faktycznym wycofaniem w ich mniemaniu zawsze pozostanie na rynku wśród odbiorców doza niepewności, czy aby to na pewno tylko symulacja faktycznego wycofania?

W momencie realnego niebezpieczeństwa decyzja o rozpoczęciu procesu wycofania wyrobu z rynku jest z reguły decyzją niezwykle trudną do podjęcia. Sprawne przeprowadzenie akcji z wykorzystaniem klarownych i przejrzystych procedur oraz właściwej i pełnej informacji skierowanej do wszystkich odbiorców, a przede wszystkim do konsumenta ostatecznego, może wpłynąć na minimalizację negatywnych skutków zdarzenia, jak np. utrata dobrej reputacji, i w efekcie wpłynąć na przyspieszenie procesu odbudowy pozycji na rynku.

Nadzorowanie niezgodności przez przedsiębiorstwa jest procesem niezwykle złożonym. Na ten proces składają się mechanizmy związane ze sprawnym i skutecznym funkcjonowaniem systemu identyfikowalności. Organizacje stymulowane są do stosowania systemu identyfikowalności poprzez wymagania prawne oraz standardów zarządzania bezpieczeństwem żywności. Te drugie są bardziej rygorystyczne w zakresie zapewnienia skuteczności systemów identyfikowalności aniżeli wymagania prawne. Skutecznie zaprojektowany i działający system identyfikowalności w firmie powinien pozwolić na określenie, z jakich surowców został wyprodukowany dany wyrób i jakich użyto opakowań, kto i kiedy dostarczył te surowce i opakowania, w jakich warunkach surowce i opakowania były przechowywane/transportowane, jakim procesom/działaniami operacyjnym podlegał surowiec/wyrób i kto ich dokonywał (która zmiana?), która zmiana zapakowała wyrób oraz jakim klientom został on sprzedany [Górna 2011]. Wszystkie omawiane powyżej standardy określają konieczność posiadania procedury wycofania wyrobu z rynku. Wymagania prawne obligują jedynie do podjęcia działań związanych z wycofaniem wyrobu, nie okreś-

lono tutaj żadnych szczegółowych wytycznych/zasad, które obowiązywałyby przedsiębiorstwa w celu przygotowania się na taką ewentualność. Do wycofania wyrobu z rynku powinno dojść wówczas, kiedy dany produkt nie spełnia wymagań bezpieczeństwa żywności, czyli kiedy mamy do czynienia z wyrobem niezgodnym [Rozporządzenie z dnia 28 stycznia 2002]. Skuteczność postępowania w takich sytuacjach kryzysowych² jest m.in. uzależniona od zaprojektowanego systemu identyfikowalności, który będzie warunkował rozmiar i czas wycofania wyrobu niezgodnego, skuteczną identyfikację pierwszych odbiorców wyrobu i w razie konieczności dostawców poszczególnych partii surowców. Standardy zarządzania bezpieczeństwem żywności w celu wypracowania skutecznych zasad postępowania w takich sytuacjach oraz w celu weryfikacji skuteczności ustanowionej procedury wycofania wyrobu i systemu identyfikowalności wymagają przeprowadzania regularnych testów w tym zakresie. I tak norma ISO 22000 wymaga, aby stosować odpowiednie techniki w celu weryfikowania skuteczności programu wycofania. Zaleca tutaj np. symulacyjne wycofanie lub praktyczne wycofanie produktu. Standard IFS również nakłada wymóg testowania procedury wycofania wyrobu. Testowaniu minimum raz w roku należy poddać wykonalność, efektywność i granice czasowe wdrożenia procedury wycofania wyrobu. W standardzie BRC także sprecyzowano wymagania związane z koniecznością testowania przynajmniej raz do roku procedury wycofania i odwołania wyrobu. Położono również tutaj nacisk na zachowywanie wyników testów tego wycofania oraz określanie czasu, w jakim wykonano najważniejsze czynności [Górna 2011].

4. Badania

Zakres czasowy przeprowadzonych badań obejmował lata 2009-2011. Do przeprowadzenia badań właściwych wytypowano jedną z metod sondażowych pośrednich, jaką jest metoda ankietowa. Kwestionariusz ankietowy został wysłany do 966 przedsiębiorstw przetwórstwa mięsnego. Populację stanowiły przedsiębiorstwa zaklasyfikowane przez Inspekcję Weterynaryjną do sekcji V i VI zakładów zatwierdzonych zgodnie z Rozporządzeniem nr (WE) 853/2004. Sekcję V stanowiły zakłady mielenia mięsa produkujące preparaty mięsne oraz zakłady mechanicznego odkostniania

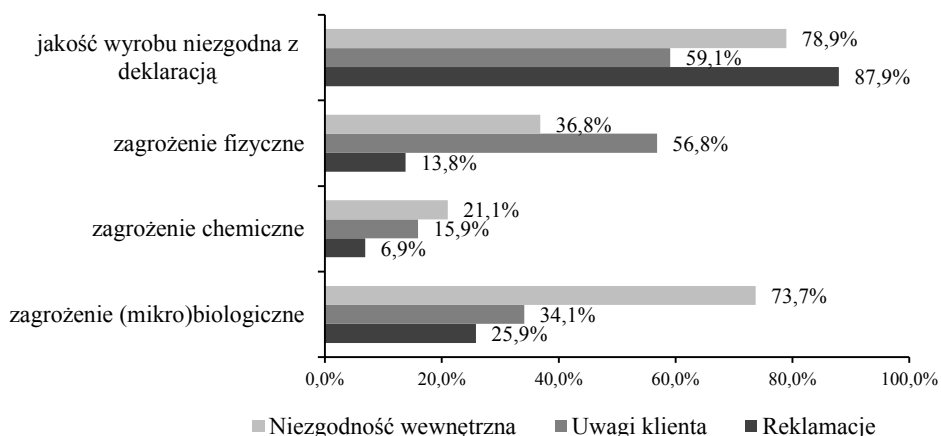
² Za sytuację kryzysową należy uważać z punktu widzenia przedsiębiorstwa w kontekście zapewnienia bezpieczeństwa żywności każdą sytuację, która może wpłynąć na zgodność wyrobu z wymaganiami. W standardach zarządzania bezpieczeństwem i jakością żywności do sytuacji kryzysowych zalicza się m.in. wypadki przy pracy mogące stanowić zagrożenie dla produktu, powódź, pożar, braki w dostawie energii, sabotaż itd. Na podstawie decyzji Komisji z dnia 29 kwietnia 2004 r. dotyczącej przyjęcia planu ogólnego zarządzania kryzysami żywnościowymi/paszowymi (2004/478/WE) za sytuację kryzysową uważa się takie sytuacje, w których czynniki krytyczne znajdują się na takim poziomie, który prowadzi do uznania przez Komisję, iż zarządzanie danym ryzykiem pochodzącym z żywności i pasz będzie tak skomplikowane, że nie może być adekwatnie uregulowane obowiązującymi przepisami lub wyłącznie w drodze stosowania art. 53 i 54 rozporządzenia (WE) nr 178/2002 [Decyzja Komisji z 29 kwietnia 2004].

mięsa. Natomiast sekcję VI stanowiły zakłady przetwórstwa mięsnego. Należy dodać, że 90% zakładów sekcji V należy również do sekcji VI. Łączna liczba zakładów zaklasyfikowanych do sekcji V i VI (uniknięto tutaj podwójnego liczenia przedsiębiorstw) wynosi 966 [Główny Inspektorat Weterynarii 2010]. Celem przeprowadzonych badań była identyfikacja przyczyn i ocena skuteczności wycofań z rynku wyrobów niezgodnych oraz identyfikacja działań wykorzystywanych przez przedsiębiorstwa do testowania skuteczności systemu identyfikowalności.

W celu pozyskania informacji na temat wycofań z rynku wyrobów niezgodnych zwrócono się do badanych przedsiębiorstw z zapytaniem, czy na skutek reklamacji, nieformalnych uwag klienta bądź niezgodności wewnętrznych w ciągu ostatnich 5 lat podjęto działania celem wycofania wyrobu z rynku. 56,0% badanych przedsiębiorstw wskazało, że nie podejmowało działań celem wycofania wyrobu z rynku, z kolei 44,0% respondentów z badanych przedsiębiorstw wskazało na zaistnienie takiej okoliczności. Następnie poproszono o wskazanie rodzaju zagrożenia, które było powodem wycofania wyrobu z rynku:

- zagrożenie (mikro)biologiczne;
- zagrożenie chemiczne;
- zagrożenie fizyczne;
- jakość wyrobu niezgodna z deklaracją.

Przedsiębiorstwa, które nie zadeklarowały przeprowadzenia działań związanych z wycofaniem wyrobów, nie odpowiadały na kolejne pytania, natomiast zostały skierowane do kolejnego pytania w kwestionariuszu ankietowym. Na rysunku 1 przedstawiono rodzaje zagrożeń, które były powodem wycofania wyrobów z rynku z podziałem na źródło identyfikacji problemu.



Rys. 1. Zagrożenia będące przyczyną wycofania

Źródło: opracowanie własne.

Respondenci mieli za zadanie przy danym rodzaju zagrożenia wskazać, na podstawie jakiego zdarzenia zostało ono zidentyfikowane, czy na podstawie zidentyfikowanej niezgodności wewnętrznej, czy na podstawie uwagi klienta, czy też reklamacji. Podział na „uwagi klienta” i „reklamacje” wynika z praktyki postępowania. Otóż najczęściej uwagi od klientów, które nie mają formalnych cech (nie są przedstawiane na piśmie), nie są uznawane przez przedsiębiorstwa za reklamacje. Na przykład klient przyjdzie do sklepu i odda wyrób, który nie spełnia wymagań. W ramach rekompensaty otrzymuje inny wyrób spełniający jego wymagania lub zwrot pieniędzy. Sprzedawca informuje o tym fakcie przedsiębiorstwo i tutaj już powinny być zainicjowane działania związane z identyfikacją niezgodnego wyrobu (niezgodnej partii), wstrzymanie jego sprzedaży oraz ustalenie przyczyny wystąpienia niezgodności.

Największa liczba wycofań była spowodowana jakością wyrobu niezgodną z deklaracją. W tym przypadku porównywalna liczba tego typu wycofań miała miejsce na skutek złożonych reklamacji (87,9%) oraz wykrytych niezgodności wewnętrznych (78,9%). Znacząca była również liczba uwag, które złożyli klienci, a które dotyczyły jakości niezgodnej z deklaracją (59,1%).

Kolejna grupa o największym odsetku wskazań jako powód wycofania wyrobu z rynku wskazała zagrożenia (mikro)biologiczne. Największy odsetek badanych przedsiębiorstw spośród tych, które w ciągu ostatnich 5 lat dokonały wycofania wyrobu z rynku, identyfikował ten rodzaj zagrożenia w wyniku stwierdzenia niezgodności wewnątrz zakładu, czyli w wyniku przeprowadzanych działań monitoringowych przedsiębiorstwa te identyfikowały wystąpienie niezgodności związanej z zagrożeniem mikrobiologicznym wyprodukowanych wyrobów i podejmowały działania związane z wycofaniem ich z rynku.

Na zagrożenia fizyczne zidentyfikowane na podstawie uwag klienta wskazywało 56,8% badanych przedsiębiorstw, 36,8% identyfikowało ten rodzaj zagrożeń w wyniku stwierdzonej niezgodności wewnętrznej, a 13,8% w wyniku złożonych reklamacji. W przypadku zagrożeń fizycznych najczęściej dochodzi do ich ujawnienia, gdy wyrób jest już na rynku, zwłaszcza wtedy, kiedy firma nie jest wyposażona w detektor ciał obcych na końcu linii produkcyjnej, to może być powodem tak dużego odsetka wskazań w zakresie zagrożeń fizycznych zidentyfikowanych na podstawie informacji od klienta.

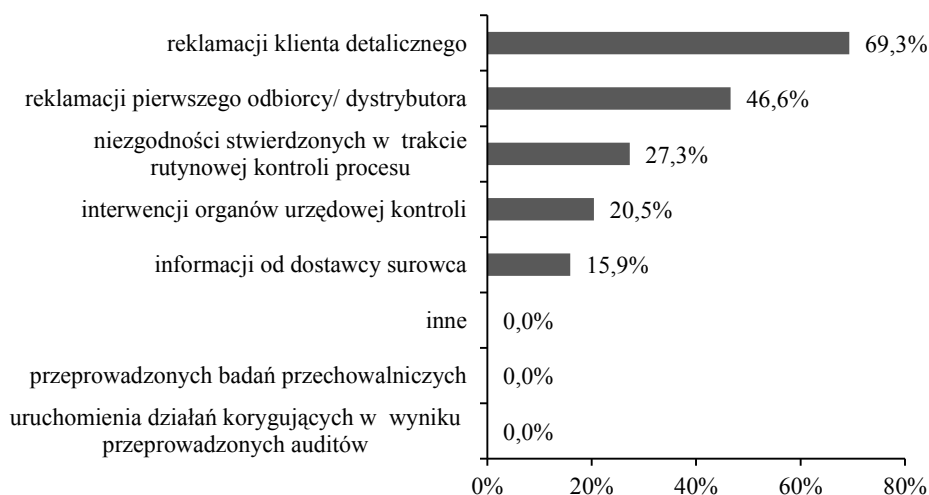
Ostatnia grupa zagrożeń to zagrożenia chemiczne, na które jako powód wycofania wyrobu z rynku w ciągu ostatnich 5 lat wskazał najmniejszy odsetek badanych przedsiębiorstw (niezgodność wewnętrzna – 21,1%, uwagi klienta – 15,9%, reklamacje – 6,9%). Zagrożenia chemiczne są bardzo trudne do wykrycia, stąd tak mały odsetek wskazań w tym zakresie. Praktycznie tylko w wyniku badań fizykochemicznych można stwierdzić wystąpienie tego rodzaju zagrożenia. W niektórych przypadkach – dzieje się tak również w momencie, kiedy klienci zgłaszają uwagi, np. na podstawie wyczucia przez nich obcego zapachu czy smaku danego wyrobu, a to już dalej powinno w przedsiębiorstwie zainicjować przeprowadzenie działań

korekcyjnych (wycofanie wyrobu z rynku) oraz szczegółowych analiz celem zidentyfikowania przyczyny niezgodności i wprowadzenia działań korygujących (zapobiegnięcie ponownemu wystąpieniu niezgodności).

Chcąc pozyskać szczegółowe informacje na temat przyczyny zainicjowania wycofania wyrobu z rynku, poproszono przedsiębiorstwa, które zadeklarowały, że przeprowadzały w ciągu ostatnich 5 lat wycofanie wyrobu z rynku, o wskazanie, czy wycofanie rozpoczęło na skutek:

- informacji od dostawcy surowca;
- reklamacji pierwszego odbiorcy/dystrybutora;
- reklamacji klienta detalicznego;
- niezgodności stwierdzonych w trakcie rutynowej kontroli procesu;
- uruchomienia działań korygujących w wyniku przeprowadzonych auditów;
- interwencji organów urzędowej kontroli;
- przeprowadzonych badań przechowalniczych.

Na rysunku 2 przedstawiono przyczyny zainicjowania działań związanych z wycofaniem wyrobu z rynku.



Rys. 2. Przyczyna zainicjowania wycofania

Źródło: opracowanie własne.

Największy odsetek reprezentantów badanych przedsiębiorstw wskazał, że bezpośrednią przyczyną zainicjowania wycofania wyrobu z rynku była reklamacja klienta detalicznego (69,3%), również duży odsetek badanych wskazał jako przyczynę wycofania reklamację pierwszego odbiorcy/dystrybutora (46,6%). Odsetek wskazań dla kolejnych wariantów przyczyny wycofania ukształtował się na podobnym poziomie i wynosił w przypadku niezgodności stwierdzonych w trakcie rutynowej kontroli procesu – 27,3%, w przypadku interwencji organów urzędowej kontroli

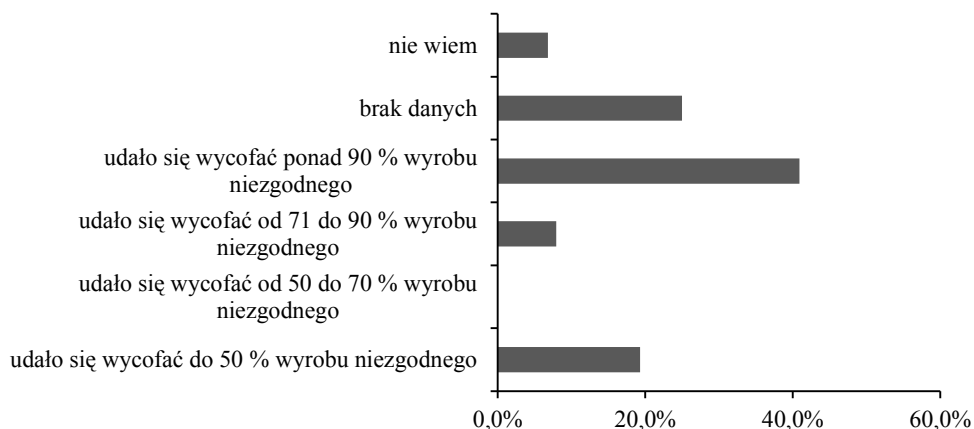
li – 20,5% oraz w przypadku informacji od dostawcy surowca – 15,9%. Przedstawione wyniki potwierdzają wskazania zaprezentowane na rys. 1, gdyż analizując łącznie uwagi klienta i reklamacje, również można zaobserwować największą liczbę wskazań na tę przyczynę zainicjowania wycofania wyrobu z rynku. Zatem najwięcej przedsiębiorstw, które przeprowadziły wycofanie wyrobu z rynku w ciągu ostatnich 5 lat, pozyskało informację o wyrobach niezgodnych na podstawie reklamacji klienta detalicznego, jak również na podstawie reklamacji pierwszego odbiorcy/dystrybutora. Mniejszy odsetek wskazań dotyczył pozostałych wariantów źródeł informacji. O czym może świadczyć taki stan rzeczy? Dlaczego tak mały odsetek wskazań dotyczył wariantu identyfikacji informacji na podstawie niezgodności stwierdzonych w trakcie rutynowej kontroli procesu? Można wnioskować, że przedsiębiorstwa mają niewystarczająco rozwinięty system prewencji. Monitoring procesów i działań realizowanych w trakcie procesu produkcji jest niewystarczający, gdyż nie pozwala na wychwycenie uchybień, dopiero klient detaliczny czy dystrybutor wskazuje wady wyrobu. Taki stan rzeczy jest niekorzystny dla przedsiębiorstwa, a przede wszystkim dla konsumentów, którzy są narażeni na utratę zdrowia, a niejednokrotnie również życia, zwłaszcza jeśli nie uda się wycofać całej partii wyrobu niezgodnego.

Kolejne pytanie, na które miały udzielić odpowiedzi przedsiębiorstwa deklarujące przeprowadzenie wycofania w ciągu ostatnich 5 lat, dotyczyło ilości wycofanego wyrobu. Poproszono o procentowe oszacowanie ilości wyrobu niezgodnego, jaką udało się wycofać z rynku w ciągu ostatnich 5 lat, w odniesieniu do całkowitej ilości stwierdzonego wyrobu niezgodnego, z wykorzystaniem następujących wskazań:

- udało się wycofać do 50% wyrobu niezgodnego;
- udało się wycofać od 50 do 70% wyrobu niezgodnego;
- udało się wycofać od 71 do 90% wyrobu niezgodnego;
- udało się wycofać ponad 90% wyrobu niezgodnego;
- brak danych;
- nie wiem.

Na rysunku 3 zaprezentowano oszacowane ilości wyrobu niezgodnego, jakie udało się wycofać z rynku badanym przedsiębiorstwom. Największy odsetek badanych przedsiębiorstw (40,9%) wycofał z rynku ponad 90% wyrobu niezgodnego, następnie 19,3% zadeklarowało, że udało się wycofać do 50% wyrobu niezgodnego, 8% badanych przedsiębiorstw wycofało od 71 do 90% wyrobu niezgodnego. Na brak danych w zakresie informacji dotyczącej ilości wycofanego wyrobu niezgodnego wskazało 25% przedsiębiorstw, które w ciągu ostatnich 5 lat przeprowadziło wycofanie wyrobu z rynku. Niewielki odsetek badanych wskazał, iż nie wie, jaką ilość wyrobu udało się wycofać z rynku (6,8%).

Powyższe wyniki są zatrważające, jeśli chodzi o pomiar skuteczności systemu identyfikowalności w przedsiębiorstwach. Ponad 30% badanych przedsiębiorstw nie monitoruje skuteczności przeprowadzonych wycofań, nie ma ustalonych wskaźników skuteczności, wobec czego nie potrafi oszacować ilości wycofanego wyrobu



Rys. 3. Ilość wycofanego wyrobu niezgodnego

Źródło: opracowanie własne.

z rynku. Satysfakcjonujący poziom wycofanego wyrobów powinien kształtować się na poziomie ok. 95-99,5%. Oczywiście będzie to uzależnione od sytuacji, w wyniku której stwierdzi się niezgodność, a mianowicie czy wyrób dotarł już do klienta detalicznego, czy jest jeszcze w dyspozycji dystrybutora, wówczas te wskaźniki mogą przybierać inne wartości. Pomiar ten jest jednym z elementów, na podstawie którego przedsiębiorstwa mogą wnioskować o skuteczności, bądź o nieskuteczności, swoich systemów identyfikowalności.

Wszystkie badane przedsiębiorstwa zostały poproszone o udzielenie odpowiedzi na pytanie dotyczące rodzaju i częstotliwości działań wykorzystywanych do testowania skuteczności swoich systemów identyfikowalności (rys. 4). Działania wykorzystywane do oceny skuteczności systemu identyfikowalności, spośród których badane przedsiębiorstwa miały dokonać wyboru, były następujące:

- testowanie systemu identyfikowalności w przód (od surowca do wyrobu gotowego);
- testowanie systemu identyfikowalności w tył (od wyrobu gotowego do surowca);
- audit „horyzontalny” systemu – dla danego jednego etapu w procesie produkcji testuje się różne partie, zmiany produkcyjne;
- audit „wertykalny” systemu – testuje się kilka partii produkcyjnych od surowca do odbiorcy, od odbiorcy do dostawców;
- symulacyjne wycofanie wyrobu z rynku (na papierze – na podstawie zapisów);
- symulacyjne rzeczywiste (faktyczne) wycofanie wyrobu z rynku, poza tym przedsiębiorstwa miały za zadanie określić częstotliwość przeprowadzanych wyżej wymienionych działań.

Symulacyjne wycofanie wyrobu z rynku (na papierze – na podstawie zapisów) jest działaniem wykorzystywanym raz na 12 miesięcy do oceny skuteczności syste-

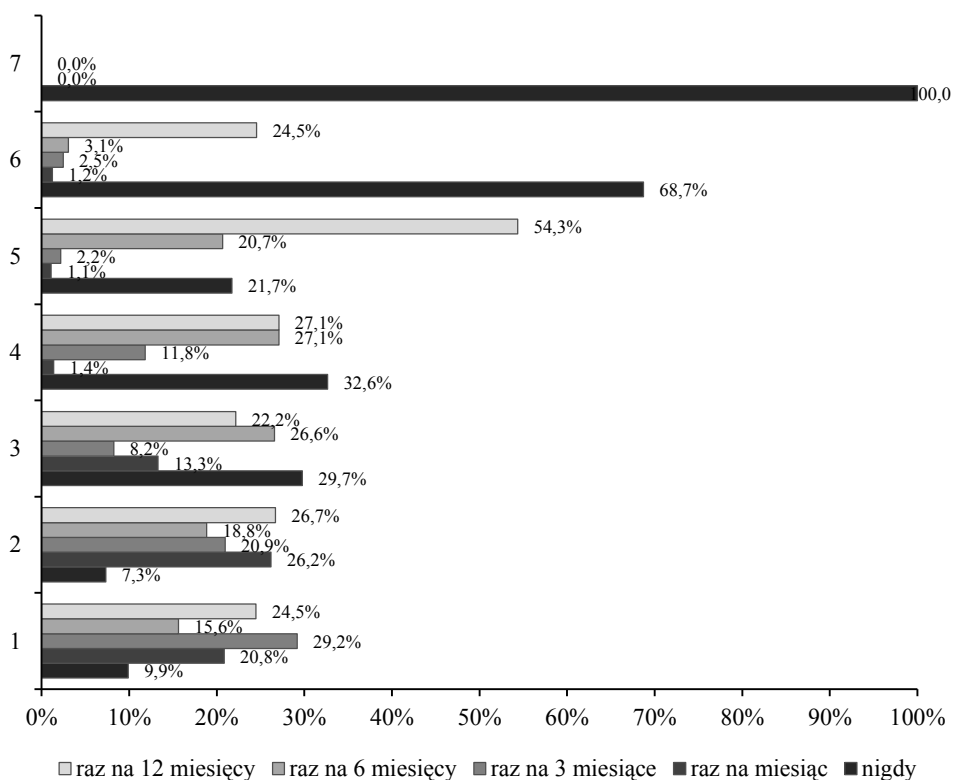
mu identyfikowalności przez największy odsetek badanych przedsiębiorstw (54,3%). 20,7% reprezentantów badanych firm wskazało, że to działanie wykorzystuje raz na 6 miesięcy. Niewielki odsetek badanych firm korzysta z większą częstotliwością z tego działania w celu oceny skuteczności systemu identyfikowalności, a mianowicie raz na 3 miesiące 2,2% i raz na miesiąc 1,1%. Z kolei 21,7% przedsiębiorstw nigdy nie przeprowadziło symulacyjnego wycofania wyrobów w rynku na podstawie zapisów. Działanie to jest bardzo popularne wśród organizacji, gdyż nie wymusza zaangażowania osób postronnych (np. odbiorców), nie wymusza przede wszystkim informowania zainteresowanych stron o takich działaniach. Przedsiębiorstwo nie musi się obawiać, że jego intencje zostaną opacznie zrozumiane i może to zaszkodzić reputacji przedsiębiorstwa. Skuteczność tego rodzaju działania zależy oczywiście od rzetelności pracowników uczestniczących w realizacji tej symulacji. Ważne jest to, żeby takie działanie nie było traktowane jako przymus, jako spełnienie tylko czystej formalności. Na przykład zespół ds. bezpieczeństwa żywności, żeby na audicie certyfikacyjnym czy nadzoru mieć dowód spełnienia wymagań danego standardu, przeprowadzi taką symulację i zawsze będzie się ona kończyła potwierdzeniem skuteczności systemu identyfikowalności oraz procedury wycofania – tak dla „świętego spokoju”, żeby nie inicjować żadnych działań korygujących, bo przecież do tej pory nic się nie wydarzyło z wyrobem. Zatem użycie tego narzędzia do oceny skuteczności systemu identyfikowalności jest użyteczne, ale pod warunkiem, że symulacja zostanie przeprowadzona profesjonalnie. Oznacza to, że do symulacyjnego wycofania na papierze zostanie wytypowany określony wyrób (najlepiej taki, który składa się z wielu surowców i został już zwolniony do sprzedaży), a informacja o tym, że jest to działanie symulujące, będzie znana tylko ograniczonej liczbie osób. Czyli w czasie wcześniej nieznanym pracownikom do symulacji zostaną zaangażowani pracownicy z różnych działów organizacji, którzy nie będą wiedzieć, że jest to symulacja (powinna tutaj być zachowana realność zdarzenia), po prostu otrzymają informację, że wpłynęła reklamacja klienta i dotyczy konkretnego rodzaju zagrożenia w wyrobie gotowym. Od tego momentu zaczyna liczyć się czas pozyskiwania konkretnych informacji celem ustalenia innych odbiorców tego wyrobu, jego pochodzenia (ustalenie partii produkcyjnej, ilości wyrobu z danej partii, składu surowcowego, dostawców itd.) oraz przyczyn wystąpienia niezgodności bądź dowodów umożliwiających odrzucenie niezgodności (zapisy z monitorowania procesów/parametrów, kontroli maszyn i urządzeń, stanu higieniczno-sanitarnego pracowników i pomieszczeń itd.). Symulacja taka powinna zakończyć się protokołem z opisem działań, jakie wykonano, jako dowody można do tego protokołu dołączyć kserokopie zapisów, ponadto w protokole powinna znaleźć się informacja na temat oceny tego działania. Przedsiębiorstwa, które wykorzystują symulacyjne wycofanie wyrobu z rynku – na „papierze”, do oceny skuteczności swojego systemu identyfikowalności muszą mieć na uwadze to, że takie działanie może nie zagwarantować właściwego postępowania w trakcie wystąpienia realnego zagrożenia, gdyż pewne mechanizmy związane chociażby z komunikacją wewnętrzną i zewnętrzną mogą okazać się nie-

skuteczne. Jak już wyżej wspomniano, przedsiębiorstwa obawiają się przeprowadzania symulacyjnych faktycznych wycofań wyrobu z rynku, czego dowodem są wyniki badań, a mianowicie aż 68,7% badanych firm nigdy nie przeprowadziło takiego wycofania, jedynie 24,5% organizacji podejmuje się raz na 12 miesięcy symulacyjnego rzeczywistego wycofania wyrobu z rynku.

Przeprowadzanie testowania systemu identyfikowalności w przód, tzn. od surowca do wyrobu gotowego, zadeklarowała porównywalna liczba przedsiębiorstw, tzn. raz na 12 miesięcy – 24,5%, raz na 6 miesięcy 15,6%, raz na 3 miesiące 29,2% oraz raz na miesiąc – 20,8%. Nigdy tego działania nie wykorzystywało do oceny skuteczności systemu identyfikowalności 9,9% badanych organizacji. Przeprowadzanie testu systemu identyfikowalności w przód pozwoli prześledzić realizowany proces produkcji krok po kroku i ocenić, czy prawidłowo stosuje się system identyfikacji i identyfikowalności poszczególnych etapów/procesów/surowców/półproduktów/materiałów/pracowników itd. Wyniki badań wskazują na to, że przedsiębiorstwa z różną częstotliwością wykorzystują ten rodzaj działań do testowania skuteczności systemu identyfikowalności. Ważne jest to, żeby zespół ds. bezpieczeństwa żywności, nazywany również zespołem ds. HACCP, zdawał sobie sprawę z tego, że tą formą testu powinny być objęte wszystkie produkowane wyroby, oczywiście nie bez znaczenia jest tutaj również częstotliwość przeprowadzanych testów. Im częściej testuje się system identyfikowalności, tym są większe szanse na wykrycie ewentualnych nieścisłości/nieprawidłowości w systemie i wdrożenie działań korygujących czy zapobiegawczych.

Stosowanie kolejnego działania w określonych częstotliwościach do testowania skuteczności systemu identyfikowalności, jakim jest testowanie systemu identyfikowalności „w tył”, czyli od wyrobu gotowego do surowca, zadeklarowało 26,7% badanych – raz na 12 miesięcy, 18,8% – raz na 6 miesięcy, 20,9% raz na 3 miesiące, 26,2% raz na miesiąc. Nigdy z tego działania oceny skuteczności systemu identyfikowalności nie skorzystało 7,3% badanych przedsiębiorstw. Testowanie systemu identyfikowalności „w tył” od wyrobu gotowego do surowca jest jak gdyby nieodzowną częścią testowania systemu identyfikowalności omówionego powyżej – czyli „w przód”. Przeprowadzenie testu „w przód” i „w tył” daje pełen obraz zdolności organizacji do prześledzenia historii swoich wyrobów i procesów. Stąd organizacje chcące doskonalić swoją skuteczność w obszarze identyfikowalności powinny regularnie przeprowadzać testy systemu identyfikowalności „w przód” i „w tył”, tym bardziej że od stopnia sprawności organizacji w zakresie przeprowadzania identyfikowalności „w tył” często zależy przebieg działań związanych z zaistniałymi sytuacjami kryzysowymi, których efektem może być wycofanie wyrobów z rynku.

Porównywalna liczba przedsiębiorstw nigdy nie przeprowadzała auditu „horyzontalnego” (29,7%) i auditu „wertykalnego” (32,6%) w celu oceny skuteczności systemu identyfikowalności. Ten sposób oceny skuteczności systemu identyfikowalności jest niezwykle korzystny dla organizacji. Audit „horyzontalny” umożliwia



1 – testowanie systemu identyfikowalności „w przód” (od surowca do wyr. gotowego); 2 – testowanie systemu identyfikowalności „w tył” (od wyr. gotowego do surowca); 3 – audit „horyzontalny” systemu – dla danego jednego etapu w procesie produkcji testuje się różne partie, zmiany produkcyjne; 4 – audit „wertikalny” systemu – testuje się kilka partii produkcyjnych od surowca do odbiorcy, od odbiorcy do dostawców; 5 – symulacyjne wycofanie wyrobu z rynku (na papierze – na podstawie zapisów); 6 – symulacyjne rzeczywiste (faktyczne) wycofanie wyrobu z rynku; 7 – inne.

Rys. 4. Działania wykorzystywane do oceny skuteczności systemu identyfikowalności

Źródło: opracowanie własne.

ocenę poszczególnych etapów procesu produkcyjnego pod kątem identyfikacji i identyfikowalności różnych partii produkcyjnych wyrobu, od razu można prześledzić ten proces pod kątem realizacji zadań przez różne zmiany produkcyjne pracowników. W ten sposób można uzyskać chociażby na pytanie, na ile skuteczność systemu identyfikowalności uzależniona jest od pracowników pracujących na konkretnych zmianach? Czy zdarzają się jakieś błędy systemowe, które mogą mieć poważne skutki w postaci nieskuteczności systemu identyfikowalności? Często zdarza się obserwować negatywne nastawienie pracowników do wykonywanych zadań, co objawia się np. niesubordynacją w dokonywaniu zapisów, w monitorowaniu

i rejestrowaniu danych istotnych dla zaprojektowanego systemu identyfikowalności. Dokonanie takiej oceny umożliwi zaplanowanie i przeprowadzenie odpowiednich szkoleń dla pracowników w celu poprawy ich świadomości. Z kolei audit „wertykalny” jest kompilacją testowania systemu identyfikowalności „w przód” i „w tył”, z tym że ocenia się identyfikowalność równocześnie dla kilku partii produkcyjnych. Jak wynika z rys. 4, przedsiębiorstwa zadeklarowały przeprowadzanie z różną częstotliwością tych dwóch rodzajów auditów systemu identyfikowalności.

Badane przedsiębiorstwa miały również możliwość przedstawienia innych działań, jakie wykorzystują do testowania skuteczności systemu identyfikowalności. 100% badanych organizacji nigdy nie wykorzystywało innych działań niż te, które określono w kwestionariuszu ankietowym.

Ponadto 37,2% badanych przedsiębiorstw jako zdecydowanie istotną korzyść ze stosowania systemu identyfikowalności wskazało wzrost odpowiedzialności społecznej firmy. Nieznacznie mniej badanych przedsiębiorstw stwierdziło, że ta korzyść, jaką osiągnęły, jest dla nich raczej istotna (36,7%).

5. Zakończenie

Przedstawiona powyżej analiza zebranych danych dowodzi, że przedsiębiorstwa borykają się z problemami związanymi z wycofaniem wyrobów z rynku. Organizacje mogą niechętnie przyznawać się do przeprowadzanych wycofań wyrobów z rynku i podawać ich przyczynę. Jednakże przeprowadzone badanie miała charakter anonimowy i można przypuszczać, że większość przedsiębiorstw nie miała obaw co do ujawniania tego typu informacji. Wycofania najczęściej są zainicjowane na podstawie zgłaszanych reklamacji odbiorców wyrobów – klientów detalicznych, bądź dystrybutorów. Liczba wycofanych wyrobów w stosunku do całkowitej liczby stwierdzonych niezgodności pozostawia wiele do życzenia, zwłaszcza że dość znaczny odsetek badanych organizacji nie rejestruje tych wielkości, co zapewne uniemożliwia dokonanie oceny skuteczności przeprowadzonych działań. Jednakże większość badanych organizacji zadeklarowała wykorzystywanie konkretnych działań do oceny skuteczności systemu identyfikowalności. Największą popularnością cieszy się symulacyjne wycofanie wyrobu z rynku – na podstawie zapisów; niemniej jednak organizacje powinny mieć ograniczone zaufanie do tego typu działania, gdyż ta metoda nieprofesjonalnie zastosowana nie pozwala na pełne zweryfikowanie skuteczności funkcjonowania ważnych obszarów w przedsiębiorstwie (np. komunikacja zewnętrzna, wewnętrzna), które mogą istotnie wpływać na wyniki oceny skuteczności systemu identyfikowalności. Każda organizacja powinna podejść w sposób indywidualny do działań, które może wykorzystywać do oceny skuteczności systemu identyfikowalności – wszystko zależy od charakteru procesów produkcji, od stopnia ich złożoności, jak również od zaangażowania pracowników w realizowane zadania.

Zatem stosowanie systemu identyfikowalności powoduje, że przedsiębiorstwa wykazują wzrost swojej odpowiedzialności społecznej, ponieważ spełniają wyma-

gania prawne, nie narażają na niebezpieczeństwo konsumentów, gdyż w momencie wystąpienia sytuacji kryzysowej związanej z bezpieczeństwem żywności są w stanie szybko ten wyrób zidentyfikować i skutecznie wycofać. Przede wszystkim są świadome istoty stosowania skutecznej komunikacji zewnętrznej, na którą składa się m.in. komunikowanie o danym zagrożeniu społeczeństwa (najczęściej za pośrednictwem mediów). Stosując konkretne działania celem doskonalenia skuteczności stosowanego systemu identyfikowalności, takie jak np. symulacyjne wycofania, testy identyfikowalności „w przód” i „w tył”, przedsiębiorstwa dowodzą swojej dojrzałości i odpowiedzialności również społecznej, gdyż przyczyniają się do ograniczenia ryzyka szkodliwego oddziaływania na zdrowie i życie ludzi lub zapobiegnięcia mu.

Literatura

- Główny Inspektorat Weterynarii, 2010, *Listy zakładów*, http://www.wetgiw.gov.pl/index.php?action=art&a_id=3913 [dostęp 17.11.2010].
- Górna J., 2009, *Konkurencyjność przedsiębiorstw przemysłu mięsnego i mleczarskiego na terenie Wielkopolski w aspekcie spełnienia wymagań prawa żywnościowego Unii Europejskiej*, [w:] *Problemy rolnictwa światowego*, Zeszyty Naukowe SGGW, tom 7 (XXII), Wydawnictwo SGGW, Warszawa.
- Górna J., 2011, *Wpływ wymagań prawnych i standardów zarządzania bezpieczeństwem żywności na zapewnienie nadzoru nad wyrobem niezgodnym*, [w:] J. Łańcucki (red.), *Rola znormalizowanych systemów zarządzania w zrównoważonym rozwoju*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, Poznań.
- International Food Standard, 2012, Issue 6, HDE Trade Services, Berlin.
- Jonge J., Trijp H., Goddard E., Frewer L., 2008, *Consumer confidence in the safety of food in Canada and the Netherlands: The validation of a generic framework*, Food Quality and Preference, vol. 19.
- Morkbak M.R., Christensen T., Gyrd-Hansen D., 2010, *Consumer preferences for safety characteristics in pork*, British Food Journal, vol. 112, no. 7.
- PN-EN ISO 22000:2006, *Systemy zarządzania bezpieczeństwem żywności. Wymagania dla każdej organizacji należącej do łańcucha żywnościowego*.
- Rozporządzenie (WE) nr 178/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 28 stycznia 2002 r. ustanawiające ogólne zasady i wymagania prawa żywnościowego, powołujące Europejski Urząd ds. bezpieczeństwa żywności oraz ustanawiające procedury w zakresie bezpieczeństwa żywności, Dz.U. UE L 31 z 01.02.2002.
- Rozporządzenie (WE) nr 854/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 29 kwietnia 2004 r. ustanawiające szczególne przepisy dotyczące organizacji urzędowych kontroli w odniesieniu do produktów pochodzenia zwierzęcego przeznaczonych do spożycia przez ludzi, Dz. U. UE L 139 z 30.04.2004.
- Shackell G.H., 2008, *Traceability in the meat industry – the farm to plate continuum*, Journal of Food Science and Technology, vol. 43.
- Skilton P.F., Robinson J.L., 2009, *Traceability and normal accident theory: How does supply network complexity influence the traceability of adverse events?*, Journal of Supply Chain Management, vol. 45, no 3, s. 40-53.
- The BRC Global Standard for Food Safety, 2011, Issue 6, British Retail Consortium, London.
- Ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia, Dz.U., nr 171, poz. 1225 z późn. zm.
- Zapłata S., Kaźmierczak M., 2011, *Ryzyko, ciągłość biznesu, odpowiedzialność społeczna. Nowoczesne koncepcje zarządzania*, Wydawnictwo Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., Warszawa.

THE ORGANIZATION OF SOCIAL RESPONSIBILITY IN THE SUPERVISION OF NONCONFORMING PRODUCTS ON THE EXAMPLE OF MEAT COMPANY

Summary: Type of activities undertaken to improve the organization in the supervision of nonconforming product indicates its maturity in the field of social responsibility. The aim of the research was to identify causes and assess the effectiveness of withdrawal of nonconforming products and the identification of actions used by companies to test the effectiveness of the traceability system. The study was conducted among meat processing plants by using the survey method. The results show that companies have difficulties connected with the withdrawal of products from the market, which is evidenced by the number of withdrawal products in relation to the total number of nonconformities. Using concrete activities to improve the effectiveness of the traceability system, such as, for example, the simulation of withdrawal, “forward” and “backward” traceability tests, the company demonstrates its maturity and social responsibility, because the company contributes to the reduction or to the prevention of risk of harmful influence on health and human lives.

Keywords: nonconforming product, traceability system, withdrawal of product from the market.