RESEARCH TO DEVELOP A COMPREHENSIVE SET OF ADVANCED QUALITY MANAGEMENT STANDARDS FOR THE CONTROL OF TEA PRODUCTS AT TH HAI DANG CO., LTD

Nguyen Thi Lan Anh[1], Dao Thi Huong[2*], Tran Thanh Thuong[1]
[1]*Thai Nguyen University*
[2]*TNU - University of Economics and Business Administration*

ARTICLE INFO

Received: 15/3/2024
Revised: 24/7/2024
Published: 24/7/2024

KEYWORDS

Quality
Quality management
Set of standards
Tea products
Tea product control

ABSTRACT

This research developed a set of advanced quality management standards in tea product control at TH Hai Dang Co., Ltd. with the aim of reviewing the company's level of control to the entire production process from raw materials to the finished product and distribution process. By using research methods to collect secondary information documents and information synthesis methods with a strict theoretical framework, the research was carried out through four stages including Quality planning, Quality control, Quality assurance, and Quality improvement according to ISO 22000:2018 standards. The research outcomes have reflected the effectiveness of 14 tea product quality control processes of this ISO standard set, thereby proposing key solutions to continue improving the value, competitiveness, and uniformity of the company's tea quality standards and affirmed its position as a specialty crop and strength of Thai Nguyen province.

NGHIÊN CỨU XÂY DỰNG BỘ TIÊU CHUẨN CƠ SỞ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TRONG KIỂM SOÁT SẢN PHẨM CHÈ TẠI CÔNG TY TNHH TH HẢI ĐĂNG, THÁI NGUYÊN

Nguyễn Thị Lan Anh[1], Đào Thị Hương[2*], Trần Thanh Thương[1]
[1]*Đại học Thái Nguyên*
[2]*Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - ĐH Thái Nguyên*

THÔNG TIN BÀI BÁO

Ngày nhận bài: 15/3/2024
Ngày hoàn thiện: 24/7/2024
Ngày đăng: 24/7/2024

TỪ KHÓA

Chất lượng
Quản lý chất lượng
Bộ tiêu chuẩn
Sản phẩm chè
Kiểm soát sản phẩm chè

TÓM TẮT

Nghiên cứu xây dựng bộ tiêu chuẩn cơ sở quản lý chất lượng tiên tiến trong kiểm soát sản phẩm chè tại công ty TNHH TH Hải Đăng nhằm mục đích xem xét mức độ kiểm soát của công ty tới toàn bộ quá trình sản xuất từ khâu nguyên liệu cho tới khâu thành phẩm lẫn quá trình phân phối. Bằng việc sử dụng các phương pháp nghiên cứu thu thập tài liệu thông tin thứ cấp, phương pháp tổng hợp thông tin với khung lý thuyết chặt chẽ, nghiên cứu được thực hiện qua bốn giai đoạn gồm: Hoạch định chất lượng; Kiểm soát chất lượng; Đảm bảo chất lượng; Cải tiến chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 22000:2018. Kết quả nghiên cứu đã phản ánh hiệu quả của 14 quy trình kiểm soát chất lượng sản phẩm chè của bộ tiêu chuẩn ISO này từ đó đã đề xuất các giải pháp trọng yếu nhằm tiếp tục nâng cao giá trị, sức cạnh tranh, tính đồng bộ về chất lượng chè của công ty và khẳng định vị thế là cây đặc sản, thế mạnh của tỉnh Thái Nguyên.

DOI: https://doi.org/10.34238/tnu-jst.9892

* Corresponding author. *Email: huongdt2710@gmail.com*

1. Giới thiệu

Trong thời gian qua, vấn đề sử dụng sản phẩm thực phẩm và đồ uống an toàn cho sức khỏe người tiêu dùng luôn được quan tâm hàng đầu [1]. Nắm được xu thế này, Công ty TNHH TH Hải Đăng là một trong những đơn vị sản xuất, tiêu thụ chè đã và đang thực hiện quy trình kiểm soát chất lượng sản phẩm chè theo bộ tiêu chuẩn tiên tiến (ISO 22000:2018) trong toàn bộ chuỗi sản xuất. Dựa trên chuỗi giá trị của chè, Công ty TNHH TH Hải Đăng xây dựng chiến lược bám sát quá trình kiểm định chất lượng sản phẩm và liên tục đổi mới về chè, được ghi nhận trong lòng người tiêu dùng, cũng như một biểu tượng của văn hóa và đạo đức kinh doanh của công ty.

Có một số nghiên cứu cả về lý luận đã minh chứng được tầm quan trọng, ý nghĩa về việc quản lý chất lượng sản phẩm tại một doanh nghiệp như [2] - [4]... Bên cạnh đó, các nghiên cứu thực nghiệm đã chỉ rõ được các doanh nghiệp ngày nay tùy vào lĩnh vực kinh doanh của mình để lựa chọn bộ tiêu chuẩn tiên tiến về chất lượng sản phẩm cho sản phẩm hoặc danh mục, chủng loại sản phẩm cho mình, chẳng hạn [5] - [11];… Qua tổng quan một số nghiên cứu có liên quan, chúng tôi nhận thấy, việc áp dụng quy trình quản lý chất lượng ISO 22000:2018 cho sản phẩm từ chè thì các nghiên cứu trên chưa đề cập đến. Thêm vào đó, chúng tôi nhận thấy trong thời gian qua Bộ Khoa và Công nghệ đã xây dựng các nội dung liên quan đến quá trình áp dụng tiêu chuẩn kiểm soát chất lượng thông qua hàng loạt văn bản ban hành [12]-[17]; Quốc hội ban hành Luật an toàn thực phẩm [18]; quy định chi tiết thi hành một số điều Luật về chất lượng sản phẩm hàng hóa [19]... Các văn bản này đều có sự cập nhật, đổi mới đã giúp cho các doanh nghiệp kinh doanh có căn cứ, cơ sở áp dụng đồng bộ các bộ tiêu chuẩn triển khai có hiệu quả cao trong đơn vị sản xuất.

Như vậy, đây là căn cứ cả về mặt lý luận và thực tiễn để thực hiện nghiên cứu xây dựng bộ tiêu chuẩn cơ sở quản lý chất lượng tiên tiến trong kiểm soát sản phẩm chè tại Công ty TNHH TH Hải Đăng nhằm mục đích xem xét mức độ kiểm soát của công ty tới toàn bộ quá trình sản xuất từ khâu nguyên liệu cho tới khâu thành phẩm lẫn quá trình phân phối. Việc lựa chọn và áp dụng thành công tiêu chuẩn ISO 22000:2018 trong sản xuất sản phẩm chè tại Công ty TNHH TH Hải Đăng là chìa khóa nhằm thu hút sự tin tưởng của khách hàng về sự đảm bảo chất lượng của sản phẩm và dịch vụ, nâng cao khả năng cạnh tranh và phát triển thị trường trong nước và hướng đến xuất khẩu. Đứng trước sự cập nhật, đổi mới liên tục các yêu cầu về hệ thống quản lý an toàn thực phẩm, Công ty TNHH TH Hải Đăng luôn duy trì hệ thống, cập nhật và sẵn sàng cải tiến, đổi mới để đáp ứng kỳ vọng của khách hàng. Nghiên cứu đã xác định các yêu cầu về quản trị chất lượng và xây dựng phương pháp nghiên cứu để phân tích thực trạng hoạt động sản xuất sản phẩm chè theo ISO 22000:2018 tại Công ty TNHH TH Hải Đăng [20]. Từ phân tích thực trạng quá trình sản xuất sản phẩm chè theo ISO 22000:2018, nghiên cứu sẽ đề xuất các giải pháp góp phần nâng cao hệ thống quản lý an toàn thực phẩm đối với lĩnh vực sản xuất sản phẩm chè theo ISO 22000:2018 tại Công ty TNHH TH Hải Đăng giai đoạn từ nay đến 2027.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Phương pháp thu thập tài liệu

Thu thập thông tin thứ cấp từ tạp chí, ấn phẩm chuyên ngành về quản lý chất lượng, các văn bản của cơ quan nhà nước và quốc tế ban hành về bộ tiêu chuẩn sản phẩm.

Thông tin ghi chép từ Phòng Kinh doanh của Công ty TNHH TH Hải Đăng về hệ thống quản lý an toàn thực phẩm đối với lĩnh vực sản xuất sản phẩm chè gồm Quy trình ISO (International Organization for Standardization – Tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế), Chương trình HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points – Phân tích mối nguy và kiểm soát các điểm tới hạn), Quy phạm vệ sinh SSOP (Sanitation Standard Operating Procedures) [20].

2.2. Phương pháp tổng hợp thông tin

Sau khi thu thập được các thông tin nhóm tác giả tiến hành phân loại, sắp xếp thông tin theo thứ tự ưu tiên về độ quan trọng của thông tin. Đối với các thông tin là số liệu lịch sử và số liệu khảo sát thực tế thì tiến hành lập lên các bảng biểu, sơ đồ, hình vẽ...

Toàn bộ số liệu thu thập được xử lý bởi công cụ Excel trên máy tính. Đối với những thông tin là số liệu định lượng, nhóm tác giả tiến hành tính toán các chỉ tiêu cần thiết và lập thành các bảng biểu, đồ thị.

2.3. Phương pháp phân tích thông tin

Phương pháp phân tích thông tin dùng để thu thập xử lý và phân tích các dạng thông tin thu thập dữ liệu thứ cấp về hệ thống quản lý an toàn thực phẩm đối với lĩnh vực sản xuất sản phẩm chè tại Công ty TNHH TH Hải Đăng gồm Quy trình ISO, Chương trình HACCP, Quy phạm vệ sinh SSOP.

2.4. Khung lý thuyết của nghiên cứu

Theo ISO 22000:2018, thực phẩm là chất (nguyên liệu thành phần), dù đã được chế biến, sơ chế hoặc nguyên liệu thô nhằm tiêu dùng và bao gồm thức uống, kẹo gum và bất kỳ chất nào đã được sử dụng trong sản xuất, chuẩn bị hoặc xử lý "thực phẩm" nhưng không bao gồm mỹ phẩm hoặc thuốc lá hoặc các chất (thành phần) chỉ được sử dụng như thuốc chữa bệnh [17].

Theo ISO 22000:2018, "An toàn thực phẩm là đảm bảo thực phẩm không ảnh hưởng xấu đến sức khỏe của người tiêu dùng khi được chuẩn bị và/ hoặc được tiêu dùng theo đúng mục đích sử dụng" [17].

Luật chất lượng sản phẩm, hàng hóa (2012) nêu rõ "Chất lượng sản phẩm, hàng hóa là mức độ của các đặc tính của sản phẩm, hàng hóa đáp ứng yêu cầu trong tiêu chuẩn công bố áp dụng, quy chuẩn kỹ thuật tương ứng" [18].

Năm 1969, HACCP được ra đời đầu tiên đưa ra những nguyên tắc cho hệ thống phân tích mối nguy và kiểm soát các điểm tới hạn. Cùng với HACCP, các điều kiện tiên quyết và lấy nền tảng là tiêu chuẩn về hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL). Năm 2005, ISO đã chính thức ban hành bộ tiêu chuẩn ISO 22000 đưa ra mô hình hệ thống quản lý an toàn thực phẩm dành cho các tổ chức hoạt động trong lĩnh vực này.

Cấu trúc của ISO 22000:2018 tuân theo cấu trúc bậc cao được áp dụng cho tất cả tiêu chuẩn hệ thống quản lý ISO mới và được sửa đổi gồm 10 điều khoản theo mô hình PDCA (Plan – Lập kế hoạch; Do – Thực hiện kế hoạch; Check – Kiểm tra việc thực hiện kế hoạch; Act – Thực hiện điều chỉnh). PRPs là các điều kiện cơ bản và hoạt động cần thiết để duy trì một môi trường vệ sinh xuyên suốt chuỗi cung ứng thực phẩm. PRPs (Prerequisite Programmes - Các chương trình tiên quyết) là một trong những chuẩn mực "cần và đủ" để các cơ sở tham gia sản xuất thực phẩm, cung cấp sự an toàn đối với sản phẩm cuối cùng đến người tiêu dùng.

Hình 1 phản ánh được chu trình PDCA trong quá trình thực thi ISO 22000:2018. Mô tả chu trình như sau:

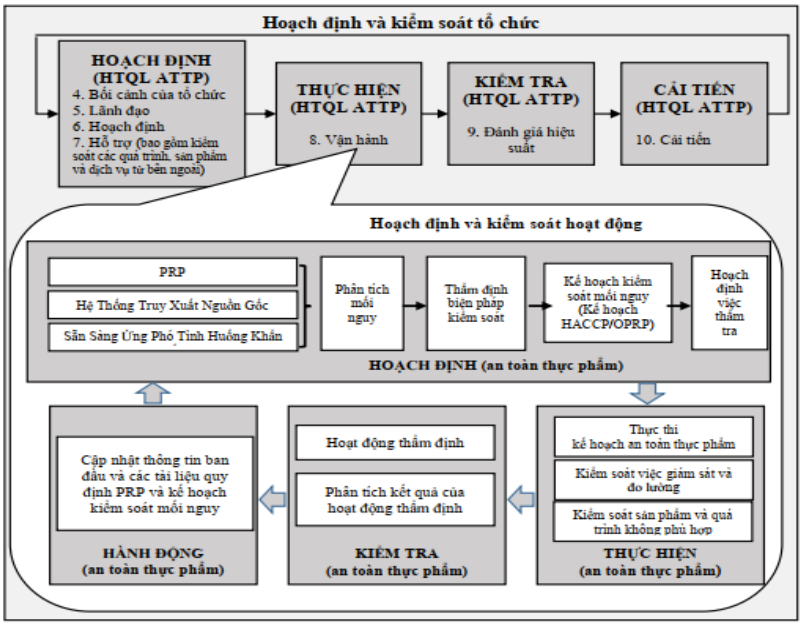
Đầu tiên là công tác hoạch định (Plan): Công ty thực hiện các hành động về Chương trình tiên quyết (PRP), hệ thống truy suất nguồn gốc và sẵn sàng ứng phó các tình huống khẩn, sau đó tiến hành hoạt động phân tích mối nguy; kết quả sẽ giúp Công ty ra quyết định thẩm định các biện pháp kiểm soát và làm tiền đề cho Kế hoạch kiểm soát mối nguy (Kế hoạch HACCP/OPRP), cuối cùng sẽ hoạch định việc thẩm tra liên quan đến chất lượng sản phẩm.

Hoạt động thứ hai là Thực hiện (Do): Dựa trên phân tích thực trạng và kế hoạch của hoạt động 1, Công ty tiến hành Thực thi kế hoạch an toàn thực phẩm theo Bộ tiêu chuẩn ISO 22000:2018 lựa chọn; thực hiện Kiểm soát việc giám sát và đo lường các Kế hoạch HACCP/OPRP và nhấn mạnh vào Kiểm soát sản phẩm và quá trình không phù hợp của sản phẩm khi thực thi.

Hoạt động thứ ba là Kiểm tra (Check): Sau khi thực hiện kế hoạch về an toàn thực phẩm cho sản phẩm Công ty phải tiến hành quá trình kiểm tra việc thực hiện có diễn ra theo đúng kế hoạch không thông qua hoạt động thẩm định khi thực thi chương trình HACCP/OPRP cho sản phẩm; Ban lãnh đạo cùng nguồn nhân sự được bố trí phân tích kết quả của hoạt động thẩm định để đánh giá bộ chương trình HACCP/OPRP đáp ứng không.

Cuối cùng là hoạt động "Hành động" (Act): Kết thúc bước kiểm tra, Ban lãnh đạo ra quyết định sản phẩm của Công ty xem xét tiêu chuẩn, quy phạm của Chương trình HACCP/OPRP theo

Bộ tiêu chuẩn đã ISO 22000:2018 đáp ứng không, Ban lãnh đạo cập nhật thông tin ban đầu và tài liệu Chương trình tiên quyết (PRP) và kế hoạch kiểm soát mối nguy để phân tích hiện trạng và lựa chọn chương trình cho mỗi sản phẩm. Nếu trong quá trình hành động có thay đổi sẽ phải điều chỉnh kế hoạch và chu trình lại lặp lại.



Hình 1. *Chu trình PDCA của ISO 22000:2018 (Nguồn: [17])*

Các yêu cầu về PRPs được quy định cụ thể trong điều khoản 8.2 của ISO 22000:2018 và tiêu chuẩn TCVN ISO/TS 22002-1:2013 (ISO/TS 22002-1:2009), Chương trình tiên quyết về an toàn thực phẩm - Phần 1: Chế biến thực phẩm bao gồm 15 yêu cầu cụ thể về vệ sinh, cơ sở hạ tầng [17] được Công ty TNHH TH Hải Đăng áp dụng cho toàn bộ vùng chè của công ty.

3. Kết quả và bàn luận

3.1. Nghiên cứu công tác hoạch định chất lượng sản phẩm chè theo ISO 22000:2018 tại công ty

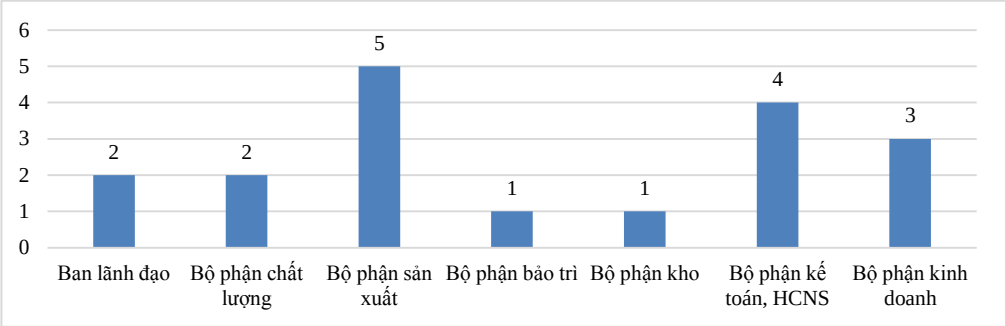
Công ty xác định đối tượng khách hàng phục vụ: Khách hàng là người trực tiếp đánh giá, xác định mức độ chất lượng đạt được của sản phẩm. Sản phẩm nằm ở phân khúc có giá bán cao. Vì vậy, các yêu cầu về chất lượng, an toàn thực phẩm của sản phẩm rất được khách hàng quan tâm.

Công ty phát triển các quy trình sản xuất có đặc tính đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Theo đó, chất lượng là sự đáp ứng yêu cầu của khách hàng nên quản trị chất lượng (QTCL) phải đáp ứng mục tiêu đó. QTCL là không ngừng tìm hiểu các nhu cầu của khách hàng và xây dựng nguồn lực để đáp ứng các nhu cầu đó một cách tốt nhất.

Công ty có xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết cho việc thiết lập, thực hiện, duy trì, cập nhật và cải tiến liên tục Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm (HTQL ATTP). Công ty tạo điều kiện cho các bộ phận, nhân viên liên quan được đào tạo, học tập, cập nhật các thông tin mới liên quan tới chất lượng; đảm bảo tính kịp thời, chính xác, phục vụ yêu cầu công việc; tham gia xây dựng và phát triển HTQL ATTP. Công ty thiết lập và thực hiện các quy trình, thủ tục nội bộ về quản lý nguồn nhân sự.

Qua hình 2 cho thấy tổng số lượng nhân sự tham gia QLCL ATTP theo tiêu chuẩn ISO 22000:2018 tại Công ty TNHH TH Hải Đăng được xây dựng từ các bộ phận chức năng với quy mô là 18 người (Ban lãnh đạo: 02 người gồm Giám đốc và Phó Giám đốc phụ trách; Bộ phận chất lượng: 02 người; Bộ phận sản xuất: 01 người; Bộ phận bảo trì: 01 người; Bộ phận kho: 01 người; Bộ phận kế toán hành chính nhân sự (HCNS): 04 người và Bộ phận Kinh doanh: 03

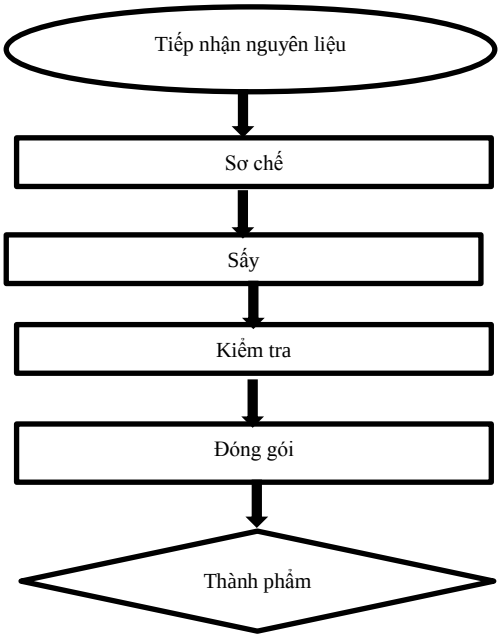
người) . Với quy mô này đã phản ánh được quá trình thực hiện QLCL ATTP cho sản phẩm theo đúng yêu cầu của Bộ tiêu chuẩn ISO 22000:2018, đồng thời thấy được vị trí vai trò của từng cá nhân chịu trách nhiệm, quyền hạn và nghĩa vụ đại diện cho các bộ phận, phòng ban thực hiện quá trình kiểm soát chất lượng sản phẩm.



Hình 2. *Quy mô nhân sự của công ty tham gia QLCL ATTP theo tiêu chuẩn ISO 22000:2018 (ĐVT: người) (Nguồn: Phòng Kinh doanh)*

3.2. Nghiên cứu công tác kiểm soát chất lượng sản phẩm chè theo ISO 22000:2018 tại công ty

Dựa vào lưu đồ sản xuất tại hình 3 và các bước trong công đoạn sản xuất sản phẩm chè tại bảng 1, điều khoản 8.5 của ISO 22000:2018 [17], Công ty đưa ra biện pháp kiểm soát; xác nhận giá trị sử dụng đảm bảo các biện pháp kiểm soát này có hiệu lực trong toàn bộ quá trình sản xuất tại thị trường Việt Nam.



Hình 3. *Quy trình các công đoạn sản xuất sản phẩm chè tại công ty (Nguồn: Phòng Kinh doanh)*

Kế hoạch HACCP/OPRP (Operational Prequisite Program – Chương trình vận hành tiên quyết) đối với sản phẩm sản phẩm chè đã chế biến (Số hiệu: HACCP và PLAN). Đội HACCP bao gồm các thành viên tham gia vào HTQL ATTP tiến hành phân tích, đánh giá và thiết lập bảng kế hoạch này. Kế hoạch kiểm soát HACCP và kiểm soát điều hành OPRP được đưa ra sau quá trình phân tích.

Kiểm soát công đoạn tiếp nhận và bảo quản nguyên vật liệu: Công ty đã thiết lập và đang thực hiện theo quy trình thủ tục: Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp trong giai đoạn chế

biến (QT.04); Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục (QT.06); Quy trình mua hàng và đánh giá nhà cung cấp (QT.08).

Kiểm soát công đoạn chế biến: Công ty đang áp dụng Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp trong giai đoạn chế biến (QT.04); Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục (QT.06).

Kiểm soát công đoạn đóng gói thành phẩm: Công ty đang thực hiện kiểm soát qua Quy trình nhận biết và truy xuất nguồn gốc (QT.07).

Kiểm soát nguồn nhân lực: Công ty đã thiết lập và đang thực hiện quy trình thủ tục nội bộ là: Quy trình tuyển dụng đào tạo (QT.03);

Kiểm soát cơ sở hạ tầng và máy móc thiết bị hàng năm: Công ty thiết lập và thực hiện quy trình thủ tục nội bộ là: quy trình quản lý trang thiết bị (QT.11).

Kiểm soát thông tin: Công ty đã thiết lập và đang thực hiện quy trình thủ tục nội bộ gồm: Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (QT.01); Quy trình đánh giá nội bộ và xem xét lãnh đạo (QT.02); Quy trình mua hàng và đánh giá nhà cung cấp (QT.08).

Hệ thống xử lý thông tin: Quy trình hiện công ty đang áp dụng gồm: Quy trình bán hàng (QT.09); Quy trình chăm sóc khách hàng (QT.10); Quy trình ứng phó tình trạng khẩn cấp (QT.12); Quy trình quản lý rủi ro (QT.14).

Bảng 1. *Mô tả các bước trong công đoạn sản xuất sản phẩm chè tại Công ty*

Các bước	Thông số kỹ thuật	Thuyết minh
1. Tiếp nhận nguyên liệu	Nguyên liệu chính: búp chè non có 2 – 3 lá và 1 tôm	- Tất cả nguyên liệu đều được kiểm tra: + Nguồn gốc xuất xứ: Thời gian tiếp nhận, tên/loại nguyên liệu, khối lượng, số lượng, người giao. + Chất lượng nguyên liệu: Kiểm tra cảm quan nguyên liệu về màu sắc – mùi – vị; Kiểm tra hạn sử dụng. Lựa thời điểm trà ngon nhất để hái những búp chè non có 2 – 3 lá và 1 tôm đem về chế biến, sau khi hái xong, sẽ lập tức chế biến ngay để đảm bảo được độ tươi và chất lượng cho trà.
2. Sơ chế	Làm héo sơ bộ trong vòng 4-8 tiếng.	Căn cứ vào điều kiện thời tiết sẽ phơi lá trên các máng héo để làm héo sơ bộ trong vòng 4-8 tiếng. Để trà héo đều và đạt yêu cầu phải đảo lại 1 lần sau 1 tiếng. Tiếp tục thực hiện cho đến khi cảm nhận được lá trà có mùi thơm và màu xanh thẫm.
3. Sấy	Trước tiên tiến hành vò trà bằng máy sau đó tiến hành sấy trà bằng máy sấy trà.	Bước này sẽ tác động đến chất lượng trà, giúp trà giữ được vitamin, catechin, tannin và các chất dinh dưỡng khác. Thực hiện diệt men từ 2 đến 3 phút trong điều kiện nhiệt độ đạt 280-300°C. Sau quá trình diệt men và thủy phân phải giữ lại hàm lượng nước 62-64%. Điều này giúp nước trà được xanh và không bị nát trong những khâu chế biến tiếp theo, cần phải có kỹ thuật sao trà và biết cách dùng máy sao trà đúng cách để đạt hiệu quả sản xuất tốt nhất. *Vò trà bằng máy vò trà:* Đây là công đoạn tiếp theo sau giai đoạn sao trà tác động đến hình thức của trà. Tế bào lá trà bị dập khoảng 30-35% thì đạt yêu cầu đặt ra cho công đoạn này. So với cách làm truyền thống thì máy vò trò đảm bảo độ dập cần thiết theo tiêu chuẩn. *Sấy trà bằng máy sấy trà:* Cho trà lên giàn sấy ngay sau khi thực hiện xong khâu vò trà, để giữ được mùi hương và chất lượng trà được đảm bảo thì độ ẩm của trà phải ở mức 3-5% sau khi sấy xong.
4. Kiểm tra	Trạng thái sản phẩm sau chế biến: hình dạng, màu nước,…	Tiến hành các hoạt động kiểm tra sau chế biến gồm hình thái búp chè, màu chè, màu nước,…
5. Đóng gói	Sử dụng túi kín và máy hút chân không	Trà được cho vào túi kín, để ở nơi khô ráo, tránh sự tác động trực tiếp của ánh nắng. Sử dụng máy hút chân không để bảo quản hương thơm và chất lượng trà tốt nhất.
6. Thành phẩm và bảo quản	Sử dụng hộp kín bằng kim loại hoặc bảo quản trong tủ lạnh (ngăn mát) khoảng 0-5°C	Cho trà vào hộp kim loại đã được rửa sạch và khô ráo. Để hạn chế chứa nhiều không khí trong hộp, nên lấp đầy trà càng nhiều càng tốt, sau đó đậy kín lại bằng nắp. Để bảo quản trà lâu hơn cần giữ trà trong ngăn mát tủ lạnh ở nhiệt độ khoảng 0-5°C, nên sử dụng thêm 1 lớp túi bao bên ngoài túi/hộp trà. Dụng cụ tốt nhất: Túi nhôm, hũ/hộp kim loại.

(Nguồn: Phòng Kinh doanh)

Công ty tổ chức kiểm soát HTQL ATTP trên cơ sở kiểm soát tại từng công đoạn sản xuất. Dựa vào các văn bản hiện hành theo quy định nhà nước làm cơ sở kiểm soát chất lượng, Công ty thiết lập các quy trình kiểm soát nội bộ và tỉ lệ dựa trên kiểm soát 4M gồm các yếu tố về Con người (Men), Phương pháp (Method), Máy móc (Machine) và Vật liệu (Materials).

3.3. Nghiên cứu công tác đảm bảo chất lượng sản phẩm chè theo ISO 22000:2018 tại công ty

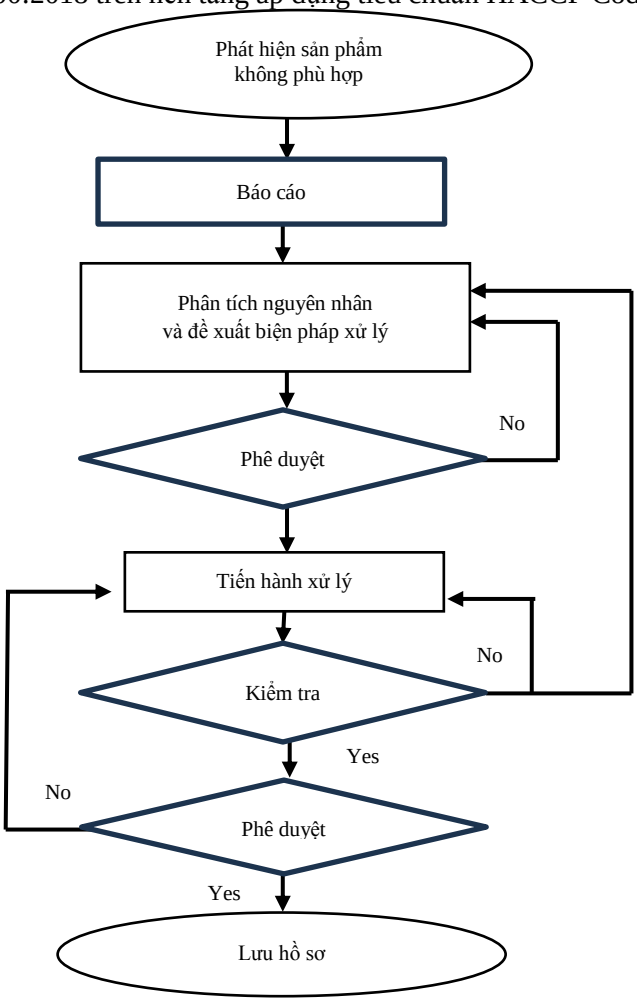
Đảm bảo chất lượng là một hoạt động cần phải thực hiện, đảm bảo về mặt quản trị và kỹ thuật, nhờ đó cho phép cung cấp sản phẩm có chất lượng, đáp ứng yêu cầu của các bên liên quan. Quy trình đánh giá nội bộ của công ty cũng được xây dựng nhằm giám sát và đảm bảo sự tuân thủ. Cụ thể xác định các điểm không phù hợp như sau:

Điểm không phù hợp nhỏ: Về bản chất là sự không phù hợp xảy ra ngẫu nhiên, gây ảnh hưởng không nghiêm trọng trong HTQL ATTP.

Điểm không phù hợp nặng: Sự không phù hợp gây ảnh hưởng đến hiệu lực của HTQL ATTP.

Điểm không phù hợp nghiêm trọng: (1) Sự không phù hợp gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến HTQL ATTP mà không có hành động thích hợp; (2) Hoặc đe dọa tới tính toàn vẹn, hợp pháp của sản phẩm.

Ngoài ra, đánh giá bên ngoài bởi bên thứ 2 và thứ 3 được thực hiện hàng năm theo đúng quy định của các yêu cầu. Song song áp dụng HTQL ATTP theo ISO 22000:2018, công ty cũng đáp ứng các yêu cầu của luật định địa phương, các yêu cầu riêng biệt của khách hàng. Đặc biệt, công ty tích hợp ISO 22000:2018 trên nền tảng áp dụng tiêu chuẩn HACCP Codex.



Hình 4. *Quy trình phát hiện và xử lý sản phẩm chè không phù hợp tại công ty (Nguồn: Phòng Kinh doanh)*

Quy trình phát hiện và xử lý sản phẩm chè không phù hợp tại công ty được thể hiện tại Hình 4, bao gồm các bước cụ thể như sau:

Bước 1. Phát hiện sản phẩm không phù hợp: Sự không phù hợp xuất phát từ: Các giai đoạn trong quá trình sản xuất từ việc nhập nguyên nhiên vật liệu của các nhà cung ứng đến sản phẩm cuối cùng.

Bước 2. Báo cáo: Mọi cán bộ, công nhân viên của công ty đều có quyền khai báo những phát hiện không phù hợp. Khi phát hiện sản phẩm không phù hợp, cán bộ, công nhân viên thực hiện phân loại, báo cáo người có thẩm quyền để xử lý. Lập biên bản xác nhận, phân tích sản phẩm không phù hợp và bộ phận liên quan có trách nhiệm cập nhật vào sổ theo dõi sản phẩm không phù hợp.

Bước 3. Phát hiện nguyên nhân và đề xuất biện pháp xử lý: Việc xử lý sản phẩm không phù hợp phụ thuộc vào từng trường hợp cụ thể. Trong các trường hợp liên quan đến vấn đề về chất lượng thì trưởng phòng QA có trách nhiệm tổng hợp, phân tích và đưa ra biện pháp khắc phục, báo cáo lên Giám đốc (nếu cần). Lập phiếu yêu cầu xử lý sản phẩm không phù hợp. Sự không phù hợp xảy ra khi khách hàng phản hồi hay khiếu nại: thì thực hiện theo quy trình chăm sóc khách hàng.

Bước 4. Phê duyệt: Tùy theo mức độ ảnh hưởng của sản phẩm KPH, trách nhiệm phê duyệt được quy định như sau: (i) Trường hợp KPH có thể nhân nhượng được hoặc có thể xử lý lại: trưởng bộ phận chịu trách nhiệm phê duyệt; (ii) Trường hợp KPH ở hình thức hủy bỏ hoặc hình thức nghiệm trọng khác, các trường hợp liên quan đến nhà cung cấp hoặc khách hàng: Giám đốc chịu trách nhiệm phê duyệt; (iii) Trường hợp biện pháp khắc phục, phòng ngừa đưa ra không được phê duyệt thì quay trở lại bước 3.

Bước 5. Tiến hành xử lý: Tất cả vật tư nguyên nhiên liệu, bán thành phẩm và sản phẩm không phù hợp đều được nhận biết và kiểm soát. Sau khi đã có biện pháp xử lý được phê duyệt, trưởng các bộ phận liên quan phân công cán bộ tổ chức thực hiện. Trưởng bộ phận phải kiểm tra và báo cho quản lý sản xuất, không để sản phẩm không phù hợp được sử dụng một cách vô tình.

Bước 6. Kiểm tra: Trưởng bộ phận kiểm tra xác nhận tình trạng xử lý. Sau khi kiểm tra nếu đạt trình lên Trưởng bộ phận/ Giám đốc để phê duyệt. Nếu không đạt quay lại bước 5 và bước 3.

Bước 7. Phê duyệt: Trưởng bộ phận/ giám đốc có trách nhiệm phê duyệt quyết định kết thúc việc xử lý. Nếu không được phê duyệt quay lại bước 5.

Bước 8. Lưu hồ sơ: Các bộ phận liên quan tại Công ty sẽ thực hiện lưu hồ sơ.

3.4. Nghiên cứu công tác cải tiến chất lượng sản phẩm chè theo ISO 22000:2018 tại công ty

Phân tích bối cảnh và yêu cầu của các bên liên quan: Công ty đã tiến hành phân tích bối cảnh và yêu cầu của các bên liên quan giúp công ty xác nhận và định hướng, đưa ra chiến lược phát triển phù hợp dựa trên điều khoản 4 và 6 của ISO 22000:2018.

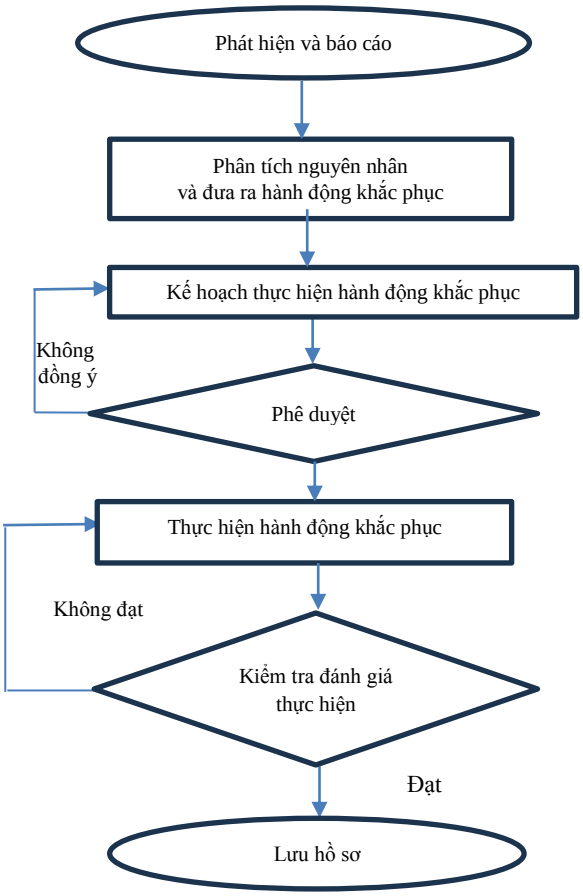
Trao đổi thông tin: Hoạt động này dựa trên điều khoản 7.4 của ISO 22000:2018. Từ các nguồn thông tin được cập nhật, lãnh đạo công ty tiến hành xem xét hàng năm và đưa ra các cải tiến cần thiết nhằm nâng cao HTQL ATTP.

Đánh giá nội bộ: Dựa vào điều khoản 9.2 của ISO 22000:2018 làm cơ sở chương trình chất lượng. Công ty thực hiện các cuộc đánh giá nội bộ hàng năm, đây là cơ sở để lãnh đạo xem xét và đưa ra các giải pháp cải tiến hiệu lực của HTQL tốt hơn. Công ty đang áp dụng Quy trình Đánh giá nội bộ và xem xét lãnh đạo (QT.02).

Thẩm tra và xác nhận giá trị sử dụng: Dựa vào điều khoản 8.8.2 của ISO 22000:2018, công ty thực hiện hoạt động thẩm tra các quá trình hàng năm. Kết quả xác nhận hiệu lực các biện pháp kiểm soát và phối hợp các biện pháp kiểm soát được thực hiện dựa trên điều khoản 8.5.3 của ISO 22000:2018, công ty đang áp dụng Quy trình thẩm tra (QT.13).

Hành động khắc phục: Bản chất là một quá trình cải tiến, việc xem xét lại hành động khắc phục dựa vào điều khoản 8.9.3 của ISO 22000:2018 được thực hiện hàng năm.

Kết quả xem xét của lãnh đạo: Lãnh đạo cao nhất của công ty thực hiện xem xét bằng cách phân tích thông tin đầu vào, đầu ra. Hiện công ty đang thực hiện theo quy trình: Quy trình Kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục (QT.06); Quy trình ứng phó tình trạng khẩn cấp (QT.12); Quy trình quản lý rủi ro (QT.14).



Hình 5. *Quy trình hành động khắc phục sản phẩm chè không phù hợp tại công ty*
(Nguồn: Phòng Kinh doanh)

Quy trình hành động khắc phục sản phẩm chè không phù hợp tại công ty được thể hiện tại Hình 5, bao gồm các bước cụ thể như sau:

Bước 1. Phát hiện và báo cáo: Mọi cán bộ nhân viên trong công ty khi phát hiện có sự không phù hợp phải có trách nhiệm báo cáo Trưởng bộ phận. Trưởng bộ phận lập phiếu hành động khắc phục theo BM01/QT06. Sự không phù hợp có thể đề cập đến các vấn đề KPH từ hệ thống như: con người, máy móc, nhà xưởng, trang thiết bị; phát hiện sự KPH từ các cuộc đánh giá nội bộ, đánh giá bên thứ 2, bên thứ 3; Khiếu nại khách hàng; Phát hiện không phù hợp trong quá trình sản xuất.

Bước 2. Phân tích nguyên nhân và đưa ra hướng xử lý: Trưởng các bộ phận phối kết hợp tìm ra nguyên nhân của sự không phù hợp, đề ra các biện pháp thực hiện khắc phục.

Bước 3. Kế hoạch thực hiện hành động khắc phục: Sau khi xác định được nguyên nhân của sự không phù hợp Ban ISO chịu trách nhiệm đề ra kế hoạch thực hiện các hoành động khắc phục tương ứng bao gồm: Hành động xóa bỏ hoàn toàn xóa bỏ sự không phù hợp, những thay đổi để thực hiện để khắc phục tình huống; Những biện pháp ngăn chặn vấn đề tái xuất hiện; Phải hoạch định rõ thẩm quyền, trách nhiệm và các bước thực hiện tiến hành hành động khắc phục.

Bước 4. Phê duyệt: Thẩm quyền phê duyệt biện pháp khắc phục: Giám đốc được phép ký duyệt giải quyết các Phiếu yêu cầu hành động khắc phục chung trong toàn bộ hệ thống. Các Trưởng bộ phận được quyền ký lệnh giải quyết các vấn đề của bộ phận mình liên quan đến chất lượng sản phẩm. Trường hợp vượt quá thẩm quyền phải trình Giám đốc.

Bước 5. Thực hiện hành độn khắc phục: Các bộ phận, từng cá nhân được phân công tiến hành các biện pháp khắc phục theo phương án đã được thống nhất.

Bước 6. Kiểm tra đánh gía thực hiện: Kiểm tra theo biểu mẫu BM01/QT06. Bộ phận/người thực hiện hành động khắc phục xong phải báo cáo lại trưởng bộ phận và Giám đốc kết quả thực hiện: Nếu sự không phù hợp được khắc phục thì kết thúc lưu hồ sơ; nếu sự không phù hợp chưa được khắc phục yêu cầu thực hiện tiếp hoặc lập phiếu mới; Trong thời hạn mà những biện pháp khắc phục chưa giải quyết xong vượt quá khả năng của bộ phận đang giải quyết cần đề nghị trưởng ban an toàn thực phẩm và các bộ phận khác liên quan hội thảo giải quyết. Người trực tiếp thực hiện hành động khắc phục ghi vào sổ theo dõi hành động khắc phục theo biểu mẫu BM02/QT06. Báo cáo Trưởng bộ phận khi kết thúc một quá trình khắc phục theo biểu mẫu BM02QT06.

Bước 7. Lưu hồ sơ: Các bộ phận liên quan tại công ty sẽ thực hiện lưu hồ sơ.

4. Kết luận

Dựa trên thực trạng nghiên cứu, chúng tôi nhận thấy Công ty TNHH TH Hải Đăng đã nghiêm túc thực hiện quy trình áp dụng Bộ tiêu chuẩn chất lượng tiên tiến ISO 22000:2018: Công ty định hướng phát triển sản xuất theo hướng tự động hóa, hiện đại hóa. Định hướng xây dựng từ ban đầu cơ sở hạ tầng tốt và thiết kế, lắp đặt khu vực sản xuất hiện đại; Công ty xây dựng, thực hiện và duy trì kiểm soát chất lượng tại từng công đoạn đối với sản xuất sản phẩm chè theo ISO 22000:2018. Công ty luôn có sự đánh giá cải tiến từ bên thứ 3 được công nhận. Lãnh đạo công ty luôn thực thi cải tiến HTQL ATTP hàng năm nhằm đưa ra các hành động cải tiến chất lượng sản phẩm.

Như vậy, ISO 22000:2018 là những yêu cầu, quy trình, thủ tục hướng dẫn tổ chức áp dụng trong sản xuất sản phẩm, dịch vụ nhằm đảm bảo sản phẩm, dịch vụ đạt được các yêu cầu về chất lượng, an toàn thực phẩm. Một tổ chức, một doanh nghiệp áp dụng thành công ISO 22000:2018 cũng cho thấy được khả năng cung cấp những sản phẩm, dịch vụ về thực phẩm thực sự an toàn và có chất lượng cho người tiêu dùng. Áp dụng thành công ISO 22000:2018 trong sản xuất sản phẩm chè tại công ty TNHH TH Hải Đăng là chìa khóa nhằm thu hút sự tin tưởng của khách hàng về sự đảm bảo chất lượng của sản phẩm và dịch vụ mà công ty cam kết cung cấp giá trị thực cho khách hàng.

Lời cảm ơn

Kết quả nghiên cứu bài báo được thực hiện từ nguồn kinh phí của Dự án "Nghiên cứu, xây dựng và công bố bộ tiêu chuẩn cơ sở quản lý chất lượng tiên tiến (HACCP (SSOP), ISO) trong kiểm soát sản phẩm chè tại công ty TNHH TH Hải Đăng", mã số DA/NN/12/2021, nhóm nghiên cứu xin cảm ơn Quỹ Phát triển Khoa học Công nghệ tỉnh Thái Nguyên đã hỗ trợ nguồn ngân sách cho dự án.

TÀI LIỆU THAM KHẢO/ REFERENCES

[1] World Health Organization, *Risk communication applied to food safety: handbook*. Food & Agriculture Org., 2018.

[2] G. R. Bryce, "Quality Management theories and their application Quality," *ProQuest Central*, vol. 30 no. 1, pp. 15-18, 1991.

[3] L. Koskela, A. Tezel, and V. Patel, "Theory Of Quality Management: Its Origins and History," *Proceedings IGLC*, 2019, pp. 1381-1390.

[4] M. D. Hoang, *Quality Management (reference book)*. Thu Dau Mot University, Binh Duong, 2019.

[5] E. Condreaa, G. Constantinescub, A. C. Stanciua, and M. Constandachec, "Particularities of FSSC 22000 – Food Safety Management System," *Journal of Environmental Protection and Ecology*, vol. 16, no. 1, pp. 274-279, 2015.

[6] M. A. Feldman, "Food Safety in the Seafood Industry: A Practical Guide for ISO 22000 and FSSC 22000 Implement," *Quality Progress*, vol. 49, no. 8, p. 60, 2016.

[7] W. A. S. M. Wirasagodaa, D. N. Surigea, D. K. D. D. Jayasenaa, and E. D. N. S. Abeyrathnea, "A feasibility plan for implementing FSSC 22000 standard by gap analysing of existing HACCP system and FSSC 22000 standard," *Journal of Agriculture and Value Addition*, vol. 1, no. 1, pp. 15-23, 2017.

[8] H. Chen, S. Liu, Y. Chen, C. Chen, H. Yang, and Y. Chen, "Food safety management systems based on ISO 22000:2018 methodology of hazard analysis compared to ISO 22000:2005," *Accreditation and Quality Assurance*, vol. 25, pp. 23-37, 2019.

[9] A. Purwanto, P. B. Santoso, and M. Asbari, "Effect of Integrated Management System of ISO 9001:2015 and ISO 22000:2018 Implementation to Packaging Industries Quality Performance in Banten," *JIMEA - Journal Ilmiah MEA*, vol. 4, no. 1, pp. 17-29, 2020.

[10] M. Y. Bomba and N. Y. Susol, "Main requirements for food safety management systems under international standards: BRC, IFS, FSSC 22000, ISO 22000, Global GAP, SQF," *Food Technologies*, vol. 22, no. 93, pp. 18-25, 2020.

[11] H. C. Bo, K. L. Kuo, C. H. Chin, S. C. Pei, and T. Chuang, "Implementation of food safety management systems that meets ISO 22000:2018 and HACCP: A case study of capsule biotechnology products of chaga mushroom," *Journal of Food Science*, vol. 86, no. 1, pp. 40-54, 2021.

[12] Ministry of Science and Technology, *Standard TCVN ISO 9000:2015, Quality management system - Basics and vocabulary*, Hanoi, 2015.

[13] Ministry of Science and Technology, *Standard TCVN ISO 9001:2015, Quality management system - Requirements*, Hanoi, 2015.

[14] Ministry of Science and Technology, *Standard TCVN ISO 19011:2018, Guidelines for evaluating management systems*, Hanoi, 2018.

[15] Ministry of Science and Technology, *Technical standard ISO/TS 22002-1:2009, Prerequisite programs for food safety. Part 1: Food production*, Hanoi, 2009.

[16] Ministry of Science and Technology, *National standard ISO/TS 22004:2015 (ISO/TS 22004:2014), Food safety management system - Instructions for applying ISO 22000*, Hanoi, 2015.

[17] Ministry of Science and Technology, *National standard TCVN ISO 22000:2018, Food safety management system - Requirements for organizations in the food chain*, Hanoi, 2018.

[18] National Assembly, *Law No. 55/2010/QH12 issued on June 17, 2010 on Food Safety Law*, Hanoi, 2012.

[19] National Assembly, *Consolidated Document No. 30/2018/QH14 issued on December 10, 2018 on the Law on Product and Goods Quality and Government Decree No. 74/2018/ND-CP dated May 15, 2018 Amended, supplementing a number of articles of Decree No. 132/2008/ND-CP dated December 31, 2008 of the Government detailing the implementation of a number of articles of the Law on Product and Goods Quality*, Hanoi, 2018.

[20] Hai Dang TH Co., Ltd., *ISO process, HACCP program, SSOP hygiene regulations*, Company Sales Department, 2023.