

7. Suport	Manual SMSA	Ediția 2025 / rev 02
7.4. Comunicare	Cod: FSMS-MA-001	Cerința: 07
7.4.2 Comunicare externă		

7.4.2 Comunicare externă

Organizația noastră asigură că informațiile relevante privind siguranța alimentelor sunt comunicate eficient către părțile interesate din cadrul lanțului alimentar și sunt disponibile acestora. Am implementat un sistem robust de comunicare externă care include următoarele elemente:

a) Comunicarea cu furnizorii și contractorii externi

1. **Stabilirea canalelor de comunicare:** Menținem contacte directe și constante cu toți furnizorii și contractorii externi, utilizând e-mailuri, întâlniri periodice și platforme de comunicare online.
2. **Transmiterea cerințelor:** Le comunicăm clar cerințele noastre privind siguranța alimentelor, specificațiile produselor și serviciilor, precum și orice actualizări sau modificări ale acestora.
3. **Monitorizarea conformității:** Solicităm rapoarte și certificări care să ateste conformitatea cu standardele noastre și cu reglementările legale aplicabile.
4. **Gestionarea feedback-ului:** Încurajăm furnizorii să ne transmită feedback și să raporteze prompt orice probleme legate de siguranța alimentelor.

b) Comunicarea cu clienții și/sau consumatorii

1. Informații despre produs:

1. **Etichetare clară:** Asigurăm etichetarea corectă și completă a produselor, oferind informații despre ingrediente, alergeni, instrucțiuni de depozitare și utilizare.
2. **Ghiduri și instrucțiuni:** Furnizăm materiale informative care ajută clienții și consumatorii să manipuleze, să prezinte, să depoziteze, să prepare și să utilizeze produsele în condiții de siguranță.

2. Comunicarea pericolelor identificate:

1. **Alerte și notificări:** Informăm prompt clienții și consumatorii despre orice pericole identificate care necesită control din partea lor.
2. **Recomandări preventive:** Oferim sfaturi și recomandări pentru prevenirea riscurilor asociate cu produsele noastre.

3. Înțelegerea contractuală, cereri de ofertă și comenzi:

1. **Claritate contractuală:**Încheiem contracte detaliate care specifică toate aspectele legate de siguranța alimentelor.
2. **Actualizări și amendamente:**Comunicăm orice modificări ale înțelegerilor contractuale, asigurându-ne că ambele părți sunt informate și de acord.

4. Feedback și reclamații:

1. **Sisteme de feedback:**Am implementat canale dedicate pentru primirea feedback-ului de la clienți și consumatori, cum ar fi linii telefonice, adrese de e-mail și formulare online.
2. **Gestionarea reclamațiilor:**Avem proceduri clare pentru investigarea și rezolvarea rapidă a reclamațiilor legate de siguranța alimentelor.
3. **Îmbunătățire continuă:**Utilizăm feedback-ul primit pentru a identifica zone de îmbunătățire și pentru a implementa acțiuni corective.

c) Comunicarea cu autoritățile legale și de reglementare

1. **Conformitate și raportare:**Menținem o relație transparentă cu autoritățile competente, raportând orice incidente sau neconformități conform cerințelor legale.
2. **Actualizare legislativă:**Ne informăm permanent despre schimbările legislative și reglementările noi, adaptându-ne procesele și comunicând aceste schimbări personalului relevant.
3. **Inspecții și audituri:**Colaborăm cu autoritățile în timpul inspecțiilor și auditurilor, furnizând toate informațiile necesare.

d) Comunicarea cu alte organizații care au impact asupra sau sunt afectate de eficacitatea sau actualizarea SMSA

1. **Colaborare inter-organizațională:**Stabilim parteneriate și comunicăm cu alte organizații din lanțul alimentar, cum ar fi transportatori, distribuitori și asociații profesionale.
2. **Schimb de informații:**Partajăm bune practici, informații despre pericolele emergente și măsuri de control, contribuind la creșterea nivelului general de siguranță alimentară.
3. **Coordonare în situații de urgență:**Comunicăm eficient în cazul incidentelor care necesită acțiuni coordonate pentru a proteja sănătatea consumatorilor.

Responsabilități și autorități în comunicarea externă

1. **Persoane desemnate:**Am numit persoane responsabile și cu autoritate clar definită pentru comunicarea externă privind siguranța alimentelor.
 1. **Managerul de Siguranță Alimentară:**Coordonează toate aspectele legate de comunicarea externă în domeniul siguranței alimentelor.
 2. **Echipa de Relații cu Clienții:**Gestionează comunicarea cu clienții și consumatorii, inclusiv feedback-ul și reclamațiile.

3. **Departamentul de Conformitate Legală:** Menține legătura cu autoritățile și asigură conformitatea cu cerințele legale.

Integrarea informațiilor în analiza managementului și actualizarea SMSA

1. **Analiza efectuată de management:** Informațiile obținute prin comunicarea externă sunt incluse în analiza periodică a managementului (a se vedea secțiunea 9.3), contribuind la evaluarea performanței SMSA și la luarea deciziilor strategice.
2. **Actualizarea SMSA:** Pe baza informațiilor și feedback-ului primit, actualizăm și îmbunătățim SMSA (a se vedea secțiunile 4.4 și 10.3), asigurându-ne că sistemul rămâne eficient și relevant.

Documentarea comunicării externe

1. **Păstrarea înregistrărilor:** Toate comunicările externe relevante privind siguranța alimentelor sunt documentate și păstrate ca informații documentate.
2. **Corespondență oficială:** E-mailuri, scrisori și rapoarte transmise către sau primite de la părțile interesate.
3. **Rapoarte de întâlniri:** Minute și concluzii ale întâlnirilor cu furnizorii, clienții sau autoritățile.
4. **Înregistrări ale reclamațiilor și feedback-ului:** Detalii despre reclamațiile primite și modul în care au fost gestionate.
5. **Accesibilitate și securitate:** Asigurăm că aceste documente sunt stocate în siguranță și pot fi accesate de personalul autorizat atunci când este necesar.
6. **Trasabilitate:** Documentația este organizată astfel încât să permită urmărirea rapidă a informațiilor și verificarea conformității în cadrul auditurilor interne și externe.

Prin implementarea acestor practici, organizația noastră asigură o comunicare externă eficientă și transparentă, care contribuie la menținerea și îmbunătățirea siguranței alimentelor pe întregul lanț alimentar. Ne angajăm să colaborăm strâns cu toate părțile interesate pentru a furniza produse sigure și de calitate, respectând în același timp cerințele legale și așteptările consumatorilor.