






KVALITEEDIJUHTIMISSÜSTEEM JA TOOTE TURULT TAGASIKUTSUMINE RIMI JAEKETIS

ALGIS MURUMAA, RIMI EESTI KVALITEEDIJUHT



-  Rimi missioon
-  Rimi kvaliteedifunktsiooni struktuur
-  Toodete turult tagasi kutsumise algus punktid
-  Tagasi kutsumise protsess ja kommunikatsioon
-  Kvaliteedijuhtumi käigust Mee juhtumi näitel

Rimi missioon

„Loome tuleviku ostuelamusi.
Juhindume tervislikest ja jätkusuutlikest valikutest,
panustades inimeste ellu ja ühiskonda.
Iga päev.“

RIMI KULTUURI LOOMINE

- **Juhtkonna foorum** – juhtkondadele üle Baltikumi
- **Big Picture** – kohalikele juhtidele ja spetsialistidele
- **Teeninduskonverents** – klienditeenindajatele

RIMI KVALITEEDIFUNKTSIOON

**Rimi
omamärgitooted**
(5 in.)

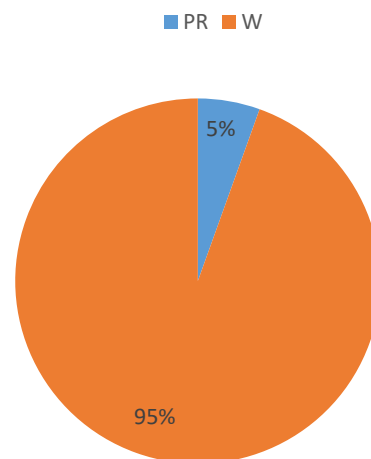
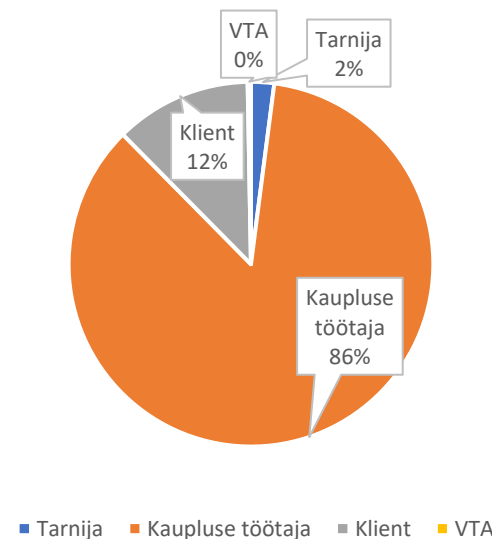
**Kvaliteedikontroll
jaotuskeskustes**
(14 in. / 2 in. EST)

Kvaliteediosakond
(16 in. / 5 in. EST)

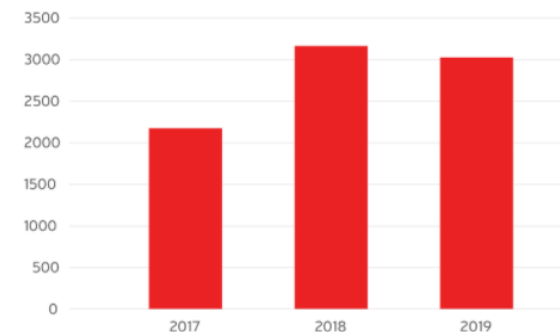
TOOTE TURULT TAGASI KUTSUMINE VÕIB TOIMUDA KUI...

- ...toote tarnija teatas probleemsest tootest
- ...Rimi tehtud analüüs ei vastanud nõuetele
- ...Rimi töötaja märkas mittesobilikku toodet
- ...meie poole pöördus klient
- ...PTA (varem VTA) teavitas meid
- ...saime info meediast

Mittevastavuse avastaja



Testimiste arv aastalõikes



KVALITEEDIJUHTUMI KÄIGUST VAAKUMISIST VÄLJAS PAKENDI JUHTUMI NÄITEL

- Partii probleemi avastamine
 - 23.09.2021 – 2 kauplust registreerisid kaupluses avastatud probleemi
 - 25.-28.09.2021 – veel 3 kauplust registreerisid probleemi sama partiiga + veel ühe partiiga
- 27.09.2021 – korraldus kõikidele kauplustele, kus see toode on müügil, registreerida kõik vaakumist väljas selle toote ühikud ja partiid ning eemaldada probleemset tooted edasiste korraldusteni müügilt (tähtaeg 28.09.2021)
- 29.09.2021 – suhtlemine hankijaga leppimaks kokku tegevusi probleemsete toodetega

KVALITEEDIJUHTUMI KÄIGUST VAAKUMISIST VÄLJAS PAKENDI JUHTUMI NÄITEL

- 30.09.2021 – korraldus kauplustele ainult probleemsed tooted hävitada ning kanda maha hiljemalt 04.10.2021
- 21.10.2021 – hankijale väljastatud toodete kompensatsiooni arve koos leppetrahviga

KVALITEEDIJUHTUMI KÄIGUST MEE JUHTUMI NÄITEL



PN

KVALITEEDIJUHTUMI KÄIGUST MEE JUHTUMI NÄITEL

- Lugu Pealtnägijas (intervjuu 15.03; saade 20.03.2019)
 - on probleem
 - eemaldasime probleemse tootepartii müügilt
- Kohtumine mee tootjaga (20.03.) ja põhjalik olukorra analüüs
 - toode vastab seaduses ja Rimi spetsifikatsioonis toodud nõuetele
- Rimi pressiteade meie tegevuste kohta (21.03.)
- Kohtumine Eesti Kutseliste Mesinike Ühinguga (25.03.) –
 - seaduses toodud ja VTA poolt tunnustatud meetod on iganenud ja kergesti petetav

KVALITEEDIJUHTUMI KÄIGUST MEE JUHTUMI NÄITEL

- Uue info ja allikate analüüs
 - NMR meetod on maailmas ekspertide poolt tunnustatud ja usaldusväärne
- Rimi tellitud analüüs uue (NMR) metoodika järgi näitab mee võltsimist
 - Saates olnud mee kõikide partiide tagasikutsumine turult (24.04.)
 - Kõikide selle tootja Rimi omamärgi meetoodete tagasi kutsumine (07.05.)
 - Lepingu sõlmimine hankijatega Rimi omamärgi mee ostmiseks, mille iga partii on NMR meetodiga analüüsitud
- Meetemaatiline kohtumine Maaeluministeriumis (16.05.)
 - Eesti ametnikud tunnustavad ametlikult NMR meetodit

MIDA MEELDE JÄTTA

- Kõik algab ettevõtte selgest missioonist, mõtteviisist ja kultuurist
- Läbimõeldud ja tugev kvaliteedifunktsiooni struktuur ja süsteem loovad aluse kiireks ja efektiivseks probleemi lahenduseks
- Püüa probleemid avastada ja lahendada enne kliente ja avalikkust
- Pigem tee rohkem kui vaja kui vähem
- Olles avalikkuse tähelepanu alla sattunud suhtle siiralt, ausalt ja avatult

TÄNAN