

Angajatul observă o abatere. Poate opri produsul? Cum construiești o regulă clară de stop, izolare, comunicare și decizie.

Oamenii nu pot proteja produsul dacă nu știu că au voie să oprească.

Un angajat observă o etichetă neclară. O temperatură nu corespunde regulii stabilite. Ambalajul este deteriorat. Un ingredient pare diferit. Ce face?

Într-un sistem neclar, persoana încearcă să ghicească: continuă și spune mai târziu, mută produsul deoparte fără identificare, așteaptă șeful în timp ce fluxul continuă sau nu spune nimic, pentru a nu crea probleme.

Într-un sistem sigur, răspunsul este stabilit înainte de apariția situației.

Ce înseamnă „produs suspect”

Produsul suspect este produsul pentru care există o informație, observație sau lipsă de dovadă ce ridică o întrebare relevantă privind siguranța, conformitatea ori statutul său. „Suspect” nu înseamnă automat „nesigur” și nici „de aruncat”. Înseamnă:

nu continuăm ca și cum totul ar fi clar până când persoana competentă evaluează situația.

Exemplele depind de proces, dar pot include depășirea unei limite, identitate sau lot neclar, etichetă lipsă, ambalaj compromis, posibil contact încrucișat cu un alergen, rezultat de control neobișnuit sau pierderea trasabilității.

Oprirea nu este condamnarea produsului

Persoana care observă nu trebuie să stabilească singură diagnosticul final dacă rolul ei nu include această autoritate. Rolul său poate fi să oprească transferul, să protejeze produsul, să identifice clar statutul, să comunice informația completă și să păstreze produsul pentru decizia autorizată.

Decizia finală — eliberare, corectare, reprocesare, redirecționare sau eliminare — aparține rolului competent definit de firmă și trebuie să respecte cerințele aplicabile.

Dreptul de a opri

Firma trebuie să spună explicit cine poate opri ce. „Anunță șeful dacă ai o problemă” este insuficient dacă produsul continuă să circule până răspunde șeful.

Autoritatea poate fi proiectată pe niveluri: orice persoană poate opri transferul produsului pe care îl primește dacă nu îndeplinește criteriile, operatorul poate opri propria operație, coordonatorul poate bloca lotul sau zona, iar persoana desemnată poate decide statutul final. Aceasta e o regulă internă ce trebuie formulată în concordanță cu responsabilitățile legale și organizaționale ale unității.

Obligația de a opri sau semnala

Dreptul fără obligație poate rămâne opțional. Pentru situațiile definite, persoana nu doar „poate” să reacționeze — rolul ei cere să nu transmită problema mai departe.

Obligația trebuie să fie realistă: situația este recognoscibilă, criteriul este clar, persoana a fost instruită practic, există o metodă de izolare, canalul de comunicare funcționează, iar managerul nu sancționează oprirea făcută cu bună-credință conform regulii.

Protocolul STOP

S — Suspendă continuarea. Nu utiliza, nu amesteca, nu expedia și nu preda produsul până la clarificare.

T — Ține produsul sub control. Protejează-l, separă-l și marchează-i statutul prin metoda stabilită.

O — Oferă informația completă. Comunică ce ai observat, la ce produs, când și ce acțiune imediată ai luat.

P — Predă decizia persoanei autorizate. Decidentul evaluează, documentează și stabilește ce urmează.

Protocolul trebuie adaptat procedurilor firmei. Mnemonica nu înlocuiește analiza tehnică.

Ce comunicăm

Un mesaj util conține produsul și identificarea disponibilă, locul, momentul, abaterea observată, cantitatea posibil afectată, acțiunea imediată și cine a fost informat. „Este ceva în neregulă la frigider” nu permite o decizie rapidă.

Unde păstrăm produsul

Un produs suspect mutat „mai încolo” poate reentra accidental în flux. Unitatea trebuie să definească zona fizică sau metoda de separare, marcajul de statut, cine are acces, cum este păstrată trasabilitatea și cine poate schimba statutul. Controlul produsului suspect continuă până la închiderea cazului.

Reacția managerului decide dacă oamenii vor mai opri

Prima reacție este mai importantă decât afișul „Siguranța pe primul loc”. Dacă managerul întreabă imediat „cine a greșit?”, oamenii învață să rezolve în tăcere.

O reacție sănătoasă protejează produsul și consumatorul, mulțumește pentru semnalarea la timp, clarifică faptele, ia decizia prin persoana competentă, caută cauza — inclusiv obstacolele de sistem — și oferă feedback persoanei care a raportat.

Aceasta nu înseamnă absența responsabilității. Eroarea umană, comportamentul riscant și încălcarea deliberată trebuie analizate corect, nu amestecate într-o reacție automată.

Costul opririi și costul continuării

O oprire poate consuma timp și poate bloca produs. Dar decizia corectă nu compară oprirea cu o lume ideală în care problema nu exista — compară costul controlării situației acum cu costul posibil al continuării cu informație insuficientă.

Scopul programului nu este să producă opriri permanente, ci să descopere cauzele și să reducă repetarea lor.

Ideea de reținut

O persoană responsabilă nu este cea care face orice pentru ca producția să continue. Este cea care nu transmite o problemă neclarificată următoarei verigi.

Oprește transferul. Protejează produsul. Spune ce știi. Lasă decizia persoanei autorizate.

[Citește: Cum reacționează managerul la semnalarea unei probleme](#)

[Exersează regula de oprire în testul de 7 zile](#)