

TRAIN NHANH QA/QC

1. Hop nội bộ team QA/QC mỗi ngày

- Có quay video. Gửi lên group báo cáo.
- Nội dung cuộc họp
 - + Các vấn đề hôm qua
 - + Kế hoạch hôm nay
 - + Xử lý lỗi phát sinh cùng quản lý
 - + Xây dựng bộ quy trình
 - + Chia sẻ kinh nghiệm, bàn thảo phương án giải quyết

2. Tìm vi phạm:

- Check camera
- Kiểm tra trực tiếp
- Hỏi thông tin khách hàng
- Quản group chụp báo cáo lỗi
 - + Đầu ngày, mỗi nhân viên trong bộ phận, xem toàn bộ group báo cáo lỗi của Nhà hàng/ Fresh/ Rượu.
 - + Nhắc nhở các nhân viên chưa báo cáo
 - + Đưa các câu hỏi gợi ý
 - Vd: em chụp dưới chân bàn xem vệ sinh sạch không
 - Em đánh giá phòng đóng hàng được mấy điểm trên 10

* Lỗi theo mô tả công việc, và các lỗi ngoài mô tả

3. Xử lý vi phạm:

Xác định là lỗi do quy trình, cơ sở vật chất hay con người.

Lỗi do quy trình: họp bàn phương án, thông báo cho nhân viên, train lại quy trình mới

Lỗi do cơ sở vật chất: họp bàn phương án, quyết liệt sửa chữa

Lỗi do con người: thì có các bước xử lý sau

Bước 1: Xử lý với quản lý:

- Thông báo cho quản lý về vấn đề đó xảy ra kèm bằng chứng: camera, chụp lỗi trực tiếp, phàn nàn của khách....
- Yêu cầu quản lý làm rõ thông tin sự việc đầy. Hỗ trợ quản lý đưa ra hướng xử lý.
 - + Lần 1: Nhắc nhở
 - + Lần 2: Lập biên bản
 - + Lần 3: Kỷ luật, có thể đuổi việc

- Thu thập, lưu trữ biên bản cam kết của nhân viên vi phạm.

Bước 2: Sau bước 1 xử lý con người còn phải xử lý vấn đề training nhân viên.

- Tổ chức học kiến thức thiếu hụt
- Nhắc nhở quản lý vấn đề training nhân sự

Bước 3: Họp riêng từng người vi phạm

- Nhân viên vi phạm lỗi nặng, hoặc vi phạm nhiều lần, quản lý đã xử lý nhưng không khắc phục Qa sẽ họp riêng. Hỏi:
 - + Nguyên nhân
 - + Cách khắc phục bây giờ
 - + Làm sao để không tái phạm lỗi.
- Yêu cầu NV đưa ra bằng chứng chứng minh, tự chấm điểm.

Bước 4: Ra quyết định kỷ luật

4. Xây dựng bộ quy trình - các lỗi thường gặp

- Bảng mô tả công việc sẽ ghi các làm đúng
- Bảng lỗi sai sẽ đưa ra các lỗi sai phạm, như một ngân hàng thông tin hướng dẫn các điểm lỗi phát sinh cho QA/ QC đánh giá

5. Báo cáo vi phạm hàng ngày/ tuần/ tháng:

- Thống kê lỗi lỗi phát sinh trong ngày. Đưa ra được giải pháp, triệt để các lỗi, không được tái diễn.
- Thống kê lại tổng vi phạm của tháng
 - VD lỗi A vi phạm 5 lần
 - Lỗi B vi phạm 7 lần...

BẢNG CÁC LỖI SAI PHẠM

SAI PHẠM CHUNG

- **Đi trễ**
- **Bỏ vị trí**
- **Làm chậm**
-

SAI PHẠM CHUYÊN MÔN

SAI PHẠM CHUYÊN MÔN

ĐỐI VỚI SẢN XUẤT FRESH TOFU				
I. KHÂU IN DATE & VỆ SINH PHỤ GIA				
STT	NHIỆM VỤ	TIÊU CHUẨN CẦN ĐẠT	SAI PHẠM PHÁT SINH	NGUYÊN NHÂN
1	Phòng in date	- Vỏ hộp trong cont nhựa - Sạch bụi mịn - Vệ sinh băng tải/dầu in 2 ngày/lần	- Hộp bẩn, dính bụi mịn - Băng tải đóng cặn mực, dầu in nghẹt	- Không vệ sinh định kỳ - Không che chắn vỏ hộp khi di chuyển
2	Xử lý phế liệu in	- Hộp rách sàn hoặc date mờ/không rõ phải bỏ phế liệu	- Sử dụng hộp rách sàn - Date bị nhoè, mất nét vẫn cho qua	- Tiết kiệm sai chỗ - Không kiểm tra mẫu in thử thường xuyên
3	Hộp mực in	- Đậy nắp sau khi dùng - Vệ sinh bằng cồn khi dơ	- Mực bị khô, đóng cục - Vết mực lem luốc trên vỏ hộp	- Quên đậy nắp mực - Không vệ sinh hộp mực bằng cồn
4	Cân phụ gia	- Đậy nắp xô - Không rơi rớt nguyên liệu xuống nền	- Nguyên liệu rơi vãi - Phụ gia bị ẩm, biến chất	- Không đậy nắp xô - Thao tác cân cầu thả
5	Bao bì nguyên liệu dư	- Gấp gọn, cột, ghi chú thông tin lên bao bì	- Bao bì hở, không nhãn mác - Nhầm lẫn phụ gia	- Không ghi chú thông tin - Không cột kín bao bì sau khi khai
6	Dụng cụ & khu vực cân	- Vệ sinh sạch, lau khô, sắp xếp gọn sau khi cân	- Cân dính bột, dụng cụ ẩm ướt, khu vực cân bừa bãi	- Vệ sinh kém - Không lau khô dụng cụ dẫn đến nấm mốc

II. KHÂU CHUẨN BỊ ĐẬU (NGÂM & LUỘC ĐẬU)				
STT	NHIỆM VỤ	TIÊU CHUẨN CẦN ĐẠT	SAI PHẠM PHÁT SINH	NGUYÊN NHÂN
1	Ngâm đậu	- Rửa 2-3 lần loại cặn/hạt lép - Tỉ lệ 1:3 - Ngâm 8-10h - Nở đạt 17,5-18 kg	- Đậu bị chua - Đậu còn lẫn hạt lép - Trọng lượng nở không đạt	- Ngâm quá thời gian - Rửa đậu không kỹ - Sai tỷ lệ nước
2	Chu kỳ ngâm	- Ngâm 5 mẻ 1 lần, các lần cách nhau 2-3 tiếng	- Các mẻ đậu bị dồn ứ, không kịp xử lý luộc/xay	- Không tuân thủ thời gian giãn cách giữa các mẻ
3	Luộc đậu	- Nhiệt 200 độ C (nấu sôi) à 150 độ C (nấu chín) - Tổng 75 phút	- Đậu bị khét hoặc đậu còn sống (trên sống dưới chín)	- Cài sai nhiệt độ - Không theo dõi đồng hồ thời gian nấu
4	Xử lý sau luộc	- Để 2 rổ lồng vào nhau trên xe inox (tối đa 2/3 rổ) - Xịt nước trực tiếp giảm nhiệt	- Đậu bị nhiễm khuẩn sàn - Đậu quá nóng gây ôi thiu nhanh	- Để rổ đậu xuống đất - Chắt đậu quá đầy rổ - Xịt nước không đủ
5	Kiểm tra chất lượng	- Đậu nở, thơm, bốp vỡ (không sống) - Rửa qua 2 lần nước sạch	- Đậu còn mùi sống - Đậu bị nhiễm bẩn sau luộc	- Rửa không đủ 2 lần nước - Thời gian luộc chưa đạt
6	Lưu kho sau luộc	- Không lưu kho mát quá 5 tiếng - Vệ sinh kho lạnh trước và sau khi dùng	- Đậu biến chất, có mùi lạ do để quá lâu	- Tồn đọng sản xuất - Vệ sinh kho lạnh kém
III. XAY ĐẬU				
STT	NHIỆM VỤ	TIÊU CHUẨN CẦN ĐẠT	SAI PHẠM PHÁT SINH	NGUYÊN NHÂN

1	Canh lượng nước	- Lá dừa thu về 120L - Truyền thống thu về 100L - Phô mai thu về 130L	- Sữa quá loãng hoặc quá đặc so với tiêu chuẩn	- Điều chỉnh lượng nước bơm vào bồn chứa sai
2	Kỹ thuật xay	- Xay 3 lần - Trộn 3 tầng nước, độ brix đạt 3,8-4	- Độ brix không đạt (thấp hơn 3,8 hoặc cao hơn 4)	- Không trộn đều 3 tầng nước - Máy xay chỉnh không chuẩn
3	Lọc sữa & bã	- Lọc bằng vải mịn - Bã nhuyển 17-17,5kg - Xử lý bã vào bịch đen	- Sữa còn lẫn bã (lợn cợn) - Bã đậu rơi rớt xuống sàn	- Túi lọc rách - Thao tác lọc cầu thả - Không bỏ bã vào túi ngay
4	Cân sữa & đánh phụ gia	- Cân 2 xô/mê. Chiết riêng 1 xô để đánh phụ gia	- Tỷ lệ phụ gia và sữa không đều giữa các xô	- Không chiết riêng xô phụ gia - Cân nước sữa sai định lượng
5	Lưu kho	- Bọc kín màng bọc/nắp - Lưu kho mát không quá 5 giờ	- Sữa bị nhiễm khuẩn - Sữa bị chua trước khi nấu	- Không đậy kín xô - Để sữa ở nhiệt độ phòng quá lâu
6	Kê xếp xô sữa	- Kê cách khoảng không, không để trực tiếp dưới sàn	- Nhiễm khuẩn từ sàn nhà vào đáy xô và sữa	- Không sử dụng cont hoặc xe đẩy để kê xô sữa

IV. XAY LÁ DỪA & GỪNG

STT	NHIỆM VỤ	TIÊU CHUẨN CẦN ĐẠT	SAI PHẠM PHÁT SINH	NGUYÊN NHÂN
1	Sơ chế lá dừa	- Bỏ phần hư/úa/gốc trắng - Cắt khúc 15cm - Rửa 3 lần	- Nước cốt lá dừa bị đắng, mùi úa, mất mùi thơm	- Không loại bỏ phần hư - Ngâm lá dừa quá lâu trong nước
2	Định lượng xay lá dừa	- 3kg lá dừa + 20L nước - Thời gian xay tối đa 5p/lần	- Nước cốt quá đậm hoặc quá nhạt - Máy xay bị nóng	- Sai định lượng - Xay liên tục quá thời gian quy định

3	Xử lý nước cốt lá dừa	- Lọc qua rây/ túi 2 lần - Trữ kho mát 2-5 độ C (tối đa 5 giờ)	- Nước cốt có cặn - Bị hư/thiu do để qua đêm	- Lọc không kỹ - Không bọc kín màng drap - Để qua đêm
4	Vệ sinh gừng	- Rửa 3 lần (vòi cao áp, bàn chải, nước muối) - Bỏ hư/mốc	- Gừng còn dính đất cát - Nước cốt gừng bị hôi mốc	- Rửa không sạch cả 2 mặt - Không cắt bỏ phần gừng thối
5	Nướng gừng	- 50-55 phút ở 150 độ C. - Mềm dẻo nhẹ, không giòn gãy	- Gừng bị cháy khét hoặc gừng còn sống, không thơm	- Nhiệt độ lò quá cao - Không ghi chú mẻ/nửa mẻ lên khay
6	Xay & trữ gừng	- 1 mẻ = 10L nước - Lọc 2 lần - Trữ kho mát 2-5 độ C (tối đa 5 giờ)	- Nước gừng bị đục - Mất mùi thơm đặc trưng	- Sai định lượng nước - Không đậy kín nắp/ màng bọc thực phẩm

V. NẤU SỮA

STT	NHIỆM VỤ	TIÊU CHUẨN CẦN ĐẠT	SAI PHẠM PHÁT SINH	NGUYÊN NHÂN
1	Nồi nấu	- Cài 150 độ C - Nấu 50p - Sôi đạt 90 độ C	- Sữa bị khét đáy nồi - Sữa trào khi sôi gây thất thoát	- Không bật cánh khuấy - Không canh đồng hồ nhiệt/thời gian
2	Phối trộn	- Cho cốt gừng → Đường/béo (đánh tan 5p) à Cốt lá dừa	- Đường/béo bị vón cục dưới đáy - Mùi vị không đồng nhất	- Không dùng lồng phối đánh tan - Không khuấy bằng vá lớn
3	Đánh phụ gia	- Đánh máy 1 phút, đánh tay 3 phút - Lọc xả 10 lần qua rây lọc	- Tàu hũ bị lợn cợn - Có váng dày hoặc bong bóng to	- Đánh phụ gia quá nhanh - Lọc xả không đủ số lần quy định

4	Tiêu chuẩn sau nấu	- Màu trắng ngà/vàng nhạt - pH 6,7-7,2 - Đồng nhất	- pH không đạt (dưới 6,7) - Sữa bị tách lớp, nổi váng	- Vệ sinh nồi mẽ trước kém - Nhiệt độ đầu ra không đạt 80-85 độ C
5	Vệ sinh thiết bị nấu	- Vệ sinh sạch sau mỗi mẻ - Dụng cụ để trên kệ sạch	- Mẻ sau bị nhiễm mùi/vi khuẩn từ mẻ trước	- Để dụng cụ dưới sàn - Không vệ sinh nồi nấu ngay sau khi nấu

VI. CHIẾT RÓT – PHƠI – ĐÓNG NẮP – KHO LẠNH

STT	NHIỆM VỤ	TIÊU CHUẨN CẦN ĐẠT	SAI PHẠM PHÁT SINH	NGUYÊN NHÂN
1	Chiết rót	- Chiết chậm, không bọt - Thời gian < 20p/mẻ	- Tàu hũ nhiều bọt khí - Bề mặt không láng mịn	- Thao tác chiết quá nhanh - Không vệ sinh túi lọc sau mẻ
2	Vớt bọt	- Vớt sạch bọt và phụ gia sót lại trong hũ	- Thành phẩm có đốm trắng hoặc lỗ khí trên mặt	- Không vớt bọt kỹ sau khi chiết - Sắp xếp bàn phơi lộn xộn
3	Phơi & Đóng nắp	- Phơi 30-45p - Kiểm bề mặt sạch mới đóng nắp	- Hũ bị đổ mồ hôi, mau hư - Seal bị hở - Nắp lỏng	- Đóng nắp khi còn nóng; - Không kiểm tra lỗi hũ/seal trước khi đóng
4	Xử lý nắp rơi	- Nắp rơi dưới sàn phải bỏ phế liệu	- Nhiễm khuẩn từ sàn nhà vào bề mặt tàu hũ	- Tiết kiệm sai quy trình - Ý thức vệ sinh kém
5	Điều kiện kho lạnh	- Dưới 5 độ C, độ ẩm 75% - Xuất hàng sau 10 giờ	- Tàu hũ không đông, bị tách nước hoặc chua sớm	- Kho lạnh không đạt nhiệt độ - Xuất hàng khi chưa đủ thời gian ổn định

6	Vệ sinh máy chiết	- Sục rửa bằng nước sôi đầu ngày và sau mỗi mẻ	- Sản phẩm bị nhiễm khuẩn chéo, đóng cặn đen	- Không sục rửa máy bằng nước sôi đúng quy trình
VII. VỆ SINH & CÁC LỖI THƯỜNG GẶP				
STT	NHIỆM VỤ	TIÊU CHUẨN CẦN ĐẠT	SAI PHẠM PHÁT SINH	NGUYÊN NHÂN
1	Vệ sinh khu phơi	- Cây lau riêng, thay nước liên tục - Giặt xà bông	- Sàn khu phơi bẩn, có mùi hôi, trơn trượt	- Dùng chung cây lau khu vực khác - Không thay nước lau sàn
2	Sắp xếp kho lạnh	- Sắp xếp theo Sản phẩm – Date – Size - Treo thẻ	- Nhầm lẫn đơn hàng - Giao hàng cũ/mới sai thứ tự (FIFO)	- Không treo thẻ phân loại - Xếp hàng lộn xộn, không ngăn nắp
3	Vệ sinh tổng quát	- Máy móc, sàn, tường, dép sản xuất sạch mỗi ngày	- Xuất hiện côn trùng (mọt, chuột) - Máy bị gỉ sét	- Không tắt điện khi không dùng - Không xịt diệt khuẩn hàng tuần
4	Lỗi sản phẩm	- Không lộn cọng, chua, cứng, vỡ, chảy nước, seal hở	- Hủ méo, in date lệch, bao bì ẩm - Tàu hủ bị chua/vỡ	- Nhiệt độ kho >5 độ C - Thao tác đóng gói/in date lỗi
5	Yêu cầu hành vi	- Ăn uống đúng nơi - Sử dụng vật dụng inox	- Nhiễm khuẩn từ thức ăn/đồ uống vào khu sản xuất	- Ăn uống tại khu sản xuất - Sử dụng xô tàu hủ để uống nước