



INVESTIGATION REPORT

הנדון : חקירת פרשיית דגני בוקר תלמה

תאריך: 09 אוגוסט 2016

תיק מס': 171,405

1. המקרה

המדובר באירוע זהום סלמונלה שהתגלה בדגני בוקר, המיוצרים ע"י מפעל "תלמה", של חברת "יוניליוור" (ישראל).

עפ"י גרסת חברת "יוניליוור" ונהלי החברה בתחום אבטחת איכות המוצר, המשטחים החשודים כנגועים לא היו אמורים לצאת לשיווק לקהל הרחב.

בעקבות תלונה ספציפית של לקוחה, הסתבר בדיעבד, כי משטח אחד הנושא אריזות דגני בוקר החשודים כנגועים, הגיע לחברת "שופרסל" ושווק על ידה.

נתבקשנו לערוך חקירה, לבירור הנסיבות שהובילו להוצאת המשטח החשוד כנגוע לחברת "שופרסל".

בדחיפות המתבקשת, הוקם צח"מ (צוות חקירה מיוחד) שיצא באופן מיידי לערד לבדיקת נסיבות האירוע.

פעלנו בהתאם.



2. החקירה ותוצאותיה

א. כללי

הפניה אלינו נעשתה על ידי חברת "יוניליוור" בתאריך 6/8/16 (מוצאי שבת) ולמחרת התחלנו בחקירה.

ראשיתה של החקירה בפגישות שקיימנו, במהלכן אספנו מידע על התהליכים השונים במפעל "תלמה" ובמחסן תוצ"ג (תוצרת מוגמרת), תוך איסוף מסמכים, רישומי מחשב, ונתונים נוספים.

מצוידים במידע הנ"ל, חקרנו באופן שיטתי את כל הגורמים הרלוונטיים, שהיתה להם נגיעה כזו או אחרת לאירוע, תוך עיגון גרסתם בעדויות ו/או הקלטות.

להלן ממצאינו:

ב. תהליכי שינוע ואחסון של משטחים

דגני הבוקר מיוצרים, במפעל "תלמה" בערד.

לאחר סיום תהליך היצור, אריזות הדגנים, נערמות ע"ג משטחי עץ.

באופן ספציפי ולאור העובדה שהמשטח שזלג הכיל אריזות של קורנפלקס בד"ץ 750, נציין כי ע"ג משטח זה היתה כמות של 240 אריזות.

המשטחים נארזים בשרינק, ולאחר מכן מודבקת מדבקת UPI ע"ג כל אחת מפאות המשטח.

המדבקה כוללת את הפרטים הבאים:

מספר UPI המהווה למעשה מעין תעודת זהות של המשטח, ממוקם בחלקה התחתון של המדבקה.

תאריך תפוגה של המוצר, ממוקם בחלקה העליון של המדבקה.

תאריך ושעת ייצור של המוצר, ממוקם בחלקה התחתון של המדבקה.

מספר אצווה וכן נתונים נוספים.

לאחר הדבקת המדבקות, מסומן המשטח באמצעות מסופון נייד ומועמס ע"ג משאית המובילה את המשטח מהמפעל למחסן תוצ"ג (תוצרת גמורה) הנמצא מרחק של כשני רחובות מהמפעל.

סימון המשטח באמצעות המסופון, קולט את פרטי הזיהוי של המשטח, ומסמן אותו ככזה שיצא מייצור ונמצא בדרכו למחסן תוצ"ג.

משלב זה, כל תנועת המשטח, מתועדת במערכת ה-SAP של חברת "יוניליוור".

המחסן אליו מגיע המשטח, אינו בניהולה של חברת "יוניליוור", אלא בניהולה של חברת "לוגיסטיקר" חברה בת של חברת "ממן".

המחסן, מתופעל ומנוהל ע"י עובדי חברת "לוגיסטיקר" ואין עובדים של חברת "יוניליוור" המועסקים במקום.

עם הגעת המשטח למחסן, הוא מסומן פעם נוספת באמצעות מסופון נייד ובכך מתבצעת קליטתו הפורמאלית במחסן.

לאחר מכן מועבר המשטח לגוש אליו יועד במחסן ושם פעם נוספת הוא מסומן ע"י המסופון הנייד המקבע את מקומו במחסן.

ראוי להדגיש, כי משלב העברת המשטח למחסן לרבות קבלתו ואחסונו מסומן המשטח במערכת ה-SAP באות Q (קרנטינה) שמשמעותה שהמשטח נמצא בסטאטוס של בדיקות מעבדה והוא חסום להפצה.

למעשה כל ניסיון לסמן את המשטח, לצורך הפצתו, באמצעות המסופון קודם להשלמת בדיקות המעבדה וכל עוד המשטח מסומן ב-SAP ב-Q, יתקל בחסימה.

הדגימות לבדיקת המעבדה נלקחות במפעל, מהאצווה הרלוונטית, אליה שייך המשטח, עוד בשלב הייצור.

עם קבלת תוצאות המעבדה ובהתאם להן, מחלקת בקרת איכות, מורידה את החסימה ואת הסימון Q ובכך מאפשרת את הפצת המשטחים. יודגש כי רק למחלקת בקרת איכות של חברת "יוניליוור" יש יכולת והרשאה לשחרר את המשטח להפצה ולהסיר את הסימון Q מה-SAP.

כאשר המשטחים המאושרים להפצה מלוקטים לצורך שיווק, הם מסומנים שוב על ידי עובדי המחסן באמצעות המסופון הנייד וכך הם מתועדים במערכת ה-SAP כמיועדים לעזיבת המחסן ללקוח.

ג. המשטח הנגוע – השתלשלות האירועים

לשחזור נסיבות האירוע נחקרו על ידנו עובדי ומנהלי המחסן, ועובדים ומנהלים רלוונטיים במפעל ובחברת "יוניליוור".

משחזור האירוע עולה התמונה הבאה.

מצאנו בחקירה כי המשטח החשוד כנגוע נשא מספר UPI 53796250, יוצר בתאריך: 27/6/16, בשעה: 14: 38: 21. תאריך התפוגה: 22/6/17 והכיל אריזות של קורנפלקס בד"ץ 750 גר'.

עפ"י העדויות שבידנו, המשטח נשלח מהמפעל למחסן תוצ"ג בתאריך: 27/6/16, בשעה: 08: 57: 22.

בתאריך: 27/6/16, בשעה: 13: 30: 22, הוא נקלט במחסן תוצ"ג ע"י עובד לוגיסטיקה, כשהוא תחת האות Q, קרי חסום להפצה עד להשלמת בדיקות המעבדה.

בתאריך: 27/6/16, בשעה: 31: 56: 22, הונח המשטח באזור E1 במחסן, ע"י עובד נוסף של חברת לוגיסטיקה, כשהוא עדיין תחת סימון Q.

בתאריך: 14/7/16, בשעה: 17:07:15, מעבירה מחלקת בקרת איכות של "יוניליוור" את המשטח מסטאטוס Q במערכת ה-SAP, לסטאטוס -S.

בשלב זה כבר זוהה המשטח כמשטח כחשוד כנגוע, ולפיכך לא ניתן לעשות בו כל שימוש. משכך סומן באות S במערכת ה-SAP שמשמעה גריעתו מהמלאי וייעודו להשמדה. המשטח כמובן עדיין חסום להפצה וכל ניסיון לסמנו באמצעות המסופון הנייד ייתקל בחסימה כמתואר קודם לכן.

לכאורה ועפ"י הנתונים המפורטים לעיל, המשטח החשוד כנגוע כלל לא יצא את שערי המחסן, אלא שחקירתנו מעלה, כי פעילות שנעשתה במחסן ושתפורט להלן גרמה לכך שהמשטח החשוד כנגוע קיבל "זהות חדשה" ובאמצעותה יצא להפצה למרות שהיה אמור להישאר חסום במחסן.

בתאריך: 4/8/16 התקבלה תלונה על אריזה של קורנפלקס בד"ץ הנושאת את התאריך של המשטח החשוד כנגוע.

בעקבות תלונה זו, בוצעה בדיקה במחסן, לאיתור המשטח הרלוונטי.

בבדיקה הסתבר, כי המשטח הנושא את מספר ה- UPI 53796250, אכן נמצא במחסן, (מספר הזיהוי של המשטח החשוד כנגוע), אולם תכולתו כוללת אריזות מתאריך 15/6/16, קרי תאריך ייצור המוקדם יותר ב- 12 ימים, מהתאריך בו יוצר המשטח החשוד כנגוע, כלומר מדובר במשטח אחר לחלוטין.

בשתיים מהפאות של המשטח, שאותר נמצאו מדבקות המזהות את המשטח כחשוד כנגוע, אשר היו מקומטות וניכר כי נתלשו. מדבקות אלה הוצמדו למשטח, בצורה מאולתרת תוך הכנסתן לשרניק שלא על ידי הדבקה כמקובל.

להלן תמונות להמחשה:







ע"ג הפאה השלישית נמצאה מדבקה, אשר נחתך ממנה מספר ה- UPI והברקוד.

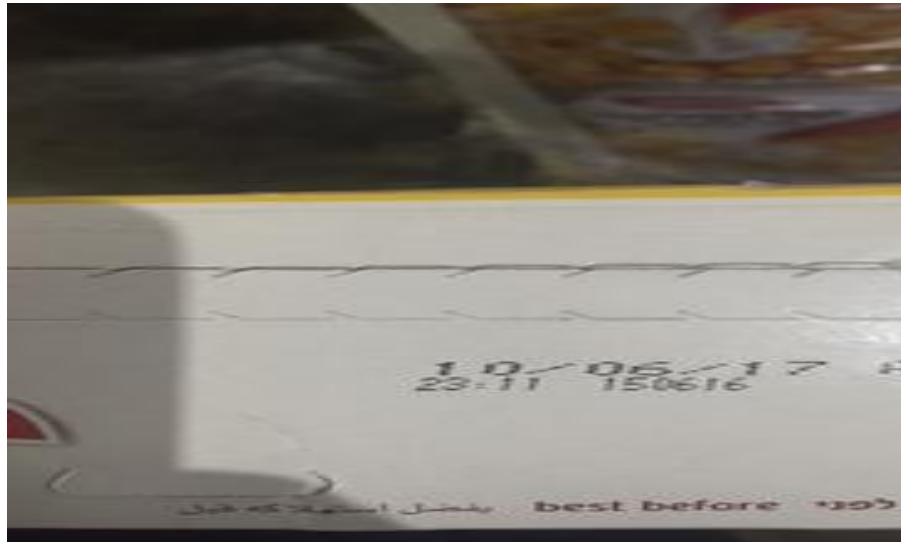
תאריך הייצור ושעת הייצור אשר היו מסומנות על גביה, תאמו את תאריך הייצור ושעת הייצור, של האריזות שהיו מונחות ע"ג המשטח.

יודגש כי ללא הברקוד לא ניתן לסמן את המשטח באמצעות סימון המדבקה עם המסופון הנייד.





תמונה של האריזה שנמצאה ע"ג המשטח והנושאת את תאריך הייצור 15/6/16, 23:11.



עוד הבחינו במהלך הבדיקה, כי ע"ג הפאה הרביעית של המשטח, מודבקת מדבקה, של המשטח החשוד כנגוע.



ניתן לשלול כי מדבקה זו הודבקה על המשטח כבר בעת הייצור או בזמן
השהות של המשטח במפעל, שכן המדבקה הודפסה בתאריך 27/6/16
בעוד שתכולת המשטח יוצרה בתאריך 15/6/16 – 12 ימים קודם לכן –
ונקלטה על ידי עובדי המחסן למחרת היום.

בדיקה של הנתונים העלתה, כי תעודת הזהות האמיתית של המשטח,
שנמצא במחסן במקום המשטח החשוד כנגוע, הינה:

מספר UPI 53783429, יוצר בתאריך: 15/6/16, בשעה: 03:42:23.
תאריך התפוגה: 10/6/17 והכיל אריזות של קורנפלקס בד"ץ 750 גר'.

ולמעשה תחת זהות זו, יצא המשטח החשוד כנגוע להפצה,
בתאריך: 30/6/16.

מבדיקת הנתונים, עולה כי מי שהכין את המשטח להפצה היה עובד
ספציפי שפרטיו מצויים ברשותנו (להלן: "העובד").

ד. ריכוז העובדות העולות מהחקירות

מהחקירות שערכנו עולות העובדות הבאות:

המשטח החשוד כנגוע, נקלט במחסן, כשהוא מסומן באות Q, דהיינו לא
ניתן להפצה.

המחסן בו מאוחסנים המשטחים, אינו בשליטתה ובניהולה של חברת
"יונילור", אלא של חברת "לוגיסטיקר" חברה בת של חברת "ממן".

המחסן, מתופעל ומנוהל ע"י עובדי חברת "לוגיסטיקר" באופן עצמאי
לחלוטין ואין עובדים של חברת "יונילור" המועסקים במקום.

לא זו ואף זו, מנהל המחסן, מזה כעשרים שנה, שלל בחקירתו, את
האפשרות כי גורמים זרים ו/או עובדים של מפעל "תלמה" יסתובבו ללא
השגחה או ליווי של מי מעובדי המחסן, בשטח המחסן.



משמעות האמור לעיל, הינה כי רק מאן דהוא מעובדי המחסן היה בעל גישה חופשית לביצוע החלפת מדבקות ה- UPI בין המשטחים, על המשתמע מכך.

בשחזור האירועים מצאנו, כי מי שעשה שימוש במסופון הנייד, באמצעותו סומן המשטח החשוד כנגוע כמופץ לחברת "שופרסל" תחת זהות של משטח אחר, הינו העובד שפרטיו בידינו כאמור לעיל.

העובד, אישר בעדותו כי אם מופיע ברישומים כי הוא זה שעבד על המסופון אזי הדבר נכון, וכי הכניסה שלו למסופון הינה באמצעות קוד אישי הידוע אך ורק לו, איש אינו יודע אותו מלבדו והוא לא מסר אותו לאף אחד אחר.

עובדה נוספת העולה מהחקירה היא כי המשטח החשוד כנגוע, נשלח לחברת "שופרסל".

מחקירתנו עולה, כי ההכנה של משטחים הנשלחים לחברת "שופרסל" נעשית כדלקמן:

המשטחים מובאים לעמדת היפוך, בה מתבצע הליך של החלפת משטח העץ, ממשטח עץ של מפעל "תלמה" למשטח עץ ייעודי המסומן בצבע כחול של חברת "שופרסל".

המשטחים הובאו ביום האירוע לעמדת ההיפוך או ע"י המלקטים או ע"י העובד הנ"ל, אשר אחראי על עמדת ההיפוך.

מנהל המחסן אישר לנו בחקירתו, כי לעיתים הם מבצעים היפוך גם למשטחים הנמצאים בסטאטוס Q, דהיינו בחסימה להפצה, עבור חברת "שופרסל", במטרה לחסוך זמן ולנצל באופן מיטבי את הזמן וכח האדם של המחסן.

במצב דברים זה, ניתן להעריך מחומר העדויות ומהעובדות המפורטות לעיל, כי העובד שהוזכר לעיל הכין את המשטח החשוד כנגוע, למשלוח לשופרסל על אף היותו חסום, מתוך הנחה, כי החסימה תוסר תוך מספר ימים וכפי שהיה מקובל במחסן, עפ"י גרסת מנהל המחסן.

כשהגיע עת ההפצה הסתבר כי המשטח עדיין חסום ולא ניתן להוציאו ומשכך ברור כי החלפת המשטח היתה כרוכה בהיפוך חוזר של המשטח, הבאת משטח חדש והיפוכו, דהיינו עבודה רבה.



במצב הדברים נראה כי האפשרות של תלישת מדבקת הזיהוי ממשטח אחר תקין והדבקתו למשטח החסום (החשוד כנגוע) על מנת לאפשר את הפצתו, תוך תקווה שהחסימה תוסר תוך זמן קצר, היתה אופציה קלה יותר, שניתן היה להתפתות לה בקלות.

לעניין זה ראוי להוסיף ולהדגיש, כי בנקודת זמן זו (29/6/16) לא היה ידוע לאף אחד מעובדי המחסן כי המשטח חשוד כנגוע.

העובד הכחיש בחקירתו את האפשרות כי הוא זה שהחליף את מדבקות הזיהוי של המשטחים הרלוונטיים.

גם שאר עובדי המחסן שנחקרו בעניין זה, טענו, כי לא היו מעורבים בהחלפת התווית.

בהקשר, הבאנו איתנו בודק פוליגרף שהיה אמור לבדוק את העובדים ביחס לגרסתם כי לא היו מעורבים בהחלפת התוויות, אולם מנכ"ל חברת "לוגיסטיקר" הורה לעובדים שלא להיבדק בפוליגרף בעניין זה ובהמשך אף אסר עלינו להמשיך ולחקור אותם, שלא בנוכחות קב"ט חברת "לוגיסטיקר".

ראוי להדגיש, כי בתחילת החקירה, נמסר לנו כי מנכ"ל חברת "לוגיסטיקר" הורה לכל עובדי המחסן לשתף פעולה באופן מלא עם חקירתנו, אולם תוך התקדמות החקירה, שינה את עמדתו.

סיכום

מחקירתנו עולה, כי המשטח החשוד כנגוע, שבפועל היה בסטאטוס חסום, קרי לא ניתן להפצה, זלג מהמחסן, ע"י הדבקת מדבקת UPI של משטח אחר, שלא היה בסטאטוס חסום.

עפ"י החקירות והשחזורים שערכנו, ברור, כי רק מי מעובדי חברת "לוגיסטיקר" המנהלת ומתפעלת את המחסן היו יכולים לבצע זאת, כאשר הסבירות הגבוהה ביותר היא, כי מדובר בעובד שפרטיו בידינו כאמור לעיל, שהיה העובד שסימן את המשטח, טרם הפצתו לחברת "שופרסל", שכן פרטיו מופיעים ברישומים תחת קוד אישי, הידוע אך ורק לו.

גם מניתוח מערכות ה-SAP, המתעדות את תנועות המשטחים, עולה, כי המשטח החשוד כנגוע לא יצא משערי המחסן, והיה מסומן כמשטח חסום להפצה ורק השימוש במדבקת זיהוי של משטח אחר, אפשרה את הוצאתו להפצה.

העלנו כי המשטח החשוד כנגוע, אוחסן במחסן של חברת "לוגיסטיקר" חברה עצמאית המספקת שירותים לחברת "יוניליוור", על המשתמע מכך.

יצוין ויודגש, כי משלב מסוים בחקירות ניתנה הוראה ע"י מנכ"ל חברת "לוגיסטיקר" לעובדי המחסן להפסיק לשתף פעולה באופן מלא עם החקירה ולא להיבדק בפוליגרף.

אנו עומדים לרשותכם ככל שיידרש.

בכבוד רב,

ויצמן יער