

Офис 801-769-7800
Отдел по работе с потребителями 801.769.7700
Факс отдела по работе с потребителями 801. 443. 3729
Прием претензий, факс 801.443.3282

2901 бульвар Вест Блюграсс
Сьют 110
Лихай, Юта, 84043
www.naturessunshine.com

Логотип Нейча Сайншайн

Уважаемые потребители продукции Nature's Sunshine Products.

В связи с претензиями по качеству этикеток* мы обследовали банки объемом 150 мл, рассчитанные на 100 капсул, т.к. большое количество продуктов компании упаковывается именно в эту тару. Департамент обеспечения и контроля качества извлек и протестировал контрольные образцы этой упаковки. Кроме того мы сравнили отчетную документацию по партиям и фактические результаты по этикеткам с установленным минимальным дефектом. Минимальным дефектом этикетки службой производства и департаментом контроля качества признано наличие не более 2-3 незначительных волн и/или морщин при отсутствии больших и видимых складок на лицевой стороне. Все прочие этикетки считаются браком и подлежат переработке. На банках другого размера подобный брак встречается значительно реже и является скорее исключением.

Службы инженеров, производства и контроля качества проработали эту проблему совместно с производителем банок, чтобы исправить ситуацию. Большое количество инжекторов по отливу банок было забраковано. Была выявлена основная причина косметического дефекта этикеток. Инжектор имеет 12 рукавов по отливу формы. Было выявлено, что 8-й рукав не был настроен в пределах допустимой погрешности и имел слегка овальную форму.

Представитель производителя банок прибыл к нам на производство, чтобы совместно с нашими инженерами найти решение проблемы. В результате оценки около 25% банок было забраковано. Было установлено, что размер банок оказался вне спецификации, а именно размер банки не равномерен и уменьшается к низу, придавая ей форму воронки. Также были предъявлены претензии по округлости банок, т.к. они имеют слегка овальную форму. Были обнаружены нарушения в условиях хранения и транспортировки тары. Хранение банок после производства в горизонтальном положении придавало им овальную форму. В связи с тем, что наклеивание этикеток на производственных линиях NSP производилось на банки неправильной формы, это стало основной причиной возникновения складок и волн на разных частях этикеток. Данное отклонение является неприемлемым по стандартам NSP.

Мы потребовали незамедлительных действий со стороны производителя банок: приостановить производство и по всем произведенным партиям провести аудит на соответствие показателю приемлемого уровня качества. Используя аналитический метод «5 почему» (*метод решения проблем, который исследует основные причины и следствия конкретных проблем), производителем было установлено, что настройки рукавов инжекторов по отливу банок были за пределами установленных допусков, и форма банки после ее производства и охлаждения не соответствовала спецификации. Отныне после процесса охлаждения все банки будут проверяться по качеству, включая показатель усадки формы. Для всех последующих партий установлен контроль за

эффективностью принятых мер. Кроме того департаменты производства и контроля качества NSP будут строго следить за соответствием наклеенных этикеток установленным стандартам.

Также второй корректирующей/предупреждающей мерой послужит ребрендинг банок для сухих форм выпуска продукта (*капсулы, таблетки, порошки), который начался в компании NSP. В результате ребрендинга поменяются как банки, так и этикетки, что устранил наличие косметических дефектов этикетки.

Приносим свои извинения за причиненные вам неудобства и поставляемый ранее продукт с некачественно наклеенными этикетками.

С уважением,

Брайан Габбитас, Директор глобального департамента обеспечения качества,
Nature's Sunshine Products
(подпись)

** здесь и далее – пояснения переводчика*

Переводчик: Бажатарник З. К.

