

HỒ SƠ NHIỄM TỤ CẦU KHUẨN TRONG SỮA

NHỮNG NGÀY GẦN ĐÂY, TOÀN THẾ GIỚI XÔN XAO VỀ SỰ KIỆN SỮA NHIỄM MELAMINE CÓ NGUỒN GỐC TỪ TRUNG QUỐC. VÀ NẾU QUAY NGƯỢC LẠI THỜI GIAN, CHÚNG TA CŨNG GẶP KHÔNG ÍT NHỮNG SỰ KIỆN TƯƠNG TỰ. TRONG BÀI VIẾT NÀY, TÁC GIẢ HỒNG LÊ THỌ SẾ THUẬT LẠI 2 VỤ “SCANDAL” LIÊN QUAN ĐẾN NHÃN HIỆU SỮA SNOW BRAND.

Nhiễm khuẩn lần thứ nhất

Là một tập đoàn chế biến sữa, thịt và thực phẩm nổi tiếng, có uy tín hàng đầu ở Nhật Bản, được thành lập năm 1925 nhưng Snow đã gây ra sự kiện ngộ độc tập thể vào sáng ngày 1/3/1955 khi gần 2000 em học sinh của 5 trường tiểu học ở Tokyo bị đau bụng và tiêu chảy do nhiễm tụ cầu khuẩn vàng (*Staphylococcus Aureus*) có trong lô sữa gầy do nhà máy Yagumo của hãng này sản xuất được cung cấp trong bữa cơm trưa thay thế sữa nhập khẩu.

Ngày 2/3/1955, Công ty Snow đã họp báo phủ nhận. Nhưng ngay hôm sau, Sở Y tế thành phố Tokyo công bố kết quả kiểm nghiệm chính thức xác nhận sữa này nhiễm độc tố tụ cầu khuẩn vàng là nguyên nhân gây chóng mặt, đau bụng, buồn nôn... buộc Snow phải chịu trách nhiệm, lập tức cho thu hồi toàn bộ sản phẩm đồng thời đăng tải “Lời cáo lỗi” trên các phương tiện thông tin đại chúng.

Qua điều tra tại hiện trường, được biết nguyên nhân phát sinh tụ cầu khuẩn trong sữa nguyên liệu vì sự cố cúp điện xảy ra trong nhiều giờ, lượng sữa ngưng tụ ở bồn gia nhiệt quá lâu đồng thời nhân viên nhà máy còn tận dụng sữa cũ của những ngày hôm trước để “tái chế”, vì vậy lượng sữa nhiễm khuẩn tăng đột ngột.

Việc Công ty sữa Snow có hành động đối phó tức thời khi phát hiện sai sót bằng cách cho thu hồi triệt để sản phẩm nhiễm độc, bày tỏ thái độ thành khẩn với khách hàng như cử cán bộ đến từng nhà người gặp nạn để thăm hỏi, chăm sóc thuốc thang... đã được dư luận đánh giá cao, không những giảm thiểu được thiệt hại cho người tiêu dùng, mà về lâu dài đã giúp sản phẩm của Snow vực lại được sự tin cậy, tạo cơ hội cho sữa



của Công ty Snow phát triển không ngừng, trở thành 1 trong 3 tập đoàn chế biến sữa mạnh nhất tại Nhật Bản trong những thập niên kế tiếp.

Sau đó, với kinh nghiệm này, Snow đã thực hiện việc giáo dục triệt để các nhân viên mới vào chương trình quản lý chất lượng nghiêm ngặt chưa từng có nhưng tiếc thay 45 năm sau, khi quy mô sản xuất mở rộng và phát triển lớn mạnh, Snow lại để xảy ra sự cố nhiễm độc tương tự nhưng quy mô lớn hơn gấp bội, đưa đến tình trạng suy thoái bi đát nhất trong lịch sử 75 năm của Tập đoàn Snow.

Nhiễm độc lần thứ hai 45 năm sau

Vụ sữa Snow nhiễm độc lần thứ hai xảy ra vào ngày 26/6/2000 ở vùng Kansai làm 14.780 người bị ngộ độc. Đây là sự kiện nhiễm độc lớn nhất trong lịch sử, vượt cả quy mô nhiễm độc arsenic (thạch tín) trong sữa Morinaga xảy ra vào tháng 8/1955. Theo điều tra thì sữa nguyên liệu sản xuất tại Nhà máy Taiki (Hokkaido) đã bị nhiễm tụ cầu khuẩn vàng từ độc tố ruột nguy hiểm nhất (Enterotoxin A) và được đưa về nhà máy chế biến các sản phẩm từ sữa ở Osaka, gây

ngộ độc cho người dân trong vùng. Lý do được giải thích là vì sự cố cúp điện như sự cố năm 1955, trong thời gian này tụ cầu khuẩn đã phát sinh trong bồn chứa sữa đậm đặc và khâu phân ly (tách) sữa và kem, đồng thời đoàn kiểm tra phát hiện lỗi quản lý vệ sinh, quy trình sản xuất vô cùng bẽ bối và phát hiện việc tận dụng loại sữa không tiêu thụ hết được nhà máy này thu hồi "tài chế" trở lại.

Rõ ràng đây không phải là sai sót như lần đầu tiên mà bộc lộ cung cách làm ăn chạy theo lợi nhuận triệt để của một tập đoàn công nghiệp tư bản. Từ khi phát hiện sự việc đến khi ban giám đốc công ty này ra lệnh thu hồi sản phẩm phải chờ đợi mất 4 ngày vì những lời nói dối loanh quanh, cố tình phủ nhận, bung bit thông tin của lãnh đạo. Mãi đến ngày thứ năm, Chủ tịch Ishikawa Takuro mới chính thức thừa nhận, họp báo để "xin lỗi" khách hàng trên các phương tiện thông tin đại chúng trong lúc số người bị hại mỗi lúc một tăng, tăng vọt, lan khắp 15 tỉnh thành ở Nhật Bản. Tình hình này đã gây bức xúc trong dư luận, lãnh đạo Snow đã bị giới truyền thông phản ứng dữ dội trước sự lan tỏa của sữa nhiễm độc và thái độ lùng khùng vô trách nhiệm của tập đoàn này.

Đến ngày 2/7, tức một tuần lễ sau khi phát hiện sự cố, Snow tuyên bố đóng cửa nhà máy Osaka vô thời hạn, Chủ tịch Tập đoàn Snow - ông Ishikawa Takuro họp báo vào ngày 9/7/2000 nói rằng ông "sẽ từ chức để nhận trách nhiệm" sau khi giải quyết hậu quả của sự cố để xoa dịu sự căm phẫn và phê phán gay gắt của công luận. Tuy nhiên ngày 10/7/2000, tức một ngày sau buổi họp báo, người ta lại phát hiện nhà máy Osaka vẫn tiếp tục sử dụng sữa bị nhiễm khuẩn thu hồi "tài chế" để đưa ra thị trường. Điều này đã lộ rõ "bản chất" của Tập đoàn Snow, những phát biểu xin lỗi hay cái thiện... trước đó là giả dối, gây phản ứng dữ dội không những từ phía khách hàng mà Bộ Y tế Nhật Bản đã lập tức ra lệnh thu hồi chứng nhận HACCP (Hệ thống kiểm soát điểm

hiểm nguy và vệ sinh an toàn thực phẩm) của nhà máy Osaka, đồng thời buộc 21 nhà máy trên cả nước của Snow phải ngừng sản xuất để kiểm tra vệ sinh, quy trình bảo vệ an toàn chất lượng sản phẩm trong đó nghiêm xét việc sử dụng sữa quá hạn để sản xuất trong suốt thời gian qua.

Trước sức ép lớn của xã hội cũng như sụp đổ uy tín nghiêm trọng này, ban lãnh đạo Tập đoàn Snow gồm 8 người đã phải từ chức đồng loạt vào ngày 28/7/2000, tức 32 ngày sau khi xảy ra sự việc.

Snow là một tập đoàn sản xuất sữa chiếm 45% thị phần cả nước với doanh thu 10 tỷ đô la/năm, là nhà sản xuất và cung cấp sản phẩm sữa lớn nhất tại Nhật Bản nhưng với cung cách quản lý cầu thả và lối làm ăn gian dối liên tục xảy ra như trên đã đẩy công ty này đến bờ vực thẳm của phá sản. Tất cả các siêu thị, trường học và gia đình từ chối sản phẩm của Snow, trong đó thế mạnh của Snow là siêu thị, 82,3% sản phẩm Snow trên thị trường được tiêu thụ qua mạng lưới này hoàn toàn bị loại trừ, các nhà kinh doanh bán lẻ thẳng tay "tẩy chay" không kinh doanh sản phẩm Snow vì sợ bị vạ lây và 10% sữa phân phối trong các trường mẫu giáo, tiểu học cũng không còn chỗ đứng.

Trong thực tế, về sau Snow còn dính vào một vụ scandal khác liên quan đến "thịt bò điên" nhập khẩu từ Úc và Mỹ vào năm 2001. Tình trạng lao đao của Snow sau đó tiếp tục kéo dài, cho đến tận ngày nay, vẫn chưa thể phục hồi mặc dù lãnh đạo mới của Snow không ngừng cam kết bảo đảm chất lượng và tích cực sửa đổi cung cách làm ăn hòng cứu vãn uy tín của sản phẩm Snow, nhưng ấn tượng gian dối và lừa đảo trong sản xuất và kinh doanh của tập đoàn này không những đã tác động lên toàn ngành sản xuất sữa mà còn gây ấn tượng "chất lượng dỏm" của sản phẩm Nhật Bản đối với thế giới qua những sự kiện nói trên.

>>> HỒNG LÊ THỌ