

CÔNG TY TNHH MTV TM&DV
NGỌC THƠM
Số: 1912/2025/NT-CV

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Tp. Hồ Chí Minh, ngày 19 tháng 12 năm 2025

CÔNG VĂN GIẢI TRÌNH

Kính gửi : - **Phòng Quản lý Chất lượng Wincommerce**

Công ty Ngọc Thơm xin chân thành cảm ơn các anh chị trong thời gian qua đã hợp tác và kinh doanh thực phẩm của Công ty TNHH MTV Thương mại và Dịch vụ Ngọc Thơm.

Liên quan đến sự việc ngày 04/12/2025, Nhà cung cấp có nhân được thông tin từ Cửa hàng WM+ Vinhomes L6 về việc khách hàng phản ánh sản phẩm Tai heo muối 200g (NSX: 08/10/2025; HSD: 06/01/2026), khách khi mua về sử dụng có mùi chua.

Ngay khi nhận được thông tin, NCC đã cho kiểm tra lô hàng cùng date nhưng chưa phát hiện thêm hiện tượng như trên đối với các sản phẩm còn lại cùng lô. Vì vậy, Nhà cung cấp nhận định:

- Sản phẩm khách hàng mua có thể đã bị ảnh hưởng chất lượng do đã bị vào khí, bao bì bị hở chân kim (tiền long chân không), ở hiện tượng này nhìn từ bên ngoài rất khó để phát hiện.

- Việc bao bì bị hở chân kim, khiến sản phẩm hư hỏng do bị vào khí có nhiều nguyên nhân: sản phẩm thường xuyên bị xáo trộn, cầm lên đặt xuống rất nhiều lần trên quầy kệ từ phía khách hàng khi lựa chọn sản phẩm (sản phẩm khách hàng mua về cũng đã 2/3 thời gian sử dụng) hoặc do nhiệt độ chênh lệch không đúng theo khuyến cáo trên tem nhãn sản phẩm.

Nhà cung cấp cũng đã liên hệ ngay với Khách hàng để hỗ trợ giải quyết, sau khi nhân viên Nhà cung cấp giải thích lý do các yếu tố có thể làm ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm thì Khách hàng vui vẻ đồng ý và không khiếu nại gì thêm, đồng thời vẫn tiếp tục ủng hộ các sản phẩm của Nhà cung cấp Ngọc Thơm.

Bên cạnh đó, Công ty Ngọc Thơm vẫn nghiêm túc triển khai rà soát và tăng cường các biện pháp phòng ngừa từ sơ chế, gia nhiệt, đóng gói đến bảo quản, vận chuyển và tăng cường QC kiểm tra sát sao các bước trong quy trình sản xuất để đảm bảo sản phẩm được chất lượng tốt nhất.

Nhà cung cấp cảm ơn các anh chị Phòng Quản lý Chất lượng Wincommerce luôn đồng hành và hỗ trợ.

Trân trọng


Phó Giám Đốc
NGUYỄN BẢO THẠCH

