

PRODUKTRÜCKRUF

Dieser Prozess legt fest, was zu tun ist, wenn ein schwerwiegender Mangel (Nichteinhaltung einer gesetzlichen oder regulatorischen Vorschrift) oder eine Gefahr für den Benutzer festgestellt oder vermutet wird.

Dasselbe Verfahren kann auch im Falle einer Nichtkonformität angewendet werden, die sich auf einen Verpackungsfehler bezieht (Produkt weicht von dem auf der Verpackung angegebenen ab).

Der Einfachheit halber wird in diesem Text die Bezeichnung Non-Konformität verwendet.

Hinweis: Dieses Verfahren ersetzt nicht andere bestehende Regelungen zur Behandlung von Non-Konformität und zur Behandlung von Kundenreklamationen.

Inhaltsverzeichnis

Non-Konformität erkennen.....	2
Über Non-Konformität informieren	2
Non-Konformität analysieren.....	2
Über Non-Konformität entscheiden.....	2
Maßnahmen bei Non-Konformität.....	3
Überwachung und Verbesserung.....	3

Non-Konformität erkennen

Die vermutete Nichtkonformität, die zu einem Produktrückruf führen könnte, kann auf verschiedene Weise identifiziert werden:

- o intern vor Auslieferung
- o von einem Händler-Kunden
- o von einem Anwender-Kunden

Über Non-Konformität informieren

Sobald die Information über einen Non-Konformität einer Abteilung bei SPPW bekannt ist, muss die Qualitätsabteilung so schnell wie möglich benachrichtigt werden.

Non-Konformität analysieren

Auf der Grundlage der verfügbaren Informationen und Proben sollte eine 2-stufige durchgeführt werden:

1 - Technik:

Analyse, ob ein technischer Fehler vorliegt. Unter Federführung der QS mit Hilfe der Technik und falls notwendig unter Mithilfe der Fertigungsstätte.

Ziel: Zeitnahe Bestätigung oder Nichtbestätigung des Bestehens und der Tragweite des Problems, insbesondere im Hinblick auf die Gefahr für den Benutzer. Suche nach den Ursachen.

2 - Auftragsabwicklung und Logistik

Parallele Bearbeitung durch den QS-Verantwortlichen der Logistik + Auftragsabwicklung

Erstellung eines Dossiers mit möglichst vielen verfügbaren Informationen zu den folgenden Aspekten:

- Status und Standort der Bestände (interne, Subunternehmer, Konsignation, etc ...)
bestimmen
- Liste der Kunden, die möglicherweise beliefert wurden erstellen
- Identifikationsmerkmale (Liefer- und Herstellungsdaten, Rückverfolgbarkeits Elemente usw.)
sammeln

Über Non-Konformität entscheiden

Auf der Grundlage der Analyse entscheiden die zuständigen Abteilungen (Vertrieb/Technik/Qualität), welche Maßnahmen sinnvoll sind und wie sie durchgeführt werden sollen:

In Abhängigkeit der gesammelten Elemente kann die folgende Abstufung angewendet werden:

1. Der Fall wird nach der Analyse nicht weiterverfolgt
2. Es werden nur interne Korrektur- und (oder) Präventivmaßnahme ohne kommerzielle Konsequenzen durchgeführt

 Vertrieb, Einkauf, Logistik	Verfahren / Prozess PRODUKTRÜCKRUF	Datum: 2024-12-10
--	--	----------------------

3. Kundeninfo, Rücknahme und Umtausch von Kundenbeständen. Eventuell in Absprache mit dem Kunden,
4. Sofortige Kundeninformation, wenn die Analyse einen schwerwiegenden Fehler oder ein Benutzerrisiko aufzeigt.

Im Anhang ein Musterschreiben, das an den Kunden geschickt werden soll.

(!) Wichtig: Sollte sich herausstellen, dass der Fehler eine erhebliche Gefahr für die Sicherheit der Nutzer darstellt, wird die zuständige Aufsichtsbehörde (RP Gießen) informiert und die Art des Problems sowie die ergriffenen und geplanten Maßnahmen erläutert.

Maßnahmen bei Non-Konformität

Die Einzelheiten der zu ergreifenden Maßnahmen werden von Fall zu Fall in Anbetracht der Situation festgelegt.

Überwachung und Verbesserung

Wenn eine Non-Konformität Auswirkungen auf den Kunden hatte (ab Stufe 3 oben), müssen die Abteilungen von SPPW eine oder mehrere Maßnahmen ergreifen, um eine Wiederholung zu verhindern.

Es handelt sich mindestens um eine vorbeugende Maßnahme in eigener Sache oder gegenüber einem Lieferanten oder einem Subunternehmer.

Darüber hinaus wird der Prozess „Produktrückruf“ im Lichte der Entwicklung des Falles überprüft, um seine Wirksamkeit gegebenenfalls zu verbessern.

 <p>Vertrieb, Einkauf, Logistik</p>	Verfahren / Prozess PRODUKTRÜCKRUF	Datum: 2024-12-10
--	--	----------------------

ANHANG: Musterbrief an Kunden bei Non-Konformität

Anschrift

zu Händen von

Betreff: Non-Konformität / Fehlerhaftes Produkt <Artikelnummer>

Sehr geehrter Kunde,

Bei unserem Produkt <Produktname> wurde eine Non-Konformität festgestellt.

Wir haben sofort folgende Maßnahmen getroffen.

- a
- b
- c

Nach unseren Unterlagen wurden Sie mit diesem fehlerhaften Produkt beliefert.

Wenn Sie im Besitz eines Produkts sind, das nicht den Anforderungen entspricht, bitten wir Sie um Folgendes

- Den weiteren Verkauf des Produktes einzustellen
- SPPW über die Einstellung des Verkaufs zu informieren
- Die fehlerhaften Produkte sicher zu stellen und an uns zurück zu senden

Wir bitten um Entschuldigung für die Unannehmlichkeiten, die dieses Problem verursacht hat, und stehen Ihnen für weitere Informationen zur Verfügung.

Mit freundliche Grüßen

SPPW Kundenservice