

## **Termék visszahívási eljárás**

**Cél:** A termékvisszahívás módjának meghatározása:

**Eljárás:**

A termékvisszahívást minden esetben írásban is kell kezdeményezni. Telefonos megerősítést kell tenni a gyorsaság biztosítása érdekében. Le kell írni a termék visszahívás okát, meg kell adni a visszahívásban érintett vevők körét, a visszahívandó illetve még raktáron lévő tételek megnevezését, mennyiségét.

A raktári készleteket ellenőrizni kell, hogy van-e még ki nem szállított készlet az érintett tételből. Amennyiben van, úgy azt a „nem megfelelő termékek kezelése” szerint zároltatni kell.

**A termék visszahívás elrendelése, végrehajtás:**

A termék visszahívást a végrehajtás határidejének kitűzésével az felelős vezető rendeli el.

Az érintett vevőket és/vagy hatósági szerveket az felelős vezető illetve az általa felhatalmazott személy írásban (és telefonon ) értesíti, közli velük a termékvisszahívásban érintett tétel azonosításához szükséges összes információt, egyben kéri a forgalmazás leállítását.

Amennyiben az érintett tétel emberi fogyasztásra közvetlen életveszélyt, illetve súlyos megbetegedést okozhat, úgy az felelős vezető írásban elrendeli a tömegtájékoztatási eszközök, a sajtó azonnali értesítését

A visszaszállítás lebonyolítására, részleteinek megszervezésére, a tennivalók kijelölésére az felelős vezető írásban utasítást ad.

Minden visszahívott áru egy elkülönített raktárba kerül „zárolt” felirattal ellátva. A visszaszállított áru raktározását és további kezelését a „Nem megfelelő termékek kezelése,, naplóban kell dokumentálni

Az összes érintett tétel visszaérkezését ellenőrizni és dokumentálni kell.

A nyomkövetés segítségével azonosítjuk a tétel származását és elvégezzük a szükséges intézkedéseket.

CÉGNÉV:  
Telephely:

# HACCP KÉZIKÖNYV

## **Reklamáció kezelés**

Ha a HACCP rendszer működése során az élelmiszer-előállító olyan ellenőrzési adatok birtokába jut, amelyek az élelmiszer-higiéniát alapvetően veszélyeztetik, köteles az ellenőrzésre jogosult hatóságokat haladéktalanul értesíteni és azonnali hibajavító intézkedéseket tenni.

Ha egy terméket élelmiszer-biztonsági okokból vissza kellett hívni, a hasonló körülmények előállított termékek biztonságos állapotát – amelyek hasonló közegészségügyi veszélyt jelenthetnek – felül kell vizsgálni, és szükség esetén az utóbbiakat is vissza kell hívni.

A visszahívott termékeket egyértelmű azonosítással lehetővé tevő jelöléssel kell ellátni, megfelelő módon zárolni kell, ameddig megsemmisítésükről, vagy további sorsukról nem történik intézkedés.