



## Retourenmanagement

### Verfahren für den Umgang mit gesperrter Ware

Gemäß dem Fall, dass der Abnehmer dem Landwirt bzw. Lieferanten ein Problem mit einer Lieferung meldet, sowie bei einer Feststellung einer Überschreitung der Rückstandshöchstmengen wird wie folgt vorgegangen:

1. Landwirt/Abnehmer stellt Verkauf der betreffenden Ware ein.
2. Vermeidung der Vermischung mit anderer Ware (gesperrte Ware kennzeichnen)
3. Landwirt/Abnehmer informiert Lieferanten über Problem/ Reklamation der Ware.
4. Landwirt/Abnehmer informiert weitere Abnehmer, falls diese betroffen sind.
5. Information Bündler / QS
6. Landwirt/Lieferant sucht die Ursache (Ackerschlagkartei, Lagerung etc.)
7. Landwirt/Lieferant leitet, wenn nötig Rückstandsuntersuchungen und Fehlerlösung ein.
8. Nach Klärung erfolgt die Entsorgung oder Freigabe für die weitere Vermarktung.
9. Überprüfung aller Prozesse im Betrieb

### Allgemein gilt für die Abnehmer:

Die aktuellen Rufnummern und Ansprechpartner im landwirtschaftlichen Betrieb oder vom Lieferanten sind bekannt.

### Für den Landwirt bzw. Lieferanten:

Es liegt eine aktuelle Liste aller Abnehmer inkl. Telefon-Nummern auf dem landwirtschaftlichen Betrieb oder beim Lieferanten vor.

**Verantwortlicher Mitarbeiter:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Datum, Unterschrift)



## Retourenmanagement

Lieferant	Anschrift	Tel-Nr.	Produkt

Kunde	Anschrift	Tel-Nr.	Produkt



## Retourenmanagement

### Test Retourenmanagement

**jährlich ist ein theoretischer Probelauf von Retouren durchzuführen!**

Die Rückverfolgbarkeit wurde an folgendem Beispiel getestet:

**Welche Ware ist betroffen?**

**Kultur:** \_\_\_\_\_ **Sorte:** \_\_\_\_\_ **Lieferdatum:** \_\_\_\_\_

**Abnehmer:** \_\_\_\_\_ **Lieferschein- / Chargennummer:** \_\_\_\_\_

**ausgelieferte Menge:** \_\_\_\_\_ **verbleibende Menge im Lager / Feld:** \_\_\_\_\_

**Grund der Retoure?** (z.B. Fäulnis)

**Wer ist zu informieren?** (z.B. weitere Abnehmer)

**Was wurde mit der Retoure gemacht?** (z.B. separat gelagert)

Im Falle eines Rückrufs, ist die QS GmbH unverzüglich über das Ereignisfallblatt zu informieren. Des Weiteren sind alle Abnehmer / Kunden zu informieren, die bereits mit Ware aus der Partie beliefert wurden.

- Ware konnte vollständig zurückverfolgt werden
- Ware konnte nicht vollständig zurückverfolgt werden

\_\_\_\_\_  
(Datum, Unterschrift)