

INDICE

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

2 RIFERIMENTI

3 RESPONSABILITÀ

4 MODALITÀ OPERATIVE

4.1 Ricevimento

4.2 Produzione

4.3 Gestione dei resi

4.4 Piano di Richiamo del prodotto

MODULISTICA

DOCUMENTO	DESCRIZIONE	ARCHIVIAZIONE
Mod. D.01	Verbale registrazione non conformità	RAQ/Archivio non conformità
Mod. D.02	Azioni correttive e preventive	RAQ/Archivio non conformità
Mod. C.03	Verbale di contestazione	RAQ/Archivio non conformità
Mod. C.05	Cartello prodotto in attesa	NO
Mod. C.06	Cartello prodotto non conforme	NO
Mod. X.07	Foglio d'ordine	NO

Rev.	Data	Motivo modifica
0	10/10/12	Prima emissione
1	17/09/13	Aggiornamento per gestione reclami Global COC
3	22/02/21	Aggiornamento azioni successive ai reclami GLOBALGAP
		Approvato:
		data 23/02/2021 firma _____

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo della presente procedura è quello di descrivere le modalità ed i criteri adottati per la gestione del prodotto non conforme ai requisiti prescritti, dal ricevimento del prodotto sino ai controlli finali del prodotto e i reclami da cliente.

Questa ricomprende anche la adeguatezza del prodotto certificato Globalgap Catena di Custodia

La presente procedura si applica a tutte le non conformità riscontrate sui prodotti.

2 RIFERIMENTI

Vedi allegato 1

3 RESPONSABILITÀ

È compito del RCOM gestire le non conformità del prodotto in arrivo al ricevimento, nonché gli eventuali reclami e resi dei clienti.

È compito del R.A.Q. raccogliere, analizzare ed elaborare le registrazioni delle non conformità, promuovere, in riferimento alle registrazioni prese in esame, le azioni correttive e preventive necessarie e verificare la corretta attuazione delle stesse, analizzare i risultati conseguiti in termini sia di efficacia che di efficienza; attivare quando necessario il piano di Richiamo del prodotto che non soddisfa i requisiti stabiliti dalle specifiche legali e volontarie

Non deve essere accettato nulla in deroga ai requisiti qualitativi.

4 MODALITÀ OPERATIVE

4.1 Ricevimento

Al ricevimento sia del prodotto destinato a magazzino sia del prodotto destinato alla vendita presso lo stand, effettuati i controlli previsti, se il Responsabile Magazzino individua una non conformità deve provvedere a segnalarla sull'apposito modulo Mod. D.01 Verbale registrazione non conformità. Se la non conformità riscontrata è di tipo quantitativo deve essere eseguita un'azione commerciale ed il prodotto deve essere accettato con riserva; se la non conformità è di tipo qualitativo, deve essere effettuata un'azione commerciale e trasmesso apposito verbale di contestazione fornitura Mod. C.03, il materiale deve essere segregato, identificato dall'apposito cartello prodotto non conforme Mod C.06 in attesa di essere rispedito al mittente; solo nel caso di non conformità qualitativa deve essere annotata la non conformità dal

responsabile dei controlli, deve essere compilato il Mod. D.01 Verbale di registrazione non conformità e quindi inviata al RAQ che provvede a gestire la segnalazione registrandola sulla scheda fornitore e attivando se necessario delle azioni correttive.

Per i prodotti certificati GLOBALGAP le verifiche si estendono alla verifica della correttezza dei dati presenti nelle etichette, della congruenza di quanto esposto nell'etichetta con ciò che è riportato nel documento di accompagnamento dei prodotti (GGN, diciture ammesse, descrizione prodotti) e dello status attivo (come certificazione attiva) del fornitore.

In caso di non conformità in uno o più dei casi sopracitati, laddove non si sia scelto di respingere il prodotto al fornitore o che egli stesso provveda al ritiro, di dovrà declassare il prodotto eliminando il riferimento a prodotto certificato GLOBALGAP.

Contestualmente alla rilevazione della non conformità che infici irreversibilmente la qualifica di prodotto certificato il RAQ provvederà alla segnalazione dell'accaduto con l'inserimento del reclamo al Segretariato Globalgap da eseguire nel sito www.globalgap.org mediante l'incident.complaint.form.

4.2 Allestimento ordini a magazzino

Durante l'allestimento ordini, i controlli eseguiti devono essere di due tipi:

- Visivi
- Tattili

Se gli operatori, durante le operazioni di controllo previsti rilevano prodotti non conformi, questi devono essere segnalati verbalmente o telefonicamente al Responsabile Vendite RVEND che deciderà la destinazione del prodotto (declassamento, scarto, rilavorazione, reso)

Il prodotto dovrà essere identificato con apposita tabella Mod. C.06 CARTELLO PRODOTTO NON CONFORME.

Il Responsabile Acquisti deve o intraprendere una azione commerciale nel caso di fornitura di prodotto non conforme e deve provvedere ad inviare, per notifica, il modulo «Verbale di contestazione» (Mod.C.03) al fornitore, quindi deve controfirmarlo come registrazione dell'avvenuta notifica, il RAQ deve provvedere a registrare la non conformità rilevata sulla relativa scheda fornitore o qualora concordato preventivamente, provvedere al reso del prodotto non conforme.

Eventuali rilavorazioni da effettuare (cernita prodotto per presenza di muffe, sovrarmaturo, ecc.) vengono decise da RCOM o RVEND e effettuate da RMAG.

Il RAQ inoltre deve provvedere alla archiviazione dei documenti di registrazione della qualità.

4.3 Allestimento ordini allo stand

Ricezione ordine su modulo Mod. X.07 Foglio d'ordine

Preparazione, controllo e pesatura.

Se si riscontrano anomalie si procede come nel caso del prodotto a magazzino

4.4 Gestione dei reclami e resi

Eventuali resi e/o reclami di prodotto devono essere registrati da parte del RAQ nel Modulo D.01 "Verbale di registrazione non conformità" come reclamo cliente e le cause analizzate e registrate sullo stesso, a seguito di ciò verranno attivate, qualora necessario, delle azioni correttive dalle funzioni competenti.

I reclami possono riguardare anche i requisiti del prodotto GLOBALGAP catena di custodia.

Tali reclami devono SEMPRE essere documentati, analizzati e riportare la azione intrapresa a fronte del reclamo ricevuto.

Come già previsto al punto 4.1 (Ricevimento) per i reclami riguardanti i prodotti GLOBALGAP, contestualmente alla rilevazione della non conformità che infici irreversibilmente la qualifica di prodotto certificato, il RAQ provvederà anche alla segnalazione dell'accaduto con l'inserimento del reclamo al Segretariato Globalgap da eseguire nel sito www.globalgap.org mediante l'incident.complaint.form.

In ogni caso il prodotto soggetto a reclamo e/o contestato deve essere sempre identificato, segregato in attesa di decisione su successive azioni (restituzione al fornitore, declassamento, distruzione) con le apposte tabelle Mod. C.06 CARTELLO PRODOTTO NON CONFORME; la responsabilità è di RCOM.