

AZ ELJÁRÁS MENETE

Panasz bejelentése történhet a Zöldségcentrum Kft. partnerétől (külső), illetve a termelőtől is írásban, illetve belső kezdeményezésű GRASP-pal kapcsolatosan a dolgozók részéről.

Panaszt lehet tenni személyesen, telefonon, írásban, e-mailben, de minden beérkezett panaszt dokumentálunk, az okokat feltárjuk és a legjobb tudomásunk szerint helyesbítő intézkedéseket foganatosítunk a nemmegfelelőség hatékony megelőzése érdekében.

Minden panaszt a minimum az alábbi adatokkal kell rögzíteni és felénk benyújtani:

- Bejelentő neve és elérhetősége (ha ismert),
- A panasz tárgya, időpontja,
- Érintett termék vagy szolgáltatás,
- Csatolt bizonyítékok, dokumentumok (ha vannak)

PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

Minden bejelentés nálunk egyedi azonosítószámot kap, ami a panasz dátuma és egy futó sorszám.

KIVIZSGÁLÁS

A panasz súlyosságától függően az ügyvezető, a QMS vezető, illetve az illetékes belső auditor kijelölése történik.

A kivizsgálás során személyes interjúk, dokumentumelemzés és helyszíni ellenőrzések is történhetnek.

A kivizsgálás határideje: általában 8 munkanap.

INTÉZKEDÉSEK ÉS VISSZACSATOLÁS

Amennyiben a panasz megalapozott, helyesbítő és megelőző intézkedések kerülnek elrendelésre.

A panaszt benyújtót – amennyiben elérhető – az eredményről írásban (e-mail) értesítjük.

SÚLYOS ESETEK JELENTÉSE

Amennyiben a panasz élelmiszerbiztonsági eseményhez (pl. fertőzés, visszahívás), a dolgozók jólétére, a környezetvédelemre vagy állatjólétre vonatkozik, esetleg bírósági ügy vagy jogerős ítélet tárgyát képezi (nemzeti vagy nemzetközi jog megsértéséről van szó), és ezek az események veszélyeztethetik az Agraya GmbH és/vagy a GLOBALG.A.P. szabvány hitelességét és jó hírnevét, a tanúsító testületet 24 órán belül írásban tájékoztatjuk.

A DOKUMENTUM ALÁÍRÁS NÉLKÜL IS ÉRVÉNYES

.....

Kieta Máté

ügyvezető igazgató