

クレーム品等発生時の対応方法

○ 目的 ○
速やかにクレーム原因を究明し、健康被害等の拡大防止を図る

クレーム品発生時の対応原則

- ・ 納品元、出荷先へは速やかに電話および文書で連絡する
- ・ 製品を回収する場合、原則として〇〇で廃棄する
- ・ 速やかに最寄りの保健所へ連絡し、指示を仰ぐ
- ・ クレーム等の原因解析の結果、施設等に改善すべき箇所があった場合は、改善を行う
- ・ クレーム等の処理経過は、クレーム処理票を用いて記録する
- ・ クレーム等の処理経過記録は〇年間保存する

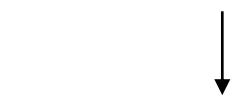
クレーム品が発生した場合の、
具体的な対応方法を文書化します

処理手順

「何時・誰が・何を・どうする」
といったように、具体的に決めます

クレーム等受理

申出者対応は〇〇がすること
(不在の場合は、〇〇が対応)
対象品の残品の有無の確認
【確認事項】クレーム対応票に記入



保健所へ連絡

原因究明の協力依頼
(製品検査・クレーム品の検査・施設の衛生確認等)
自主回収の相談(販売先への情報伝達)
申出者との対応方法についての相談

必ず記録をとります



被害拡大の防止

製品回収・社告、販売先への在庫返品(廃棄)依頼
張り紙等
必要に応じて営業自粛など



申出者への説明

再発防止・改善策の提示

※ 必要に応じて、速やかに対象品の出荷元・販売元・製造元等に連絡すること。

責任者を明確にしましょう
クレーム品等発生時責任者：〇〇〇〇〇