

TOOTEOHUTUS EUROOPAS:

Korrigeeriva tegevuse ja tagasivõtmise juhend

- abiks ettevõtetele tarbija kaitsmisel ohtlike toodete eest



Euroopa Komisjoni grandi toetusel
Tervise- ja tarbijakaitse peadirektoraat



Autoriõigus

© juuni 2004. Käesoleva juhendi reprodutseerimine on lubatud tingimusel, et algallikat on sellest teavitatud.

Käesoleva dokumendi autoriõigus kuulub ühiselt järgmistele organisatsioonidele:

Belgia - Keskkonna, tarbijakaitse ja säästva arengu föderaalministri kantselei – Föderaalne riiklik majandus-, VKE, FIE ja energiateenistus. www.mineco.fgov.be

Taani – Taani ohutustehnoloogia amet (Sikkerhedsstyrelsen) www.sikkerhedsstyrelsen.dk

Holland – Tervishoiu-, hoolekande- ja spordiministeerium – Toidu- ja tarbekaupade ohutuse amet (Voedsel en Waren Autoriteit) www.vwa.nl

Rootsi – Tarbijakaitse amet (Konsumentverket/KO) www.konsumentverket.se

ÜK – Kaubandus- ja tööstusamet, Tarbija- ja konkurentsipoliitika direktoraat www.dti.gov.uk/ccp

Tekst on samuti kättesaadav Internetis 19 keeles järgmistel veebisaitidel:

EuroCommerce – Jae-, hulgi- ja rahvusvahelise kaubanduse esindus ELis www.eurocommerce.be

UNICE – Euroopa Tööandjate Föderatsioon www.unice.org

PROSAFE – Euroopa tooteohutuse jõustamise foorum www.prosafe.org

Intertek RTC – www.intertek-rtc.com

Eessõna

Käesolev vabatahtlik tooteohutuse alase korrigeeriva tegevuse juhend on ÜK tarbijate ühingu nimel koostatud uurimis- ja testimiskeskuse Intertek poolt koostöös peamisi huvitatud pooli esindavate organisatsioonide esindajatega (vt [IV lisa](#)). Projekti toetas 50% ulatuses Euroopa Komisjon (tervise- ja tarbijakaitse peadirektoraat). Juhend on heaks kiidetud järgmiste organisatsioonide poolt:



Euroopa tooteohutuse jõustamise foorum

Professionaalse tooteohutuse jõustamise asutuste organisatsioonina Euroopas soovitab PROSAFE igati käesolevat juhendit. See sisaldab parimaid korrigeeriva tegevuse tavaid tarbijate kaitsel ja on ettevõtetele Euroopas tegutsemise ühtseks juhendiks. Juhendis rõhutatakse vastastikuse tooteohutuse alase koostöö kasulikkust Euroopas ning see aitab kaasa ühtlustatud turujäreelvalve tõhustamisele.

Dirk Meijer, PROSAFE'i esimees



Euroopa Tööandjate Föderatsioon

Juhend koondab Euroopa ettevõtete parimaid tegutsemistavaid tooteohutuse alal. See võtab samuti kokku jõustajate ja tarbijate sellealased kogemused ja teadmised. UNICE on kindel, et see osutub tarbija kaitseks vabatahtlikku korrigeerivat tegevust teostavatele – eriti väikestele ja keskmise suurusega – ettevõtetele väärtuslikuks abimaterjaliks.

Dr. Jürgen Strube, UNICE president



Jae-, hulgi- ja rahvusvahelise kaubanduse esindus EL-is

Me oleme väga rahul selle põhjaliku, sisutiheda ja praktilise korrigeeriva tegevuse juhendi väljaandmise üle. Sellise tegevuse samm-sammuline juhend saab olema hindamatuks abiks ärisektorile ja eriti väikestele ja keskmise suurusega ettevõtetele, mis moodustavad 95% kogu sektorist. See võimaldab neil veelgi paremini teenida oma klientide huve ja kindlustada nende suuremat ohutust.

Dr Peter Bernert, EuroCommerce'i president



Euroopa Tarbijate Organisatsioon

BEUC tervitab käesoleva, tarbijaohutuse tõstmisele kaasa aitava juhendi väljaandmist. Juhend annab ettevõtetele kasulikke eriotstarbelist ja asjakohast teavet. Me peame tagama, et iga ohtlik toode saaks EL turult kõrvaldatud või parandatud nii kiiresti kui võimalik. Eesmärgiks peab olema, et tootjad ja turustajad tegutseksid vajaduse korral kiiresti ja teavitaksid tarbijaid ammendavalt ja viivitamatult.

Jim Murray, BEUC'i direktor

SISUKORD

LÕIK	LK
Eessõna	3
SISSEJUHATUS	7
Käesoleva juhendi eesmärk	7
Ulatus.....	7
Kes vastutab korrigeeriva tegevuse eest?	8
1 Korrigeeriva tegevuse strateegia ettevalmistus	11
1.1 Töötage välja oma poliitika.....	11
1.2 Kooskõlastage oma tegevusplaan	11
2 Riski hindamine	15
2.1 Ohu tuvastamine	15
2.2 Riskitaseme hindamine	15
2.3 Riski lubatavuse hindamine	15
2.4 Üldine riskiaste	15
3 Korrigeeriva tegevuse teostamine	17
3.1 Määrake vajaliku tegevuse liik	17
3.2 Turujärevalve asutuste teavitamine.....	17
3.3 Toodete ja nende omanike jälgimine	18
3.4 Teavitamisprogrammi käivitamine.....	18
3.5 Edastatav sõnum ja kelle poole pöörduda?	18
3.6 Sõnumi edastamine.....	19
3.7 Tegelege oma klientidega	20
3.8 Suhtlemine teiste isikutega	20
3.9 Korrigeeriva tegevuse teostamine.....	20
3.10 Jälgige edenemist.....	21
4 Kogemusest õppimine	23
4.1 Kuidas vältida selle uuesti juhtumist?	23
4.2 Kuidas saame me parendada oma korrigeeriva tegevuse protseduuri?	23
Lisa I - Juhtumiuuring	25
Lisa II – Hea näide korrigeeriva tegevuse väljakuulutamise	29
Lisa III - Euroopa teabeallikad	31
Lisa IV - Toetajad	33
Lisa V – Riskihinnang ja -analüüs	35
Anneks I - Lühijuhend	41

SISSEJUHATUS

Käesoleva juhendi eesmärk

Kui olete Euroopa Liidus (EL) müüdavate toodete valmistaja, turustaja või tarbija, leiate sellest juhendist üldisi nõuandeid, kuidas toimida juhul, kui avastate, et mingi teie toodetest võib osutuda ohtlikuks.

See on vabatahtlik tooteohutuse alase korrigeeriva tegevuse juhend, mida toetavad EL liikmesriikide turujäreelvalve asutused ja majandusorganisatsioonid. Tootjaid ja turustajaid julgustatakse korrigeeriva tegevuse teostamisel konsulteerima ja tegema koostööd liikmesriikide ametiasutustega ja järgima nende olemasolul vastavaid tegevusjuhiseid. Erinevate liikmesriikide tingimused, protseduurid ja nõuded sellise tegevuse kohta võivad erineda.

Juhend on ette nähtud põhiliselt kvaliteedikontrolli, õiguslike küsimuste ning avalike ja ettevõttesiseste suhete eest vastutavatele juhtivatele töötajatele. Organisatsioonidel peaks olema oma konkreetsetele asjaoludele kohandatud ja dokumenteeritud korrigeeriva tegevuse kord.

Ulatus

Juhend hõlmab kõiki tootjate või turustajate korrigeeriva tegevuse liike (mitte ainult toote tagasivõtmist), mis on suunatud nende poolt turule toodud toiduks mittekasutatavate toodete põhjustatud ohutusrisiki kõrvaldamisele.

Korrigeeriva tegevuse hulka kuuluvad:

- toodete konstruktsiooni muutmine;
- toodete turustusketist tagasivõtmine;
- tarbijatele toodete õige kasutamise kohta teabe ja hoiatuste edastamine;
- toodetes muudatuste tegemine kliendi juures või mujal;
- toodete tarbijalt tagasivõtmine ümbervahetamiseks või tagasimaksmiseks.

Juhendi sisu on kontrollnimekirjana kokku võetud leheküljel 9 ja voodiagramm leheküljel 10 kirjeldab korrigeeriva tegevuse protsessi. Lisa I sisaldab juhtumiuuringuid, mis illustreerivad paljusid juhendis sisalduvaid põhimõtteid.

ANNEKS I kujutab endast juhendi lühiversiooni, mis on ette nähtud lugejatele, kes on juhendi sisuga tuttavad ning soovivad teatmikuna kasutamiseks lühemat dokumenti. Kasutamise lihtsustamiseks on täieliku juhendi ja lühijuhendi lõigud sama nummerdusega.

Juriidilised kohustused

Mitmed käesolevas juhendis kirjeldatud protseduurid on kaetud riiklike ja Euroopa Liidu seadusandlusega. Juhendi eesmärgiks ei ole kõikide nende juriidiliste kohustuste kirjeldamine ning seda ei tule kasutada juriidiliste nõuannete allikana mitte ühelgi potentsiaalselt ohtliku tootega seotud juhul. Lisainfot EL direktiivide kohta võib leida Euroopa Komisjoni 1999. a juhendist Uuel Lähenemisviisil või Globaalsel Lähenemisviisil põhinevate direktiivide rakendamiseks ja lisas III toodud teabeallikatest. Asjakohase teabe hankimiseks eri liikmesriikide kohta pöörduge vastavate turujäreelvalve asutuste poole.

Kes vastutab korrigeeriva tegevuse eest?

Tootjate ja turustajate vastutus korrigeeriva tegevuse eest sõltub konkreetsetest asjaoludest. Ettevõtetal tuleb oma varustajatega kokku leppida vastutuse jagamises korrigeeriva tegevuse eest. Need vastutused on allpool kokku võetud, et abistada ettevõtteid otsustamisel, millised protseduuri osad on neile kohaldatavad.

Tootjad

Toote valmistaja peab olukorrale vastava korrigeeriva tegevusega vältima toote poolt tekitatavaid ohte.

Korrigeeriva tegevuse raamides määratletakse tootja kui:

- **toote valmistaja**, kui ta on registreeritud Euroopa Ühenduses;
- **iga teine end valmistajana esitlev isik** (kaasaarvatud teine valmistaja), kes on lisanud tootele oma nime, kaubamärgi või muu eraldusmärgi, või toodet uuendav isik;
- **valmistaja esindaja**, kui valmistaja ei ole registreeritud Euroopa Ühenduses VÕI
- toote **importija** Euroopa Ühenduses registreeritud esindaja puudumisel;
- **teised turustusketis osalejad**, kui nende tegevus mõjutab toote ohutust.

On soovitatav, et korrigeeriva tegevuse eest põhivastutust kandev organisatsioon oleks määratletud järgmiselt:

- **EL-is valmistatud ja valmistaja kaubamärgiga tähistatud toodete korral** vastutab tootjana toote valmistaja.
- **EL-is valmistatud ja turustaja kaubamärgiga tähistatud toodete**

korral jaguneb vastutus valmistaja ja turustaja vahel.

- **Väljaspool EL-i valmistatud ja valmistaja kaubamärgiga toodete korral** võtab vastutuse endale toodet EL-i importiv ettevõtte (kes võib olla valmistaja esindajaks EL-is). Praktikas tuleb importijal kaasata valmistaja igasse korrigeerivasse tegevusse.
- **Väljaspool EL-i valmistatud ja EL-i turustaja kaubamärgiga toodete korral** võtab vastutuse endale turustaja. Turustaja võib avaldada soovi kaasata suvalisse korrigeerivasse tegevusse valmistajat või selle esindajat.

Turustajad

Kui toote turustaja (hulgi- või jaemüüja) ei esine tootjana, tuleb tal ikkagi võtta endale järgmised korrigeeriva tegevuse kohustused:

- Teabe kogumine ohtlike toodete kohta ja selle edastamine tootjale ja pädevatele asutustele.
- Toodete päritolu väljaselgitamist abistava teabe andmine.
- Teabe andmine toodete ostjate kohta (kui seda lubavad andmekaitse nõuded).
- Koostöö tootjate ja pädevate asutustega korrigeerivas tegevuses, nagu:
 - korrigeeriva tegevuse teostamine tootja nimel;
 - toodete isoleerimine ja tootjale tagastamine;
 - osalemine korrigeeriva tegevuse väljakuulutamises;
 - tootja nõudel toodete ostjatega ühenduse võtmine;
 - osalemine toodete kokkukorjamises ja nende tootjale tagastamises.

Korrigeeriva tegevuse korra kontrollnimekiri

Eduka korrigeeriva tegevuse põhieeldusteks on
kiire tegutsemine ja efektiivne suhtlemine.
 Neist võib sõltuda nii tarbija ohutus kui teie ettevõtte maine.

1. Plaanige ennetavalt – enne probleemi tekkimist.

- Kehtestage korrigeeriva tegevuse poliitika ja kord.
- Arutage oma poliitikat oma äripartneritega.
- Organiseerige korrigeeriva tegevuse meeskond.
- Jälgige teavet oma toodete ohutuse kohta.
- Pidage korralikult arvet abistamaks toodete jälgimisel ning klientide ja lõppkasutajate tuvastamisel.
- Koostage dokumente oma toodete konstruktsiooni ja ohutuse kohta.
- Värskendage võtmeisikute ja -organisatsioonide kontaktandmeid.

2. Otsustage, millal tegutseda – hinnake riski.

- Määrake kindlaks oht ja selle põhjus.
- Hinnake, kui palju tooteid on hõlmatud.
- Määrake kindlaks, kes võis saada kahjustatud.
- Kaaluge võimalike vigastuste raskust.
- Hinnake selliste vigastuste tõenäosust.
- Hinnake üldriski vastuvõetavust.

3. Korrigeeriva tegevuse vajadusel – mida teha?

- Otsustage, kas korrigeeriv tegevus peab hõlmama:
 - o turustusketis asuvaid tooteid ja võib-olla ka
 - o tarbijate käes asuvaid tooteid.
- Otsustage, mis liiki korrigeeriv tegevus kuulub teostamisel.
- Leppige turustajatega kokku vastutuse ja tegevuse üle.
- Teavitage turujärevalve asutusi.

Kui tegevus hõlmab tarbijate käes olevaid tooteid, tuleb teil:

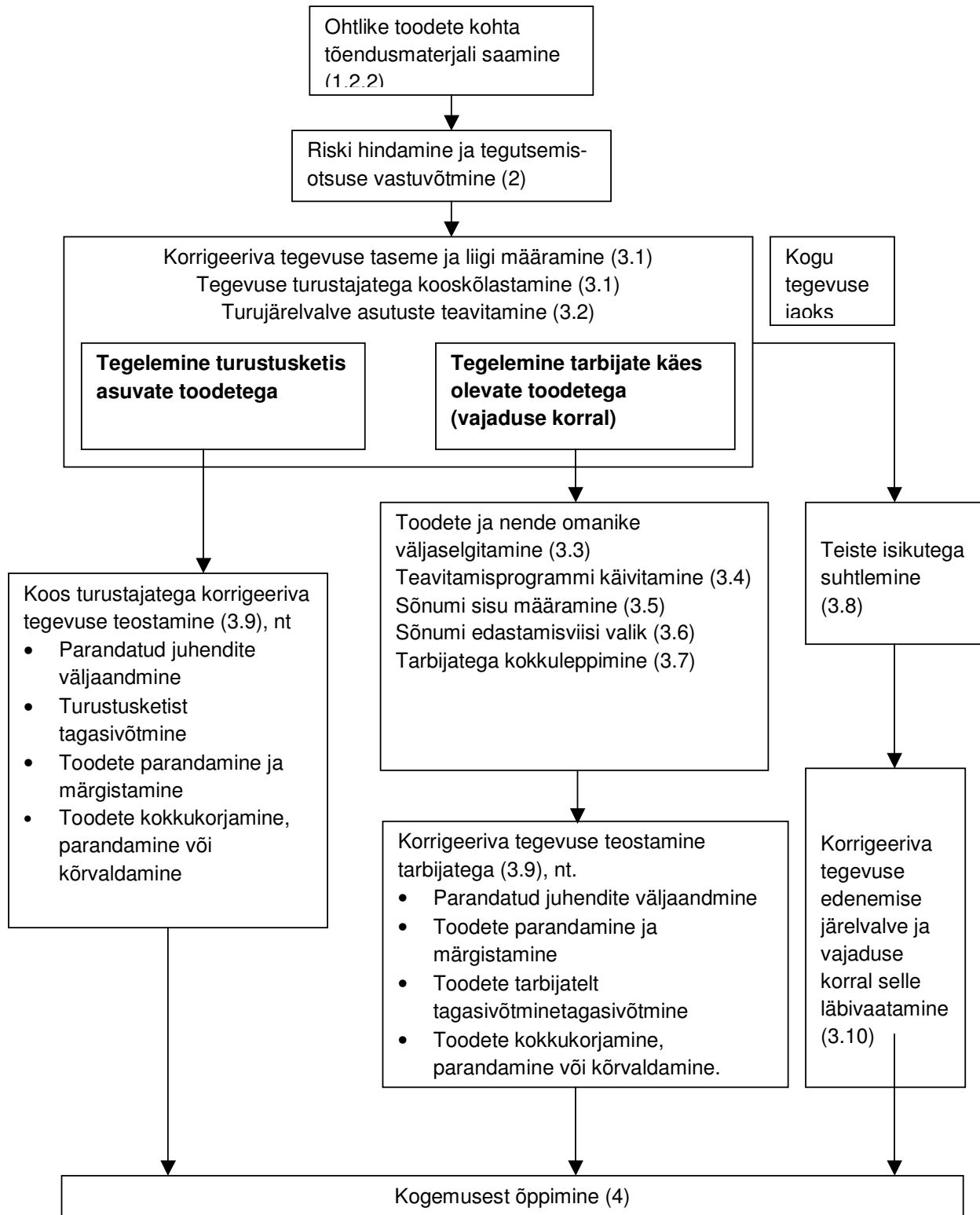
- välja selgitada toodete asukohad ja nende omanikud;
- koostada teavitamisprogramm;
- selgelt ja lihtsalt visandada kõik korrigeeriva tegevuse teated;
- otsustada, kuidas teateid edastada;
- tegeleda oma tarbijatega;
- suhelda teiste asjasthuvitatud isikutega;
- viia läbi toodete suhtes korrigeeriv tegevus;
- tegeleda tagastatud toodetega;
- jälgida korrigeeriva tegevuse vastukaja ja otsustada edasise tegevuse vajalikkuse üle.

4. Korrigeeriva tegevuse järel – õppige kogemusest.

- Vaadake uuesti läbi projekteerimisstandardid ja tõhustage kvaliteedisüsteeme tulevikuprobleemide vältimiseks.
- Hinnake oma korrigeeriva tegevuse protseduuride edukust ning viige vajadusel sisse parandused.
- Saatke võtmeosalistele oma kommentaarid ja tänud.

Korrigeeriva tegevuse korra voodiagramm

Numbrid sulgudes tähistavad juhendi vastavaid lõike.



1 Korrigeeriva tegevuse strateegia ettevalmistus

Etteplaneerimine on elulise tähtsusega, et tootjad ja turustajad saaksid vajaduse korral tegutseda võimalikult kiiresti. Selles lõigus kirjeldatakse efektiivse korrigeeriva tegevuse jaoks vajalikke poliitikaid, organisatsiooni ja plaane.

1.1 Töötage välja oma poliitika

Nii tootjad kui turustajad vajavad korrigeeriva tegevuse poliitikaid.

Need poliitikad võivad erineda detailides, kuid peavad sisaldama ettevõtte juhatuse avalduse oma järgmiste eesmärkide ja kohustuste kohta:

- Tagada kiire korrigeeriv tegevus tooteohutuse taastamiseks.
- Tagada kõik korrigeeriva tegevuse teostamiseks vajalikud ressursid.
- Teavitada tarbijaid vajaduse korral ammendavalt ja viivitamatult läbiviidavast korrigeerivast tegevusest.

Selline poliitika tuleb kavandada võimaldamaks teie ettevõtetel:

- täita Euroopa Liidu ja siseriiklike tooteohutust, ohtlikest toodetest teavitamist ja korrigeerivat tegevust käsitlevaid õigusakte;
- minimeerida tarbijale põhjustatavaid ebamugavusi;
- tõsta ettevõtte mainet oma klientidega vastutustundlikult tegeledes;
- minimeerida oma toodete maine kahjustumist.

Kõik protsessis osalejad peavad olema selle poliitikaga tutvunud.

1.2 Kooskõlastage oma tegevusplaan

Teie korrigeeriva tegevuse plaanide ja protseduuride üksikasjad sõltuvad teie ettevõtte suuruselt ja struktuurist. Korrigeeriva tegevuse plaan peab võimaluste piires sisaldama järgmisi komponente:

1.2.1 Korrigeeriva tegevuse meeskond

Tootjal tuleb moodustada korrigeeriva tegevuse meeskond teadmistega järgmistes valdkondades:

- projekteerimine
- tootmine
- tooteohutus/riskijuhtimine
- kvaliteedi tagamine
- kokkuost
- turustamine
- turundus ja klienditeenindus
- avalikud ja ettevõttesisesed suhted
- seadusandlus
- raamatupidamine.

Väikeses organisatsioonis võib mõned funktsioonid jätta ühe isiku vastutusele või anda täitmiseks välisorganisatsioonidele. Üks isik peab täielikult vastutama välissuhete eest. Meeskonda peab juhtima kõrgastme juht, kes annab aru ettevõtte nõukogu või tegevjuhi ees (või, väikse organisatsiooni korral, võrdväärse isiku ees). Põhiotsused korrigeeriva tegevuse kohta teeb tegevjuht või tema esindaja.

Meeskonna liikmeid tuleb nende ülesannetes koolitada ning meeskond vajab oma kavandatud protseduuride testimist koos simulatsiooniharjutustega. See võib samuti nõuda välisorganisatsioonide kaasamist.

Turustajal võib samuti tekkida vajadus mõningate selliste funktsioonidega meeskonna moodustamiseks.

1.2.2 Järeelvalve kord

Tootjatel ja turustajatel tuleb kindlaks määrata oma toodetega seotud probleemide jälgimise kord. See tähendab, et teil peavad

olema süsteemid järgmise informatsiooni kogumiseks ja analüüsiks:

- aruanded teie toodetega seotud õnnetusjuhtumitest;
- klientide otsesed või läbi jaemüüjate laekunud kaebused;
- garantiivõtte nõuded
- kindlustusnõuded või kohtuhagid;
- ettevõtte kvaliteedikontrolli või teiste organisatsioonide poolt teatatud mittevastavus;
- tootekatsetuste tulemused;
- informatsioon teenindusinseneridelt;
- aruanded tagastatud komponentide ja toodete kohta;
- suvalised müügist arvestamata kasutajagruppidele tingitud ohumärgid;
- suvalised toote tarbijapoolse kuritarvituse või väärkasutuse märgid.
- suvalised toodete kuritahtliku rikkumise märgid.

Seda informatsiooni tuleb regulaarselt kontrollida ettevõtte suvalise toote poolt tarbijale põhjustatud võimaliku ohu märkide suhtes. See on eriti tähtis toodete konstruktsiooni muutmise korral või üleminekul uutele komponentide tarnijatele. Turustajad peaksid sellise informatsiooni laekumisel jagama seda tootjatega.

1.2.3 Toote jälgitavuse plaan

Klientidele tuleb võimaldada potentsiaalselt ohtlike toodete tuvastamist ning te peate olema suuteline tagama neid ostnud klientide jälgimise. See tähendab, et teil peavad olema järgmised kolm süsteemi:

Mõjutatud toodete tuvastamise meetod

Kuigi mõnda liiki toodete varustamine tunnusnumbrite või -märkidega võib osutuda raskeks või isegi võimatuks, tuleb tootjatel endale teadvustada, et ilma selleta võib toodete hilisem jälgimine osutuda veelgi raskemaks.

- Ideaaljuhul varustavad tootjad iga üksiku toote eraldi seerianumbriga, mis

võimaldab mõjutatud toodete individuaalset tuvastamist. Vastasel juhul võib teil osutada vajalikuks hõlmata korrigeeriva tegevusega rohkem tooteid kui tegelikult vaja.

- Mõningat tüüpi toodete korral võib osutuda piisavaks partii numbri tuvastamine.
- Erinevat tüüpi toodete tuvastamiseks ja jälgimiseks kasutatakse laialdaselt vöötkoode.

Kliendiandmebaas

Efektive korrigeeriva tegevuse tagamiseks tuleb tootjatel ja turustajatel pidada klientide ja nende ostude andmebaasi.

Need andmed peavad sisaldama:

- kliendi nime, aadressi, postiindeksit ja telefoninumbrit;
- toodete kaubanime, mudeli numbrit ja ostukuupäeva.

Tootjatel tuleb endale teadvustada, et andmekaitse nõuded võivad piirata turustajate või krediitkaardifirmade poolt antavat informatsiooni.

Seda informatsiooni võib leida järgmistest andmetest:

- Äriklientide müügiandmed võivad aidata tarnitud toodete tuvastamisel.
- Jaemüüjate hoitavad andmed klientide poolt ostetud toodete kohta.
- Garantii- või registreerimiskaardid võivad samuti abiks olla.
- Kliendiinfot võib samuti saada teenindusregistrist.
- Interneti- või postimüügiga tegelevad ettevõtted peaksid samuti olema suutelised ostjaid tuvastama.

Kui müüte tooteid välisriigis, tuleb teil tutvuda mujal kasutatavate süsteemidega.

Varustajate andmebaas

Kui ohutusprobleem on põhjustatud teatava varustaja poolt tarnitavast komponendist, peate olema suuteline tuvastama selle

varustaja tunnusnumbrit teie toodetesse kuuluvatel komponentidel.

Teil tuleb säilitada neid andmeid kogu toodete arvestusliku kasutusea jooksul.

1.2.4 Tehniline dokumentatsioon

Tooteohutusega seotud probleemidega tegelemisel peab tootjatel olema kerge juurdepääs järgmisi küsimusi puudutavatele dokumentidele:

- toodete konstruktsioon (koos materjalide spetsifikatsioonidega), eriti tooteohutusega seotud dokumendid;
- kõik teostatud muudatused koos kuupäevade ja/või vastavate toodete seeria- või partii numbritega.

Paljud Euroopa Liidu direktiivid nõuavad tootjatelt nende toodete asjakohastele nõuetele vastavust tõendavate tehniliste dokumentide koostamist.

Kui valmistaja asub väljaspool EL-i, tuleb importijal või valmistaja esindajal hoida nende dokumentide koopiaid.

Teil tuleb hoida neid dokumente 10 aasta jooksul alates toote valmistamiskuupäevast.

1.2.5 Teavitamis- ja kontaktnimekirjad

Teil tuleb pidada kõikide isikute ja organisatsioonide nimekirja, kellega võib tulla vajadus ühendust võtta. Tähtis on tagada, et te määraksite igas organisatsioonis õige kontaktisiku ja hoiaksite neid andmeid. Enamikku inimesi tuleb kõigepealt otsida telefoni teel ning mõningatel juhtudel on kasulik hoida telefoninumbrit, mida saab kasutada väljaspool tavalist tööaega koos asetäitja nime ja numbriga. Kontaktnimekiri peaks sisaldama järgmisi andmeid:

Ettevõttesised kontaktid

- vastutavad juhtivtöötajad
- korrigeeriva tegevuse meeskonna liikmed
- muud võtmeisikud

- valmistajate esindajad ja teised müügiagendid
- ladu
- vedajad.

Ettevõttevälised kontaktid

- kutselised kliendid
- varustajad
- riiklikud kutseühingud
- turujäreelvalve asutused
- politsei
- ajakirjandus, TV ja muud asjassepuutuvad massiteabevahendid

Teenusepakkujad

- teenindustevõtted
- katselaboratooriumid
- muud eksperdid või konsultandid, nagu
 - o juriidilised nõustajad
 - o riskihinnangu konsultandid
 - o teavitamiskonsultandid
- avalikud suhted
- kindlustusandjad
- kõnekeskuste agentuurid
- jäätmete kõrvaldamise asutused

Mõnede kontaktide (eriti turujäreelvalve asutuste) jaoks peate olema tutvunud nende teabenõuete ja protseduuridega. [Lisas III](#) loetletud liikmesriikide asutused võivad samuti anda teavet kohalike teenuste kohta.

1.2.6 Riskihinnang ja korrigeeriva tegevuse kord

Ettevõtetel peab olema potentsiaalselt ohtlike toodete kohta riskihinnangu ja korrigeeriva tegevuse dokumenteeritud kord. (Vt [lõigud 2 ja 3.](#))

Kindlustamine

Võib osutada võimalikuks kindlustada korrigeeriva tegevuse ja vastutuse maksumuse suhtes defektsete toodete eest. Kontrollige, kas teie kehtiva kindlustusega on need vastutused kaetud. Võimalik, et teie kindlustaja nõuab teilt teatavaid kvaliteedijuhtimise meetmeid.

Ennetav tegevus

Kuigi käesolev juhend käsitleb põhiliselt korrigeeriva tegevuse teostamist, võib ettevõtetal tekkida soov eelkõige sellise tegevuse vajadust ennetavate meetmete rakendamiseks. Tootmisprotsessist tingitud ohtude ennustamiseks ja ennetamiseks on välja töötatud kvaliteedijuhtimise protseduurid. Teabeallikaid ohutusnõuete ja kvaliteedijuhtimise süsteemide kohta võib leida lisast III.

2 Riski hindamine

Kui teie järevalveprotseduurid annavad märku potentsiaalsest ohust tarbijale mõne teie toote poolt, tuleb teil hinnata vastavat riski, et otsustada korrigeeriva tegevuse vajalikkuse üle.

Riskihinnangut tuleb teostada üksikisiku või väikese meeskonna poolt, kes omavad kogemusi toodangu ja sellega kaasnevate ohtude kohta. Lisas III on toodud teabeallikad riskihinnangu kohta ja lisas V kirjeldatakse üksikasjaliselt EÜ üldise tooteohutuse direktiivi suunistel põhinevat riskihinnangu meetodi näidet. Sobivaks võivad osutuda ka muud meetodid ning teie valik võib sõltuda käsutatavatest ressurssidest. Riskihinnang koosneb tavaliselt mitmest faasist ja ühendab järgmisi põhimõtteid:

2.1 Ohu tuvastamine

Analüüsige kogutud teavet ja katsuge vastata järgmistele küsimustele:

- Mis liiki ohuga on tegemist?
- Mis on ohu põhjuseks? (juhuslik tootedefekt, toote riknemine, ebatavalised kasutustingimused, toote väärkasutus, juhuslik tõrge jne)
- Milline on mõjutatud toodete (mudelite) ulatus?
- Kes on ohustatud (kasutaja, kõrvalseisja)?
- Millised tegurid võivad mõjutada vigastuste raskust ja tõenäosust (kasutaja pädevus, toote vanus, kasutusviis jne)?

2.2 Riskitaseme hindamine

Olles kogunud selle teabe, tuleb teil hinnata riskitaset otsustamiseks korrigeeriva tegevuse vajaduse üle. Riski hindamine sõltub kahest põhitegurist:

- Toodet kasutava või teisiti sellega kokku puutuva isiku poolt saadava potentsiaalse vigastuse **raskus**.
- Võimaliku vigastuse **tõenäosus**. Seda mõjutavad järgmised tegurid:
 - o Tootes defekti leidumise või selle tekkimise tõenäosus koos tõrketa töövältusega.
 - o Kasutaja ohu sattumise sagedus.
 - o Vigastuse tõenäosus ohu sattumisel.

Raskusaste ja tõenäosus moodustavad kombineeritult üldise riskihinnangu.

Abistamiseks probleemi ulatuse hindamisel tuleb teil samuti koguda ja hinnata järgmist informatsiooni:

- Kui palju defektseid tooteid on turul?
- Kui palju müüdnud toodetest on veel tõenäoliselt kasutusel?

2.3 Riski lubatavuse hindamine

Otsustamiseks, kas alustada tegutsemist või mitte, tuleb teil samuti hinnata riski vastuvõetavust tarbijatele. Teatavat liiki tooted (nagu tööriistad või teravate lõikeservadega masinad) kujutavad endast iseenesest mõistetavat ja tarbijatele vastuvõetavat ohu eeldusel, et tootja on rakendanud asjakohaseid turvameetmeid. Kaitsetumatele isikutele ettenähtud toodete (näiteks laste eest hoolitsemiseks mõeldud tooted) korral lepivad tarbijad ainult väga madala riskitasemega.

2.4 Üldine riskiaste

Olles hinnanud kõiki neid tegureid, tuleb teil teha riski üldhinnang, mida võib väljendada ühega järgmistest tasemetest:

- Tõsine risk – nõuab kiiret tegutsemist.
- Mõõdukas risk – nõuab teatavat tegutsemist.
- Madal risk – ei nõua üldjuhul tegutsemist turul asuvate toodete suhtes.

3 Korrigeeriva tegevuse teostamine

Korrigeeriva tegevuse teostamise eest kannavad põhivastutust tootjad, kuid oma osa selles tuleb mängida ka turustajatel – vt 'Kes vastutab korrigeeriva tegevuse eest', lk 8. Tootjatel tuleb nõuda turustajatelt koostööd ja enda teavitamist kogu korrigeeriva tegevuse vältel.

Allkirjeldatud protsessi erinevad sammud käsitlevad korrigeeriva tegevuse erinevaid tasemeid.

Lõigud 3.1, 3.2, 3.8, 3.9, 3.10 puutuvad kõikidesse tegevusliikidesse.

Lõigud 3.3 - 3.7 kohalduvad ainult juhule, kus probleem on seotud tarbijate kasutuses olevate toodetega.

3.1 Määrake vajaliku tegevuse liik

Teostamisele kuuluva tegevuse liigi määramine sõltub põhiliselt riskitaseme üldhinnangust, kuid seejuures tuleb samuti arvestada:

- mõjutatud toodete/tarbijate koguarvu;
- tegevuse teostamise praktilisust;
- tegevuse oodatavat edukust;
- turujärelvalve asutuste nõuandeid;
- massiteabevahendite tundlikkust konkreetse ohu suhtes.

Soovitav on:

Kui üldine riskitase on hinnatud tõsiseks, kaasab korrigeeriv tegevus tõenäoliselt tarbijate käes olevaid tooteid ning tootjal tuleb viivitamatult:

- teavitada turujärelvalve asutusi;
- isoleerida enda käsutuses olevad kaubavarud;
- nõuda turustajatelt mõjutatud toodete isoleerimist;
- teavitada kõikide mõjutatud komponentidega varustajaid;
- käivitada teavitamisprogramm tarbijate poole pöördumiseks.

Kui üldine riskitase on hinnatud mõõdukaks, võib korrigeeriv tegevus piirduda turustusketis asuvate toodetega ning võib osutada piisavaks nende tagasikorjamine ja võimuorganite teavitamine oma tegevusest - vt lõik 3.2.

Kui üldine riskitase on hinnatud madalaks, võib korrigeeriv tegevus üldjuhul piirduda muudatuste kaalumise ja toodete konstruktsioonis või tootmisprotsessis

Tegevuse liigid

Võimalikuks korrigeerivaks tegevuseks võib olla:

- toodete konstruktsiooni muutmine;
- tootmisprotsessi muutmine;
- turustusketis asuvate toodete isoleerimine ja tagasivõtmine;
- muudatuste tegemine turustusketis asuvates toodetes (sellised tooted tuleb märgistada);
- parandused tootega kaasaskäivates juhendites;
- tarbijatele täiendava informatsiooni saatmine toote õige kasutamise kohta;
- muudatuste tegemine toodetes tarbija asukohas (sellised tooted tuleb märgistada).
- toodete tarbijatelt tagasivõtmine muudatuste tegemiseks;
- toodete tarbijatelt tagasivõtmine väljavahetamiseks või hüvitamiseks;
- tarbijate juhendamine toodete kõrvaldamisel;
- tarbijatele tagasivõetud või kõrvaldatud toote väljavahetamise või hüvitamise pakkumine (see suurendab tõenäoliselt tegevuse edukust).

3.2 Turujärelvalve asutuste teavitamine

Tootjatel ja turustajatel tuleb ohu ilmnemisel anda neile asutustele vastavasisulist eelinformatsiooni. Kui üldine riskitase on hinnatud piisavalt tõsiseks, tuleb teil sellest teatada turujärelvalve asutustele ning varustada neid allpool loetletud andmetega. See informatsioon võimaldab neil teid

abistada korrigeeriva tegevuse tõhusamal teostamisel.

- Informatsioon, mis võimaldab mõjutatud toodete või partii täpset tuvastamist;
- Toote poolt põhjustatud ohu täielik kirjeldus;
- Kogu olemasolev toote jälgimist puudutav informatsioon;
- Tarbijate kaitseks teostatud (ja plaanitava) tegevuse kirjeldus.

Peamiste ohtlikest toodetest teavitamisele kuuluvate riiklike ametiasutuste kontaktandmed on toodud lisas III. Tootjatel ja turustajatel tuleb teavitada ametiasutusi kõigis liikmesriikides, kus vastavaid tooteid turustatakse, väljaarvatud juhul, kui nad on kindlad, et ametiasutusi on juba teavitatud mõne teise ettevõtte või asutuse poolt. On võimalik, et mõnedes riikides kantakse see informatsioon riiklikusse andmebaasi koos andmetega korrigeeriva tegevuse kohta.

Te peate olema tuttav vastavate EÜ teavitamist käsitlevate suunistega (vt lisa III) ja teavitatavates riikides kehtiva sellealase korraga.

3.3 Toodete ja nende omanike jälgimine

Toodete ja nende omanike väljaselgitamist võib alustada kohe pärast korrigeeriva tegevuse otsuse vastuvõtmist. Seda tegevust peab koordineerima teie korrigeeriva tegevuse meeskond, kuid juhul, kui tegevus toimub erinevates riikides, võib teil tulla osa sellest delegeerida kohalikele esindajatele.

Tooted

Olles kindlaks määranud ohtliku(d) mudeli(d), tuleb tootjal:

- hinnata kahjustatud toodete hulka;
- tuvastada vastavad tooted, kasutades ühte lõigus 1.2.3 kirjeldatud meetoditest.

Te võite tooteid samuti tuvastada mingi kindla eriomaduse abil või läbi nende teatava konkreetset tüüpi komponendi.

Omanikud

Tootjatel tuleb oma kliendiandmebaasi (vt lõik 1.2.3) kasutades samuti välja selgitada kahjustatud tooteid ostnud isikud. Tarbijate käes olevate toodete väljaselgitamisel võib osutada vajalikuks kasutada teiste ettevõtete andmebaase antud turustusahelas.

3.4 Teavitamisprogrammi käivitamine

Sõltumata sellest, kas teil on oma klientide kontaktandmed või mitte, tuleb teil nendega suhtlemiseks käivitada teavitamisprogramm. Efektiivne teavitamine on eduka korrigeeriva tegevuse programmi võtmelemendiks. Kiire ja tõhus tegutsemine võib isegi tõsta teie mainet tarbijate silmis.

Teavitamisprogramm peab sisaldama järgmisi elemente:

- keskne teabekeskus tasuta telefoninumbriga (kuum liin);
- teavitatavate sihtgruppide nimekiri;
- kasutatavate massiteabevahendite nimekiri;
- pöördumise visandid erinevatele teabevahenditele ja sihtgruppidele;

3.5 Edastatav sõnum ja kelle poole pöörduda?

Sõnum

Sõnum peab olema selge, lühike ja lihtsalt arusaadav. Ehitage sõnum üles kinnitatud faktidele ja ärge kasutage avaldusi, mis võivad jätta mulje erapoolikusest või kogu tõe varjamisest. Kontrollige müügiesitust ja reklaamitegevust, et need ei satuks konflikti korrigeeriva tegevuse sõnumitega.

Korrigeeriva tegevuse väljakuulutamise peab sisaldama:

- selget, kuulutusele tähelepanu tõmbavat pealkirja, nagu näiteks 'Tähtis turvahoiatus';
- toote tunnusandmeid (toote nimetus, partii number, seerianumber, vöötkood,

värv, suurus ja ohtliku toote pilt või joonis);

- tootega seotud probleemi selge kirjeldust;
- ohutusrisiki või potentsiaalse ohutusrisiki üksikasju;
- informatsiooni plaanitava korrigeeriva tegevuse liigi kohta koos kõikide väljavahetamiste ja hüvitustega;
- selgeid toote kohtlemise juhtnõore, (nt millal ja kuhu see tagasivõtmiseks tuua või saata või kuidas leppida kokku remondi asjus)
- veebisaidi aadressi või kuuma liini numbrit lisainfo saamiseks;
- kui sobib, vabandused kõikide ebamugavuste eest.

Korrigeeriva tegevuse kuulutus jõuab avalikkuseni tavaliselt järgmistes vormides:

- isiklik kiri, telefonikõne või e-mail tarbijatele (otsepöördumine, milles tarbijal palutakse tegutseda – faktiline ja informatiivne)
- pressiavaldus (lühikokkuvõtte massiteabevahendites kasutamiseks – lühike ja faktiline)
- korrigeeriva tegevuse väljakuulutamise massiteabevahendites (kuulutus, milles tarbijal palutakse tegutseda – faktiline ja informatiivne);
- müügipunkti materjalid (vajaduse korral).

Korrigeeriva tegevuse väljakuulutamise näide on toodud [lisas II](#). Kui toote geograafiline leviala mõjutab vähe kliente või kui oht ei ole tõsine, võib korrigeeriva tegevuse meeskond otsustada pressiavaldusega mitte esineda, kuid avaldust ennast tasub alati valmis hoida juhaks, kui probleem äkki tõsisemaks muutub.

Meeskonnal peab tarbijate ja turustajate küsimustele vastamiseks alati valmis olema dokument küsimuste ja vastustega, mis aitab neil järjepidevalt vastata rasketele küsimustele. Seda dokumenti tuleb

korrigeeriva tegevuse käigus regulaarselt värskendada.

Kelle poole pöörduda?

Pöörduda tuleb järgmiste sihtgruppide poole:

- tarbijad (vt [lõik 3.7](#));
- ettevõtte töötajad;
- võtmelise tähtsusega ärikliendid, turustajad ja varustaja;
- turujärevalve asutused (vt [lõik 3.2](#))

Kuigi erinevate sihtgruppide teavitamisel tuleb järgida teatavaid prioriteete, peavad nad kõik saama lühikestes ajaraamides sama sõnumi, seda eriti tõsise ohu korral.

3.6 Sõnumi edastamine

Teie kaubamärgi imagole on tähtis, et te kontrolliksite korrigeerivat tegevust puudutava teabe tarbijateni jõudmise viisi. Ideaaljuhul tuleb teil tarbijate poole pöörduda vahetult. Kui see ei ole võimalik, valige järgmistest asjaoludest sõltuvalt kõige sobivam teavituskanal.

- Millised massiteabevahendid vastavad kõige paremini kahjustatud tarbijate geograafilisele levikule?
- Milline on kõige tõhusam ja õigeaegsem tarbijate teavitamise viis?

Võimalikud teavituskanalid

Teavitamiskonsultandid võivad aidata teil valida järgmiste meediakanalite vahel:

- ajalehekuulutused;
- tarbija telefoniteenindused (kuum liin, infoliin, tasuta liinid)
- müügikoha teave (infolehed, miniplakatid);
- raadio/TV uudised ja tarbijasaated;
- radio/TV reklaam;
- kesk- ja kohalike ajalehtede uudistetoimetajatele suunatud pressiteenistus (veebisait, pressiruum, ja telefoni eriliin(id));
- eelnevalt ettevalmistatud veebisaidid (mida mõnikord kutsutakse 'hämarateks saitideks' ja mida on võimalik aktiveerida esimese vajaduse korral).

Ajakirjanduses avaldatavad tagasivõtmise kuulutused tuleb paigutada antud riigi jaoks sihtgrupini jõudmiseks kõige sobivamatesse ajalehtedesse.

Te vajate koolitatud pressiesindajat, kes saab võtta korrigeeriva tegevuse oma esmaülesandeks ja tegeleda kõikide meediapäringutega. Kiire ja pädev muule pressiteabele (mõnikord segavale) reageerimine on esmase tähtsusega. See võimaldab vältida spekulatsioone ja hoida kontrolli all avalikkuseni jõudvat informatsiooni.

3.7 Tegelege oma klientidega

Isiklikud kontaktid tarbijatega on üldreeglina parimaks vahendiks korrigeeriva tegevuse efektiivsuse tagamiseks. Kui teil on klientide kontaktandmed, saatke neile isiklik kiri või e-mail või helistage neile, et teavitada korrigeerivast tegevusest. Samas tuleb teil silmas pidada, et mõned kliendid võivad olla vahepeal vahetanud aadressi või andnud toote edasi kellelegi teisele.

Teie infolaua töötajad peavad olema hästi informeeritud ja võimelised tegelema kõnedega päevaringselt. Kuid kõned on piiratud ainult äriklientidega, võib nendega tegelemiseks piisata teie tavalisest koosseisust. Suure hulga kõnede ootuse korral tuleb teil kaaluda kõnekeskuse kasutamist. Vajadusel tegeleda klientidega erinevatest riikidest tuleb kaaluda ülesande jagamist oma vastavates riikides paiknevate esindajate ja kohalike turustajate vahel.

Te saate abistada tarbijatega suhtlevat personali, varustades neid:

- kirja, e-maili või faksiga, kus neile seletatakse nende ülesandeid ja antakse teada, et nad võivad kõikide küsimuste ja probleemidega alati pöörduda spetsiaalse korrigeeriva tegevuse meeskonna poole;
- korrigeeriva tegevuse paketiga koos kõikide tehniliste üksikasjadega. (See tuleb välja anda üheaegselt korrigeeriva

tegevuse väljakuulutamise või kohe pärast seda.);

- põhjaliku küsimuste ja vastuste dokumendiga;
- koolitusega sõnumite väljastamise ja probleemidega tegelemise osas.

3.8 Suhtlemine teiste isikutega

Teil tuleb saata seesama informatsioon kõikidele oma töötajatele ning kaaluda avalikkuse teavitamist nii kiiresti kui võimalik.

3.9 Korrigeeriva tegevuse teostamine

Teil tuleb lõigus 3.1 otsustatud korrigeeriv tegevus läbi viia tarbijate käes ja turustusketis olevate toodete suhtes kõikides asjassepuutuvates riikides. Kõik hüvitamised, parandamised või väljavahetamised tuleb teostada nii kiiresti ja efektiivselt kui võimalik. Jällegi võib teil olla vaja erinevates riikides viibivate esindajate abi. Toodetega tegelemisel tuleb lähtuda allkirjeldatust:

Toodete kokkukogumine

Toodete tagastamisel tootjale tuleb teil:

- organiseerida nende tagasikogumine turustajatelt;
- kantavate toodete korral paluda tarbijail tuua need oma lähima turustaja või jaemüüja juurde;
- mittekantavate toodete korral organiseerida nende kogumine tarbijate juurest.

Ohtlikud tooted tuleb selgelt märgistada ja nende laoliikumised nõuetekohaselt registreerida. Turustajal tuleb kontrollida toote identsust ja kompenseerida see tarbijale kas väljavahetamise või hüvitamise teel.

Teostamise praktiline külg sõltub vastava riigi eripärast. Teil võib osutada vajalikuks kasutada kohalike transpordifirmade, agentide või turustajate teeneid. Täiendavat

informatsiooni võite saada vastavate liikmesriikide ametiasutustest.

Toodete parandamine

Kui olete valinud toodete remontimise või parandamise, võite te:

- lasta seda teostada oma agendil või edasimüüjal nende asukohas või
- saata insener muudatuse teostamiseks tarbijale koju.

Muudetud tooted tuleb selgelt märgistada.

Teil tuleb otsustada, kuidas toimida tagasivõetud toodetega. Võib osutada otstarbekaks:

- Viia läbi tööd, mis muudavad toote vastavaks tagasimüügi standardile. Parandatud tooted peavad olema selgelt märgistatud ja nendega kaasasolev dokumentatsioon ajakohastatud.
- Mõningaid materjale või komponente võib ümber töödelda taaskasutamiseks teistes toodetes.

Tarbijatele parandamata toodete müümine või edasiandmine ei ole lubatav.

Ohtlike toodete reekspordile kehtivad piirangud (nt muudatuste osas) ja teil tuleb sellisel juhul tutvuda asjaosaliste riikide juriidiliste nõuetega.

Toodete kõrvaldamine

Kõrvaldatavad tooted tuleb selgelt märgistada ja turvaliselt ladustatud. Teie eesmärgiks on nende turvaline kõrvaldamine kõiki võimalikke keskkonnoahte arvesse võttes. Teil võib osutada vajalikuks kasutada spetsiaalsete jätmete kõrvaldamise tööettevõtjate abi. Kohalikud turujäreelvalve asutused võivad anda teile täiendavat teavet ohtlike toodete kõrvaldamise lubatud viiside kohta.

3.10 Jälgige edenemist

Enne korrigeeriva tegevuse alustamist on teile abiks iga riigi jaoks oodatava vastamistaseme määramine. Eri riikide asutused võivad teid informeerida oodatava

vastamistaseme kohta. Te võite püstitada eraldi eesmärgid turustajate ja tarbijate vastamistasemete suhtes. See on keeruline küsimus ja kindlaid reegleid on siin raske määrata, kuid eesmärgid peavad vastama ohu tõsidusele. Teie eesmärk võib samuti sõltuda teie kliendiandmete kvaliteedist.

Vastamistaseme korrigeerivale tegevusele sõltub sellistest teguritest nagu:

- toote liik;
- kui kaua on toode turul viibinud;
- toote arvestuslik töövältus. See või aidata teil hinnata veel kasutuses olevate toodete protsenti;
- teostatava korrigeeriva tegevuse liik;
- sõnumi edastamiseks kasutatavad massiteabevahendid;
- antud riigi kohalikud tingimused.

Kui korrigeeriv tegevus on alanud, tuleb jälgida selle vastamistaset. Teil peavad olema süsteemid teie poole pöördunud tarbijate arvu ja tagasivõetud, kokku kogutud, parandatud või kõrvaldatud toodete arvu registreerimiseks. Seda informatsiooni tuleb analüüsida ja jälgida nädalate jooksul ning eesmärgi mittesaavutamisel võib osutada vajalikuks edasine tegevus. Kui saate informatsiooni edasiste õnnetusjuhtumite või tarbijate vigastuste kohta, võib osutada vajalikuks oma riskihinnang üle vaadata ja korrigeeriva tegevuse efektiivsust ümber hinnata. Eesmärgi saavutamisel võib korrigeeriva tegevuse formaalselt lõpetada, kuid teil tuleb olla valmis ka hilisemalt tagastatud toodetega tegelemiseks.

4 Kogemusest õppimine

Pärast korrigeeriva tegevuse lõpetamist tuleb teil välja selgitada probleemi algpõhjus ja katsuda vältida selle uuesti tekkimist. Lõpetuseks tuleb teil hinnata oma korrigeeriva tegevuse protseduuri edukust ja katsuda seda tuleviku huvides parendada.

4.1 Kuidas vältida selle uuesti juhtumist?

Selles ülevaate osas tuleb tõenäoliselt keskenduda järgmistele küsimustele:

- kasutatud standardid ja projekteerimispõhimõtted ja
- teie kvaliteedi tagamise ja tooteohutuse/riski juhtimise süsteemi efektiivsus.

Süsteemi osad, mis ei täitnud oma ülesannet probleemi ennetamisel tuleb läbi vaadata ja kaaluda nende parendamist.

4.2 Kuidas saame me parendada oma korrigeeriva tegevuse protseduuri?

Korrigeeriva tegevuse protseduuri kõikide osade töö tuleb uuesti üle vaadata, et leida võimalusi parenduste tegemiseks. Näiteks võiksite te:

- Jälgida kasutatud teavitamismeetodite efektiivsust (korraldades võimaliku arvamusuuringu) ning kohandada vajaduse korral oma poliitikat.
- Hinnata oma korrigeeriva tegevuse siseprotseduure võimalike muudatuste suhtes poliitikas või koolituses.
- Koostage kõikide tegevuse käigus läbi viidud toimingute ja lahendatud küsimuste täielik aruanne.

Tänuavaldused

Korrigeeriva tegevuse lõpetamisel tuleb kõigile võtmeosalejatele ja tähtsamatele sihtgruppidele saata tänuavaldused koos tegevuse edukust puudutava informatsiooni ja parendamisettepanekutega.

Lisa I - Juhtumiuuring

Korrigeeriva tegevuse juhtumiuuring

Boots



Ettevõte

Boots on Ühendkuningriigi suur peatänava apteekide ja tervise- ja kosmeetikakaupade jaemüügiga tegelev ettevõte. Ta valdab Ühendkuningriigis ja liri Vabariigis kokku 1400 kauplust läbimüügiga £4,2 miljardit aastatel 2002/3. Kompanii müüb suurel arvul erinevaid tooteid ning on tuntud kvaliteetsete ja ohutute kaupade poolest. Tal on Nottinghamis klienditeenistuse keskosakond, mis tegeleb kompanii peakorterisse saabunud klientide pöördumiste ja kaebustega. Nende pöördumiste jälgimise ja *analüüsiga* ning tagastatud toodete ülevaatusega tegelevad spetsialistidest koosnevad töögrupid. Ettevõttel on dokumenteeritud protseduurid sellise informatsiooni jälgimise, riskihinnangu teostamise ja vajaduse korral korrigeeriva tegevuse läbiviimise kohta.

Toode

Kõvera käepidemega jalutuskepp



Korrigeeriva tegevuse objektiks oli kerge kokkupandav jalutuskepp. Toode oli valmistatud Taiwanis ja seda müüdi enamikus Boots'i poodides hinnaga £21. Kepp oli liigitatud kui meditsiiniline vahend ning allus Ravimite ja Tervishoiutoodete Regulaatiivagentuurile (MHRA). Alates müügile ilmumisest oktoobris 2001 oli probleemi ilmumise ajaks müüdnud ligikaudu 5 000 jalutuskeppi.

Probleem

Mõningatel juhtudel teatati, et puust käepide tuleb alumiiniumtoru küljest lahti, mis võib põhjustada kasutaja kukkumist ja võimalikku vigastust.

Avastamine

Detsembris 2002 teostatud toodete tagastamise analüüs näitas, et kliendid olid tagastanud 19 jalutuskeppi ja kaks kauplust lugesid seda defekti piisavalt tõsiseks, et teatada sellest klienditeeninduse osakonda. Tooded märgistati defekti lokaliseerimiseks partiide kaupa.

Pärast riskihinnangu nõupidamist nõustus kompanii toote müügist kõrvaldada ja jälgida selle tagastamise käiku. Jaanuari ja veebruari jooksul laekus veel neli kaebust, sealhulgas ka "vigastusohtlikkuse" – kasutaja võimaliku vigastuse – kohta..

Riskihinnang

Kohe pärast esimeste veateadete saabumist käivitus Boots'i probleemijuhtimise protsess (Boots Issue Management process). See algas tootekvaliteedi arenduse (Product Quality Development - PQD), kokkuostude (Buying), juriidilise teenistuse (Legal Services), klienditeenistuse (Customer Service), avalike suhete (Public Relations) ja meditsiiniteenistuse (Medical Services) esindajatest koosneva riskihinnangu grupi (Risk Assessment Group) nõupidamisega. See grupp sai PQD grupilt aruande ohu tõsisuse esialgse hinnanguga, mis põhines võimalike vigastuste raskuse ja tõenäosuse hinnangul koos kasutajate kaitsetuse arvestamisega. PQD grupp kontrollis samuti, et tooted vastasid spetsifikaatidele, mis sisaldasid käepideme ja toru vahelise ühenduse tugevuskatsetust. Need katsetused ei näidanud kvaliteediprobleemi ning testijatel ei õnnestunud selles staadiumis kasutamise simuleerimisel viga esile kutsuda. Samuti leidis kinnitust toote vastavus asjakohasele Briti standardile.

Edasiste kliendikaebuste laekumisel palus klienditeenistus probleemi hindamiseks klientidel vastata üksikasjalistele küsimustele. Seejärel hindas PQD kogutud informatsiooni ja viis veebruaris rikke kordamise eesmärgil läbi järjekordsed katsetused. Grupil õnnestus riket esile kutsuda ekstreemsete temperatuurimuutuste ja väände jõudude abil ning toodet poekottide tõstmiseks konksuna kasutades. Nende katsetuste tulemuste teatavaks saamisel kutsuti uuesti kokku riskihinnangu grupp.

Otsus korrigeeriva tegevuse kohta


Oma esimese hinnangu tulemusena võttis riskihinnangu grupp vastu otsuse kõrvaldada tooted müügil ja jätkata tagastamiste järeelvalvet. Müügil kõrvaldamiseks saadeti kõikidesse kauplustesse vastavasisuline elektrooniline teate ning *tagasivõetud kauba ribakood* saadeti kõikidesse kauplustesse tagasivõetud toodete müügi vältimiseks. Kogu müügil kõrvaldatud kaup viidi tagasi kesklattu.

Oma veebruarinõupidamisel otsustas riskihinnangu grupp viia läbi toote avaliku tagasivõtmise, st täieliku tagasivõtmise tarbijatelt. Klientidele pakuti asendamist jalutuskepi teise mudeliga või rahalist hüvitist.

Teavitamine

Boots kasutab kliendikaardi skeemi, millega on hõlvatud suur protsent tema klientidest. Selle abil õnnestus tuvastada 43% nende toodete ostjatest. Mõne päeva jooksul avaliku tagasivõtmise otsuse vastuvõtmisest saadeti klientidele kirjad (vt joonist) sisu tähtsust rõhutavat punases kirjas teadet kandvates ümbrikutes. Üheaegselt saadeti teated väljapanemiseks nähtavale kohale suurele arvule püsiklientidele lugemiseks (vt joonist) kõikidesse Boots'i kauplustesse. Lisaks leppisid mõned Boots'i kaupluste juhatajad kokku kohalike arstidega nende teadete väljapaneku kohta vastuvõturuumides. Teated pandi samuti üles Boots'i veebisaidil.

Klientidega suhtlemine



Boots Customer Service
PO Box 5300
NOTTINGHAM
NG90 1AA

Tel: 0845 070 8090
Minicom: 0845 070 8091
Fax: 0115 959 5525
E-mail: btc.eshelpdesk@boots.co.uk

Mrs A Customer
101 Trent Road
Anytown
AB1 1CD

Dear Mrs Customer

**IMPORTANT PRODUCT
Adjustable Crook Walking
Item Code: 20 82 551**

I am writing to tell you that you have had a problem with the above walking stick during use.


Because our customers' safety is our priority, we have removed this product from sale.

If you have one of the walking sticks, please visit your nearest Boots store for a full refund. If you have purchased this product, please let us know about this as soon as possible.

If you have any queries, please contact your nearest Boots store team or call Boots Customer Service.

United Kingdom 0800 915 0004
Republic of Ireland 1800 509 115

I am very sorry for any inconvenience caused.

Yours sincerely

**Anne Williamson
Customer Service**



Important Product recall



Crook Handled Walking Stick – Item Code 20-82-551

We have discovered a potential quality problem with the above walking stick, which could cause it to break during use.

We have therefore stopped selling this product and are asking customers not to use it. If you have one, would you please return it to your nearest Boots store for a full refund, or alternative walking stick. If you know someone else who has one would you please ask them to return it to us.

If you have any questions, please ask a member of the Boots store team, or contact Boots Customer Service:

United Kingdom **0800 915 0004**
Republic of Ireland **1800 509 115**

We apologise for any inconvenience caused.

Recall Number: 99995503 Recall notice issued: March 2

Korrigeeriva tegevuse teostamine

Kliendid tagastasid kauplustesse 2 165 toodet, kus neile pakuti vahetuseks teist tüüpi toodet või rahalist hüvitist.

Boots'il on oma varustajatega sõlmitud kokkulepped, mis määravad nende vastutuse ulatuse defektsete toodete eest ja nende vastavad kohustused korrigeeriva tegevuse juhiks.

PQD grupp tegeles pärast avalikku tagasivõtmist koos varustajaga toote konstruktsiooni muutmise. Uues konstruktsioonis on ühendus käepideme ja toru vahel tihedam ning see suudab vastu pidada ekstreemsete temperatuurimuutuste tsüklitele ja tugevatele väände jõududele. Katsetuste spetsifikaati on nüüd lisatud nõue vastu pidamiseks tõmbe- ja väände jõududele, millised võivad esineda käepideme kasutamisel tõstevahendina.

Ametiasutuste teavitamine

MHRA-d teavitati kohe pärast vea avastamist ning uuesti pärast avaliku tagasivõtmise otsuse vastuvõtmist. See ei nõudnud ettevõttelt täiendavate meetmete rakendamist.

Osana "kohalike võimude" programmist, milles ettevõtte osaleb koos Ühendkuningriigi kohalike võimuorganite regulatiivteenuste koordinaatoritega (Local Authorities Coordinators of Regulatory Services in the UK - LACORS) - riikliku turujärelevale asutusega - teavitati samuti kohalikku kaubandusstandardite ametit (Trading Standards Office). See korraldas tagasivõtmise kuulutuse paigutamise turvahoiatuste rubriiki riikliku kaubandusstandardite ameti veebisaidil www.tradingstandards.gov.uk.

Tagasivõtmise järelvalve

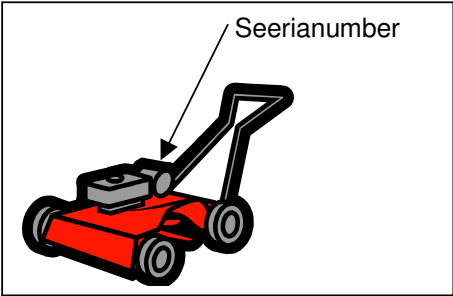
Kui kliendid tagastasid tooted kauplustesse, registreeriti tehingud kassades. Kassaaparaadid olid programmeeritud lubama tagastamise põhjuse salvestamist koos teabega, mil viisil jõudis tagasivõtmise teade kliendini. See informatsioon võimaldas klienditeeninduse osakonnal teostada tagasivõtmise edukuse järelvalvet. Tagastatud toodete arv oli 2165, mis moodustas üle 40% kogumüügist ning oli parem tüüpilisest vastusest ajalehes avaldatud tagasivõtmise kuulutustele. Arvestades tõsiasja, et osa tooteid oli selleks ajaks kaotatud või minema visatud ja et paljud kliendid olid tõenäoliselt eakad ja jõuetud, loeti seda edukaks vastuseks.

Omandatud õppetunnid

- Mehhanismi olemasolu, mis võimaldas ettevõttel teostada klientide avalduste ja kaebuste järelvalvet oli võtmetähtsusega tootega seotud probleemi kiires tuvastamises.
- Kirjad kliendikaardiga klientidele osutusid kõige tõhusamaks klientidega ühenduse võtmise viisiks.
- Suure kirja kasutamine oli tõhusaks vahendiks, mis aitas eakatel klientidel kirja ja poekuulutust lugeda.
- Tagastamise mahtu on seda liiki toodete jaoks võimalik tulevikus tõsta, kasutades antud tüüpi klientidega ettevõtte tasemel ühenduse võtmiseks täiendavaid teid, nagu arstide vastuvõturuum.
- Seda tüüpi toodete projekteerimisel on tähtis spetsifikaadi koostamisel mitte piirduda ainult mõne tunnustatud standardi nõuetega. Tuleb ette näha toote teisi võimalikke kasutusviise, nagu jalutuskepi kasutamine poekottide põrandalt üles tõstmiseks, ning neid konstrueerimise käigus arvestada.

Lisa II – Hea näide korreeriva tegevuse väljakuulutamises

Järgmine näide on loodud illustreerimaks põhijooni, mis peaksid sisalduma heas korreeriva tegevuse kuulutuses. Käesoleva näite informatsioon ei ole mõeldud viitamaks ühelegi reaalsele tootele ega ettevõttele.

	<h3>TÄHTIS</h3> <h3>TURVAHOIATUS</h3> <p>GREENGRASS'i MURUNIIDUKID Mudel – GG 123</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Sobiv pealkiri • Toote liik • Mudel • Joonis • Seerianumbri asukoht 	
<ul style="list-style-type: none"> • Probleemi kirjeldus ja partii müügiaega • Ohu kirjeldus • Kuidas kontrollida mõjutatud toodet • Tuvastamine • Müügikohad • Edasine tegevus • Hüvituse pakkumine 	<p>Meieni on jõudnud teated, et mõningatel GG123 ajavahemikus 1. märts 2002 - 30. juuli 2002 müüdnud muruniidukitel leidub tootmisdefekt.</p> <p>See defekt võib raske koormuse all põhjustada käepideme murdumist selle ühenduskohas raamiga ning tuua kaasa võimaliku tõsise vigastuse.</p> <p>Kui te omate GG123 muruniidukit, kontrollige palun selle joonisel näidatud seerianumbrit.</p> <p>Defektsete mudelite seerianumbrid kuuluvad vahemikku X5761 - X5874 või Z2376 - Z3199 (kaasaarvatud) ning neid müüdi kauplustes Smiths</p> <p>Homestores, Barney's Gardenware ja samuti läbi GreenGrass postimüügi kataloogi.</p> <p>Kui te omate defektset muruniidukit, palun lõpetage viivitamatult selle kasutamine. Palun tagastage see parandatud muruniidukiga väljavahetamiseks või täieliku rahalise hüvitise saamiseks ostukohta.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Tasuta abiliin • Vabandused (sobivuse korral) • Tagsivõtmise eest vastutav ettevõtte • Kontaktandmed 	<p>Küsimuste tekkimisel pöörduge kõhklemata GreenGrass'i poole tasuta telefonil 0800 1234 5678 (24 hrs)</p> <p>Me täname Teid koostöö eest ja vabandame põhjustatud ebamugavuste pärast.</p> <p>GreenGrass & Co, 10 Central Rd, Europa Trading Estate, Newchester, United Kingdom WW1 2GG</p> <p>www.greengrassmowers.com/productrecall</p>

Lisa III - Euroopa teabeallikad

OHUTUSE DIREKTIIVID

Üldine tooteohutus

- 2001/95/EÜ - Üldise tooteohutuse direktiiv (GPSD)
- Suunised tootjate ja turustajate poolt ohtlikest toodetest liikmesriikide pädevatele ametiasutustele teatamise kohta vastavuses üldise tooteohutuse direktiiviga: DG SANCO 3/04
- Juhisdokument vahekorra kohta üldise tooteohutuse direktiivi (GPSD) ja teatavate valdkondade tooteohutusega seotud direktiivide vahel. DG SANCO 11/03.
http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_safe/prod_safe/gpsd/index_en.htm

OHUTUSSTANDARDID

Informatsiooni saamiseks teie toodetele kohalduvate standardite kohta pöörduge riiklikesse standardiorganisatsioonidesse. Kontaktandmed on toodud järgmisel veebisaidil:

<http://www.iso.ch/iso/en/aboutiso/isomembers/MemberCountryList.MemberCountryList>

TOOTEOHUTUSE SUUNISED

- Juhend Uuel Lähenemisviisil või Globaalsel Lähenemisviisil põhinevate direktiivide rakendamiseks. Euroopa Komisjon 2000
<http://europa.eu.int/comm/enterprise/newapproach/legislation/guide/legislation.htm>

RISIKIHINNANG

- EN 1050:1996 – Masinate ohutus. Riskihinnangu põhimõtted
- IEC 300-3-9:1995 – Tehnoloogiliste süsteemide riskianalüüs

KVALITEEDIJUHTIMINE

- EN ISO 9001:2000 – Nõuded kvaliteedijuhtimise süsteemidele
- BS 8600:1999 – Kaebuste juhtimise süsteemid. Projekteerimise ja rakendamise juhend

TEABEALLIKAD Euroopa Komisjonis

- Euroopa Liidu seadusandlus <http://www.europa.eu.int/eur-lex/en/index.html>
- Ettevõtluse peadirektooraat – Tegevus <http://europa.eu.int/comm/enterprise>
- Ettevõtluse peadirektooraat – Euroteabe keskus <http://eic.cec.eu.int> JA <http://europa.eu.int/comm/enterprise/networks/eic/eic.html>
- Tervise- ja tarbijakaitse peadirektooraat <http://europa.eu.int/comm/consumers>
- Kaubanduse peadirektooraat <http://europa.eu.int/comm/trade>
- Uus lähenemisviis siseturu standardiseerimisele www.newapproach.org

RIIKLIKUD TURUJÄRELVALVE ASUTUSED

Alltoodud tabelis on näidatud vastavate riikide turujärelvalve põhilised kontaktorganisatsioonid. Mõningates riikides on vastutus turujärelvalve mõnede aspektide eest delegeeritud piirkondlikele organisatsioonidele. Kontaktandmete ajakohastatud nimekiri asub EK veebisaidil www.europa.eu.int/comm/consumers

AUSTRIA	Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit www.bmwa.gv.at
BELGIA	FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie www.mineco.fgov.be
KÜPROS	Ministry of Commerce, Industry & Tourism
TŠEHHI VABARIIK	Česká obchodní Inspekce www.coi.cz
TAANI	Sikkerhedsstyrelsen http://www.sikkerhedsstyrelsen.dk
EESTI	www.consumer.ee
SOOME	<ul style="list-style-type: none"> ○ Kuluttajavirasto - http://www.kuluttajavirasto.fi ○ TUKES – Turvatekniikan keskus www.tukes.fi
PRANTSUSMAA	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ministère de l' Economie, des Finances et de l'Industrie (MINEFI) www.minefi.gouv.fr ○ Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) www.finances.gouv.fr/DGCCRF
SAKSAMAA	Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (BMWA) www.bmwi.de
KREEKA	Ministry of Development www.ypan.gr/structure/index_uk.htm
UNGARI	www.fvf.hu
IIRIMAA	Office of the Director of Consumer Affairs (ODCA) www.odca.ie
ITAALIA	Ministero del Attività Produttive www.minindustria.it
LÄTI	www.ptac.gov.lv
LEEDU	www.insekcija.lt
LUKSEMBURG	Direction de la Concurrence et de la Protection des consommateurs (DCP) www.eco.public.lu/activites/direction_concurrence/index.html
MALTA	Ministry of Finance and Economic Affairs – Market Surveillance Directorate www.gov.mt
HOLLAND	Voedsel en Waren Autoriteit www.vwa.nl
POOLA	www.uokik.gov.pl
PORTUGAL	<ul style="list-style-type: none"> ○ Inspeção-Geral das Actividades Económicas (IGAE) www.igae.pt ○ Instituto do Consumidor www.ic.pt
SLOVAKKIA	www.economy.gov.sk
SLOVEENIA	Tržni inšpektorat Republike Slovenije www.tirs.si
HISPAANIA	Instituto Nacional del Consumo (INC) seguridad@consumo-inc.es
ROOTSI	<ul style="list-style-type: none"> ○ Konsumentverket KO www.konsumentverket.se ○ Elsäkerhetsverket www.elsak.se
ÜHENDKUNINGRIIK	Local Authorities Coordinators of Regulatory Services (LACORS) www.lacors.gov.uk

Lisa IV - Toetajad

Käesolev juhend valmis rahaliste toetajate poolt finantseeritud projekti tulemusena, mida toetasid juhtkomitees esindatud organisatsioonid koos Euroopa Komisjoniga (tervise- ja tarbijakaitse peadirektoraat), kes oma grandiga kattis 50% projekti maksumusest. Projekti teostas tarbijaühingu nimel uurimis- ja testimiskeskus Intertek koos Burson Marsteller'i suhtekonsultantide poolt antud lisamaterjalidega. Projekti teostamist juhtis järgmiste organisatsioonide esindajatest koosnev juhtkomitee:

Riiklikud turujärelvalve asutused

Belgia - Keskkonna, tarbijakaitse ja säästva arengu föderaalministri kantselei – Föderaalne riiklik majandus-, VKE, FIE ja energiateenistus www.mineco.fgov.be

Taani - Taani ohutustehnoloogia amet (Sikkerhedsstyrelsen) www.sikkerhedsstyrelsen.dk

Holland – Tervishoiu-, hoolekande- ja spordiministeerium – Toidu ja tarbekaupade ohutuse amet (Voedsel en Waren Autoriteit VWA) www.vwa.nl

Rootsi – Tarbijakaitse amet (Konsumentverket) www.konsumentverket.se

ÜK – Kaubandus- ja tööstusamet, Tarbija- ja konkurentsipoliitika direktoraat www.dti.gov.uk/ccp

PROSAFE – Euroopa tooteohutuse jõustamise foorum (Euroopa tarbijakaupade turujärelvalve eest vastutavate asutuste võrgustik). www.prosafe.org

EuroCommerce – Jae-, hulgi ja rahvusvahelise kaubanduse esindus EL-is www.eurocommerce.be

UNICE – Euroopa Tööandjate Föderatsioon. www.unice.org

BEUC – Euroopa Tarbijate Organisatsioon (Bureau Européen des Unions de Consommateurs) www.beuc.org

Tarbijaühing – ÜK tarbijaorganisatsioon koos ajakirja Which väljaandjatega www.which.co.uk

Intertek RTC – ÜK uurimis- ja testimiskeskus Intertek teostab testimis- ja konsultatsiooniprojekte tarbekaupade ohutuse ja töömuduste valdkonnas www.intertek-rtc.com

Lisa V – Riskihinnang ja -analüüs

Käesolev protseduur kujutab endast näidet riskihinnangu meetodist, mida ettevõtteid võivad kasutada korrigeeriva tegevuse otsuse vastuvõtmisel. See põhineb EK suunistel GPSD. Seda on soovitatav läbi viia väikese töögrupi poolt, kes omab teadmisi ja kogemusi toote ja sellega seotud ohtude kohta. Hindajatel võib osutada objektiivsete andmete puudumisel vajalikuks teha subjektiivseid otsuseid ning loodetavasti aitab käesolev protseduur neid tegelikele või potentsiaalsete ohtudele järjepidevate ja põhjendatud hinnangute andmisel.

Hindajal tuleb analüüsida kogutud informatsiooni ja kasutada **Riskihinnangu tabelit** (lk 38) järgmisel viisil:

- 1 Kasutage tabelit A riskitaseme hindamiseks sõltuvalt toodet kasutava või sellega kokku puutuva isiku võimalike vigastuste raskusastmes ja tõenäosusest (vt alltoodud märkusi).
- 2 Kasutage tabelit B antud toote jaoks lubatava riskitaseme määramiseks. See sõltub sellistest teguritest nagu kasutaja tüüp ja, normaalsete täiskasvanud isikute jaoks, toote varustatusest piisavate hoiatuste ja kaitsetega ning sellest, kas oht on piisavalt ilmne (vt alltoodud märkusi).
- 3 Üldhinnang – võrrelge riskitaseme hinnangut tabelist A lubatavate tasemetega tabelis B, et määrata riski üldine tõsisus, mis omakorda mõjutab nõutava korrigeeriva tegevuse taset (vt juhendi lõiku 3.1).

1 Tabel A - Riskihinnang

Tabelis A on ühendatud kaks põhilist riskihinnangut mõjutavat tegurit: vigastuse raskus ja selle tõenäosus. Abiks sobivate väärtuste valikul määratletakse vigastuse raskus ja selle tõenäosus alljärgnevalt.

1.1 Vigastuse raskus

Alljärgnev tabel määratleb raskusastmete klassifikatsiooni koos tüüpiliste vigastuste näidetega.

Kerge	Raske	Väga raske
Alla 2% töövõimest Tavaliselt taastuv ning ei nõua haiglaravi.	2 – 15% töövõimest Tavaliselt taastumatu ja nõuab haiglaravi.	Üle 15% töövõimest Taastumatu ja nõuab haiglaravi
		Surm
Kerged löikehaavad	Rasked löikehaavad	Tõsine siseorganite vigastus
Väga väikesed luumurrud	Rasked luumurrud, sõrme või varba kaotamine	Kehaliikmete kaotamine
	Nägemiskahjustus	Nägemiskaotus
	Kuulmiskahjustus	Kuulmiskaotus
Kerged põletushaavade	Keskmsed põletushaavad	Tõsised põletushaavad (üle 25%)
Nikastused	Möödukas puue	Raske püsiv puue
		Raske psüühikahäire või kestev kooma

Paljude ohtude jaoks on võimalik ette kujutada ebatõenäolisi asjaolusid, mis võivad põhjustada väga tõsiseid vigastusi, nt sõitmine üle kaabli, mis põhjustab kukkumist ja surmaga lõppevat peapõrutust. Kuid sageli on vähemtõsine kahjustus palju tõenäolisem. Sellepärast peab antud ohu jaoks määratud vigastuse raskusaste tuginema põhjendatud informatsioonile selle kohta, et

toote poolt põhjustatud vigastus võib tõesti aset leida ettenähtaval kasutamisel. Selleks võib olla näiteks raskeim juhus analoogiliste toodetega juhtunud vigastuste hulgast.

On võimalik mitme inimese vigastamine ühe ja sama tootega (nt tulekahju või gaasimürgitus), mis suurendab riski tõsisust. Kui vigastused võivad ilmneda pika aja möödudes, tuleb hinnangus arvestada oodatavat viivitust.

1.2 Üldine tõenäosus

Vigastuse üldine tõenäosus ühendab kõik kaasnevad tõenäosused, nagu:

- Tõenäosus, et mõningad tooted osutuvad defektseteks seoses ettenägematute riketega (kui defektid on kõik tooted, moodustab see tõenäosus 100%). Defektide jaoks, mis tekivad toote kasutusaja käigus, tuleb selle tõenäosuse hindamisel arvestada oodatavat tõrgeteta töövältust.
- Defektse toote kasutamisest põhjustatud vigastuse saamise tõenäosus aasta vältel (kasutajate tüüpide jaoks, kes oodatavalt või tõenäoliselt tootega kokku puutuvad). Selle hinnangul tuleb arvestada:
 - o toote regulaarse kasutaja jaoks tüüpilisi asjaolusid ohtlikus olukorras;
 - o vigastuse saamise tõenäosust ohtlikku olukorda sattunud isiku(te) jaoks.

Need tõenäosused on ühendatud järgmises tabelis tabelisse A sisestatava üldise tõenäosuse määramiseks.

Vigastuse üldine tõenäosus		Toote defektsuse tõenäosus		
		1%	10%	100% (kõik)
Vigastuse tõenäosus aastas ohtliku tootega regulaarsel kokkupuutumisel	Oht on pidev ja vigastus võib tõenäoliselt juhtuda tavalisel kasutamisel	Keskmine	Kõrge	Väga kõrge
	Oht tekib aeg-ajalt ja vigastus on tõenäoline	Madal	Keskmine	Kõrge
	Oht tekib aeg-ajalt ja vigastus on võimalik	Väga madal	Madal	Keskmine
	Oht tekib juhuti ja vigastus on ebatõenäoline	Äärmiselt madal	Väga madal	Madal

Nende hinnangute juures tuleb arvestada järgmist informatsiooni:

- Statistikat (selle olemasolul)
 - o antud toote või sarnaste toodete tõrgete kohta;
 - o antud liiki toote tüüpilise kasutusviisi kohta;
 - o õnnetusjuhtumite kohta antud toote või sarnaste toodetega.
- Ennustusi, mis põhinevad järgmiste asjaolude mõistmisel:
 - o toote tõrgete tüübid;
 - o tüüpiliste kasutajate antud tüüpi tootega kokkupuutumise asjaolud;
 - o kasutajate käitumine, mis võib põhjustada õnnetusjuhtumeid.

Enamik riskihinnanguid hakkavad tõenäoliselt põhinema ülalkirjeldatud teabeallikate kombinatsioonil ning on samuti teada, et hinnangu täpsus sõltub statistilise informatsiooni kvaliteedist ja hindaja(te) arvamustest. Vigastuste raskuse ja üldise tõenäosuse hinnangud on riskitaseme määramiseks ühendatud tabelis A.

2 Tabel B – Riski hindamine

Teataval asjaoludel, näiteks auto juhtimisel, on lubatav palju kõrgem riskitase kui näiteks laste mänguasjade korral. Tabel B näitab riskitasemeid, mis on lubatavad erinevatel asjaoludel.

Lubatavuse määravateks põhiteguriteks on:

- mõjutatava isiku kaitsetuse aste ja
- normaalsete täiskasvanud isikute jaoks toote varustatus piisavate hoiatuste ja kaitsevahenditega ning see, kas oht on piisavalt ilmne.

2.1 Kaitsetud isikud

Kui toode on ette nähtud kasutamiseks või tõenäoliselt kasutatav kaitsetute isikute poolt, tuleb lubatava riski tasemeks valida madalaim võimalikest. Allpool on koos näidetega kirjeldatud kahte kaitsetute isikute kategooriat.

Väga kaitsetud	Kaitsetud
Pimedad	Vaegnägijad
Raskete puuetega	Osaliste puuetega
Väga vanad või võimetud	Eakad, füüsiliste ja vaimsete võimete mõningase langusega.
Väga noored (alla 5 a)	Noored (5 – 11 a)

2.2 Normaalised täiskasvanud isikud

Kaitsetute isikute poolt kasutamiseks mitte ettenähtud toodete nagu noad, TSI ja aiatööriistad võib tarbija leppida teatava riskiga sõltuvalt sellest, kas:

- oht on ilmne ja toote kasutamisel paratamatu;
- toode on varustatud piisavate hoiatustega;
- tootel on piisavalt kaitsevahendeid ja/või sellega kaasas käivaid isiklikke kaitsevahendeid.

3 Üldhinnang

Riski üldine tõsisus määratakse võrreldes riskitaseme hinnangut lubatavate riskitasemetega.

Tabelis B on näidatud 3 üldise riski taset:

- tõsine risk – nõuab kiiret tegutsemist;
- mõõdukas risk – nõuab teatavat tegutsemist;
- madal risk – üldjuhul ei nõua tegutsemist turul asuvate toodete suhtes.

See protseduur annab riski tõsisuse hinnangu toote individuaalse kasutaja jaoks ning see on riskiks, mida tuleb korrigeeriva tegevuse vajalikkuse otsuse langetamisel käsitleda põhitegurina. Sellele vaatamata võib tootja samuti soovida tegevuse valikul muude tegurite (nagu mõjutatud kasutajate koguarv) arvestamist, nagu seda on kirjeldatud käesoleva juhendi lõigus 3.1.

Riskihinnangu tabel

Tarbekaupade riskihinnang GPSD järgi

Antud protseduur on ette nähtud tootjate ja turustajate abistamiseks otsustamisel, kas tarbekaubaga seotud risk on piisavalt tõsine korrigeeriva tegevuse käivitamiseks. Tabelit kasutatakse määramiseks, kas üldine risk on mõõdukas ja nõuab teatavat tegevust

Tabel A - Riskihinnang

		Vigastuse raskus		
		Kerge	Raske	Väga raske
Vigastuse tõenäosus	Väga kõrge	Väga kõrge	Kõrge	
	Kõrge	Väga kõrge	Kõrge	Keskmine
	Keskmine	Kõrge	Keskmine	Madal
	Väga kõrge	Kõrge	Keskmine	Madal
	Kõrge	Keskmine	Madal	Väga madal
	Keskmine	Madal	Väga madal	
	Väga kõrge	Madal	Väga madal	

Tabel B - Riski hindamine

Riskitase	Kaitsetud isikud		Normaalsed täiskasvanud isikud				Piisavalt hoiatusi ja kaitsevahendeid? Ilmne oht?
	Väga kaitsetud	Kaitsetud	Ei	Jah	Ei	Jah	
	Ei	Ei	Jah	Jah	Ei	Jah	
Väga kõrge	Tõsine RISK - TULEB KIIRELT TEGUTSEDA						
Kõrge							
Mõõdukas							
Madal	MÕÕDUKAS RISK - TEATAV TEGEVUS ON VAJALIK						
Väga Aärmiselt madal							
	MADAL RISK - TEGEVUS						

38

Näide (viidetega nooltele)

Tabel A - Kui võimaliku vigastuse raskusaste on **Väga raske** ja selle tõenäosus **Väga madal**, on riskitasemeks **Madal**.

Tabel B - Riski lubatavus sõltub kasutaja tüübist (nt normaalne täiskasvanud isik) ja, normaalsete täiskasvanud isikute korral, toote varustatusest piisavate hoiatuste ja kaitsevahenditega (**Ei**) ning sellest, kas oht on ilmne ja paratamatu tootega töötamis

Üldhinnang - Ülaltoodu alusel on üldine riskitase **mõõdukas** ning nõutav on teatav tegevus.

4 Näited

Järgmised näited on toodud meetodi illustreerimiseks:

1) Gaasiga grillahi

Gaasiga grillahi ei ole varustatud piisavate hoiatustega toote ruumisisesel kasutamise vastu ning sel puudub avarisulgur, mis leegi kustumisel väldiks gaasi väljavoolamist ja ohu põhjustamist ruumisisesel kasutamisel.

- **Tabel A** – Vigastus võib osutuda **väga raskeks** (surm), kuid vigastuse tõenäosus on hinnatud **väga madalaks**, mis tulemusena annab **madala** riskitaseme.
- **Tabel B** – Grillahi on ette nähtud kasutamiseks normaalsete täiskasvanud isikute poolt, ei ole varustatud piisavate hoiatustega (**Ei**) ning sellega kaasnev oht ei ole ilmne (**Ei**), seega on üldine riskitase antud juhul **möödukas**.

Tabel A - Riskihinnang			Tabel B - Riski hindamine							
Vigastuse raskus			Riskitase	Kaitsetud isikud		Normaalsed täiskasvanud isikud				
Kerge	Raske	Väga raske		Väga kaitsetud	Kaitsetud	Ei	Jah	Ei	Jah	kaitsevahendeid?
Vigastuse tõenäosus		Väga kõrge	Kõrge	Väga kõrge	Tõsine RISK - TULEB KIIREsti TEGUTSEDA	Ei	Jah	Ei	Jah	Ilmne oht?
	Väga kõrge	Kõrge	Keskmine	Kõrge		Ei	Ei	Jah	Jah	
	Kõrge	Keskmine	Madal	Möödukas	Möödukas RISK - TEATAV					
	Keskmine	Madal	Väga madal	Madal	TEGEVUS ON VAJALIK					
	Madal	Väga madal		Väga Aärmiselt madal	MADAL RISK - TEGEVUS					
	Väga madal									

2) Ketsaag

Ketsae kasutaja löikas endale raskelt kätte. Ilmnes, et ketsae kaitsetõke oli ebapiisava konstruktsiooniga ning võimaldas kasutaja käel ettepoole libiseda ja ketiga kokku puutuda.

- **Tabel A**. Tõenäosuse hinnanguks on **kõrge**, kuna oht kaasneb kõikide toodetega ning võid tekkida teataval tingimustel. Raskusastme hinnanguks on **raske** ning seega on üldine riskitase **kõrge**.
- **Tabel B**. Ketsaag on ette nähtud kasutamiseks normaalsete täiskasvanud isikute poolt, sellega kaasnev oht on ilmne (**Jah**), kuid kaitsevahendid ei ole piisavad (**Ei**) ning seega on üldine riskitase **tõsine**.

Tabel A - Riskihinnang			Tabel B - Riski hindamine							
Vigastuse raskus			Riskitase	Kaitsetud isikud		Normaalsed täiskasvanud isikud				
Kerge	Raske	Väga raske		Väga kaitsetud	Kaitsetud	Ei	Jah	Ei	Jah	Piisavalt hoiatusi ja kaitsevahendeid?
Vigastuse tõenäosus		Väga kõrge	Kõrge	Väga kõrge	Tõsine RISK - TULEB KIIREsti TEGUTSEDA	Ei	Jah	Ei	Jah	Ilmne oht?
	Väga kõrge	Kõrge	Keskmine	Kõrge		Ei	Ei	Jah	Jah	
	Kõrge	Keskmine	Madal	Möödukas	Möödukas RISK - TEATAV					
	Keskmine	Madal	Väga madal	Madal	TEGEVUS ON VAJALIK					
	Madal	Väga madal		Väga Aärmiselt madal	MADAL RISK - TEGEVUS					
	Väga madal									

3) Jõulupuutuled

Mõningate jõulupuutulede toitejuhtmeid on võimalik lambipesadest välja tõmmata, mis paljastab voolu all juhtmed ja tekitab surmava elektrilöögi ohu.

- **Tabel A.** Siin on tegemist **väga raske** vigastuse riskiga (surmav elektrilöök). Ohu tõenäosus sõltub defektsete toodete protsendist ja rasket vigastust põhjustavate asjaolude kokkusattumisest. Kui defektset on ainult 1% toodetest ning surm juhtub ainult mitmete asjaolude kokkulangemisel, võib üldine tõenäosus osutada **väga madalaks**. See annab kokkuvõttes **madala** riskitaseme.
- **Tabel B.** Üldine riskitase normaalsete täiskasvanud isikute jaoks on antud juhul **madal**, kuna oht ei ole ilmne (**Ei**) ja hoiatus oleks sobimatu. Kui tuled on kättesaadavad väga väikestele lastele (**Väga kaitsetud**), on üldiseks riskitasemeks **tõsine**.

		Tabel A - Riskihinnang					Tabel B - Riski hindamine					
		Vigastuse raskus			Riskitase	Kaitsetud isikud		Normaalsed täiskasvanud isikud				
		Kerge	Raske	Väga raske		Väga kaitsetud	Kaitsetud	Ei	Jah	Ei	Jah	Piisavalt hoiatusi ja kaitsevahendeid? Ilmne oht?
Vigastuse tõenäosus	40		Väga kõrge	Kõrge	Väga kõrge	Tõsine RISK - TULEB KIIRESTI TEGUTSEDA	Väga kaitsetud	Ei	Jah	Ei	Jah	
		Väga kõrge	Kõrge	Keskmine	Kõrge			Ei	Ei	Jah	Jah	
		Kõrge	Keskmine	Madal	Mõõdukas	MÕÕDUKAS RISK - TEATAV						
		Keskmine	Madal	Väga madal	Madal	TEGEVUS ON VAJALIK						
		Madal	Väga madal		Väga							
		Väga madal			Aärmiselt madal							

4) Laste mänguasi

Mängukarul on silmad ja nõõbid, mida saab kergesti eemaldada ning mis võivad tekitada lämbumisohtu või takistada sissehingamist.

- **Tabel A.** Siin on tegemist võimaliku hingamisteede ummistumisega, mis võib põhjustada **väga raske** vigastuse. Mõjutatud on kõik tooted, kui hingamisteede ummistumise tõenäosus sõltub nõõbi suurusest ja selle eemaldamise kergusest, seega on tegemist mitmete asjaolude kokkusattumisega. Kui tõenäosust hinnati **madalaks**, on tulemuseks **mõõdukas** riskitase.
- **Tabel B.** Kuna toode on ette nähtud kasutamiseks väga väikeste laste poolt (**Väga kaitsetud**), on üldiseks riskitasemeks **tõsine**.

		Tabel A - Riskihinnang					Tabel B - Riski hindamine					
		Vigastuse raskus			Riskitase	Kaitsetud isikud		Normaalsed täiskasvanud isikud				
		Kerge	Raske	Väga raske		Väga kaitsetud	Kaitsetud	Ei	Jah	Ei	Jah	Piisavalt hoiatusi ja kaitsevahendeid? Ilmne oht?
Vigastuse tõenäosus	40		Väga kõrge	Kõrge	Väga kõrge	Tõsine RISK - TULEB KIIRESTI TEGUTSEDA	Väga kaitsetud	Ei	Jah	Ei	Jah	
		Väga kõrge	Kõrge	Keskmine	Kõrge			Ei	Ei	Jah	Jah	
		Kõrge	Keskmine	Madal	Mõõdukas	MÕÕDUKAS RISK - TEATAV						
		Keskmine	Madal	Väga madal	Madal	TEGEVUS ON VAJALIK						
		Madal	Väga madal		Väga							
		Väga madal			Aärmiselt madal							

Tooteohutus Euroopas – Korrigeeriva tegevuse ja tagasivõtmise juhend

Anneks I - Lühijuhend

See sissejuhatuse ja lõikude 1 - 4 lühiversioon, viimaste poole võite vajaduse korral pöörduda lisainfo saamiseks. Lõikude numbrid selles lühiversioonis on samad kui täielikus juhendis.

SISSEJUHATUS

Käesoleva juhendi eesmärk

Kui olete Euroopa Liidus (EL) müüdavate toodete valmistaja, turustaja või tarbija, leiate sellest juhendist üldisi nõuandeid, kuidas toimida juhul, kui avastate, et mingi teie toodetest võib osutuda ohtlikuks.

Ulatus

Juhend hõlmab kõiki tootjate või turustajate korrigeeriva tegevuse liike (mitte ainult toote tagasivõtmist), mis on suunatud nende poolt turule toodud toiduks mittekasutatavate toodete põhjustatud ohutusrisiki kõrvaldamisele.

Korrigeeriva tegevuse hulka kuuluvad:

- toodete väliskujunduse muutmine;
- toodete turustusketist tagasivõtmine;
- tarbijatele toodete õige kasutamise kohta teabe ja hoiatuste edastamine;
- toodetes muudatuste tegemine kliendi juures või mujal;
- toodete tagasivõtmine tarbijatelt ümbervahetamiseks või tagasimaksmiseks.

Kes vastutab korrigeeriva tegevuse eest?

Tootjate ja turustajate vastutus korrigeeriva tegevuse eest sõltub konkreetsetest asjaoludest. Ettevõtetal tuleb oma

varustajatega kokku leppida vastutuse jagamises korrigeeriva tegevuse eest.

Need vastutused on allpool kokku võetud, et abistada ettevõtteid otsustamisel, millised protseduuri osad on neile kohaldatavad.

Tootjad

Toote valmistaja peab olukorrale vastava korrigeeriva tegevusega vältima toote poolt tekitatavaid ohte. Korrigeeriva tegevuse raamides määratletakse tootja kui:

- **toote valmistaja**, kui ta on registreeritud Euroopa Ühenduses;
- **iga teine end valmistajana esitlev isik** (kaasa arvatud teine valmistaja), kes on lisanud tootele oma nime, kaubamärgi või muu eraldusmärgi või toodet uuendav isik;
- **valmistaja esindaja**, kui valmistaja ei ole registreeritud Euroopa Ühenduses VÕI
- toote **importija**, kui puudub Euroopa Ühenduses registreeritud esindaja;
- **teised turustusketis osalejad**, kui nende tegevus mõjutab toote ohutust.

Turustajad

Isegi kui toote turustaja (hulgi- või jaemüüja) ei võta endale tootja vastutust, tuleb tal ikkagi tootjaga korrigeeriva tegevuse läbiviimisel koostööd teha:

Korrigeeriva tegevuse korra kontrollnimekiri

Eduka korrigeeriva tegevuse põhieeldusteks on
kiire tegutsemine ja efektiivne teavitamine.

Neist võib sõltuda nii tarbija ohutus kui teie ettevõtte maine.

1. Plaanige ennetavalt – enne probleemi tekkimist.

- Kehtestage korrigeeriva tegevuse poliitika ja kord.
- Arutage oma poliitikat oma äripartneritega.
- Organiseerige korrigeeriva tegevuse meeskond.
- Jälgige teavet oma toodete ohutuse kohta.
- Pidage korralikult arvet abistamiseks toodete jälgimisel ning klientide ja lõppkasutajate tuvastamisel.
- Koostage dokumente oma toodete disaini ja ohutuse kohta.
- Värskendage võtmeisikute ja -organisatsioonide kontaktandmeid.

2. Otsustage, millal tegutseda – hinnake riski.

- Määrake kindlaks oht ja selle põhjus.
- Hinnake, kui palju tooteid on haaratud.
- Määrake kindlaks, kes võis saada kahjustatud.
- Kaaluge võimalike vigastuste raskust.
- Hinnake selliste vigastuste tõenäosust.
- Hinnake üldriski vastuvõetavust.

3. Korrigeeriva tegevuse vajadusel – mida teha?

- Otsustage, kas korrigeeriv tegevus peab hõlmama:
 - o turustusketis asuvaid tooteid ja võib-olla ka
 - o tarbijate käes asuvaid tooteid.
- Otsustage, mis liiki korrigeeriv tegevus kuulub teostamisel.
- Leppige turustajatega kokku vastutuse ja tegevuse üle.
- Teavitage turujärevalve asutusi.

Kui tegevus hõlmab tarbijate käes olevaid tooteid, tuleb teil:

- välja selgitada toodete asukohad ja nende omanikud;
- koostada teavitamisprogramm;
- selgelt ja lihtsalt visandada kõik korrigeeriva tegevuse teated;
- otsustada, kuidas teateid edastada;
- tegeleda oma tarbijatega;
- suhelda teiste asjasthuvitatud isikutega;
- viia läbi toodete suhtes korrigeeriv tegevus;
- tegeleda tagastatud toodetega;
- jälgida korrigeeriva tegevuse vastukaja ja otsustada edasise tegevuse vajalikkuse üle.

4. Korrigeeriva tegevuse järel – õppige kogemusest.

- Vaadake uuesti läbi projekteerimisstandardid ja tõhustage kvaliteedisüsteeme tulevikuprobleemide vältimiseks.
- Hinnake oma korrigeeriva tegevuse korra edukust ning viige vajadusel sisse parandused.
- Saatke võtmeosalistele oma kommentaarid ja tänusõnad.

1 Korrigeeriva tegevuse strateegia ettevalmistus

Etteplaneerimine on elulise tähtsusega, et tootjad ja turustajad saaksid vajaduse korral tegutseda võimalikult kiiresti.

1.1 Töötage välja oma poliitika

Nii tootjad kui turustajad vajavad korrigeeriva tegevuse poliitikaid.

1.2 Kooskõlastage oma tegevusplaan

Allpool kirjeldatakse korrigeeriva tegevuse plaani põhikomponente:

1.2.1 Korrigeeriva tegevuse meeskond

Tootjal tuleb moodustada korrigeeriva tegevuse meeskond teadmistega järgmistes valdkondades:

- projekteerimine
- tootmine
- tooteohutus/riskijuhtimine
- kvaliteedi tagamine
- kokkuost
- turustamine
- turundus ja klienditeenindus
- avalikud ja ettevõttesisesed suhted
- seadusandlus
- raamatupidamine.

1.2.2 Järeelvalve kord

Tootjatel ja turustajatel tuleb kindlaks määrata oma toodetega seotud probleemide jälgimise kord. See tähendab, et teil peavad olem süsteemid järgmise informatsiooni kogumiseks ja analüüsiks:

- aruanded teie toodetega seotud õnnetusjuhtumitest;
- klientide otsesed või läbi jaemüüjate laekunud kaebused;
- garantiivõtte nõuded
- kindlustusnõuded või kohtuhagid;
- ettevõtte kvaliteedikontrolli või teiste organisatsioonide poolt teatatud mittevastavus;
- tootekatsetuste tulemused;
- informatsioon teenindusinseneridelt;

- aruanded tagastatud komponentide ja toodete kohta;
- suvalised müügist arvestamata kasutajagruppidele tingitud ohumärgid;
- suvalised toote tarbijapoolse kuritarvituse või väärkasutuse märgid.
- suvalised toodete kuritahtliku rikkumise märgid.

1.2.3 Toote jälgitavuse plaan

Klientidele tuleb võimaldada potentsiaalselt ohtlike toodete tuvastamist ning te peate olema suuteline tagama neid ostmud klientide jälgimist. See tähendab, et teil peab olema:

Mõjutatud toodete tuvastamise meetod

- Ideaaljuhul varustavad tootjad iga üksiku toote eraldi seerianumbriga, mis võimaldab mõjutatud toodete individuaalset tuvastamist. Vastasel juhul võib teil osutada vajalikuks hõlmata korrigeeriva tegevusega rohkem tooteid kui tegelikult vaja.
- Mõnda tüüpi toodete korral või osutada piisavaks partii numbriga tuvastamine.
- Erinevat tüüpi toodete tuvastamiseks ja jälgimiseks kasutatakse laialdaselt vöötkoode.

Kliendiandmebaas

Efektive korrigeeriva tegevuse tagamiseks tuleb tootjatel ja turustajatel pidada klientide ja nende ostude andmebaasi. Need andmed peavad sisaldama

- kliendi nime, aadressi, postinime ja telefoninumbrit;
- toodete kaubanime, mudeli numbrit ja ostukuupäeva.

Seda informatsiooni võib leida järgmistest andmetest:

- Äriklientide müügiandmed võivad aidata tarnitud toodete tuvastamisel.

- Jaemüüjate hoitavad andmed klientide poolt ostetud toodete kohta.
- Garantii- või registreerimiskaardid võivad samuti abiks olla.
- Kliendiinfot võib samuti saada teenindusregistrist.
- Interneti- või postimüügiga tegelevad ettevõtted peaksid samuti olema suutelised ostjaid tuvastama.

Varustajate andmebaas

Kui ohutusprobleem on põhjustatud teatava varustaja poolt tarnitavast komponendist, peate olema suuteline tuvastama selle varustaja tunnusnumbrit teie toodetes kuuluvatel komponentidel.

44

1.2.4 Tehniline dokumentatsioon

Tooteohutusega seotud probleemidega tegelemisel peab tootjatel olema kerge juurdepääs järgmisi küsimusi puudutavatele dokumentidele:

- toodete konstruktsioon (koos materjalide spetsifikatsioonidega), eriti tooteohutusega seotud dokumendid.
- kõik teostatud muudatused koos kuupäevade ja/või vastavate toodete seeria- või partii numbritega;

1.2.5 Teavitamis- ja kontaktnimekirjad

Teil tuleb pidada kõikide isikute ja organisatsioonide nimekirja, kellega võib tulla vajadus ühendust võtta.

Kontaktnimekiri peaks sisaldama järgmisi andmeid:

Ettevõttesisesed kontaktid

- vastutavad juhtivtöötajad
- korrigeeriva tegevuse meeskonna liikmed
- muud võtmeisikud
- valmistajate esindajad ja teised müügiagendid
- ladu
- vedajad.

Ettevõttevälised kontaktid

- kutselised kliendid
- varustajad
- riiklikud kutseühingud
- turujäreelvalve asutused
- politsei
- ajakirjandus, TV ja muud asjassepuutuvad massiteabevahendid

Teenusepakkujad

- teenindusettevõtted
- katselaboratooriumid
- muud eksperdid või konsultandid, nagu
 - o juriidilised nõustajad
 - o riskihinnangu konsultandid
 - o teavitamiskonsultandid
- avalikud suhted
- kindlustusandjad
- kõnekeskuste agentuurid
- jäätmete kõrvaldamise asutused

1.2.6 Riskihinnang ja korrigeeriva tegevuse kord

Ettevõtetel peab olema potentsiaalselt ohtlike toodete kohta riskihinnangu ja korrigeeriva tegevuse dokumenteeritud kord. (Vt [lõigud 2 ja 3.](#))

2 Riski hindamine

Kui teie järelvalve protseduurid annavad märku potentsiaalsest ohust tarbijale mõne teie toote poolt, tuleb teil hinnata vastavat riski, et otsustada korrigeeriva tegevuse vajalikkuse üle. Põhiliselt vastutab selle eest tootja, kuid ka turustajad võivad anda kasulikku informatsiooni.

Riskihinnangut tuleb teostada üksikisiku või väikese meeskonna poolt, kes omavad kogemusi toodangu ja sellega kaasnevate ohtude kohta. Lisas III on toodud teabeallikad riskihinnangu kohta ja lisas V kirjeldatakse üksikasjaliselt EMÜ üldise tooteohutuse direktiivi suunistel põhinevat riskihinnangu meetodi näidet. Sobivaks võivad osutuda ka muud meetodid ning teie valik võib sõltuda käsutatavatest ressursidest. Riskihinnang koosneb tavaliselt mitmest ja faasist ja ühendab järgmisi põhimõtteid:

2.1 Ohu tuvastamine

Analüüsige kogutud teavet ja katsuge vastata järgmistele küsimustele:

- Mis liiki ohuga on tegemist?
- Mis on ohu põhjuseks? (juhuslik tootedefekt, toote riknemine, ebatavalised kasutustingimused, toote väärkasutus, juhuslik tõrge jne)
- Milline on mõjutatud toodete (mudelite) ulatus?
- Kes on ohustatud (kasutaja, kõrvalseisja)?
- Millised tegurid võivad mõjutada vigastuste raskust ja tõenäosust (kasutaja pädevus, toote vanus, kasutusviis jne)?

2.2 Riskitaseme hindamine

Olles kogunud selle teabe, tuleb teil hinnata riskitaset otsustamiseks korrigeeriva tegevuse vajaduse üle. Riski hindamine sõltub kahest põhitegurist:

- Toodet kasutava või teisiti sellega kokku puutuva isiku poolt saadava potentsiaalse vigastuse raskus.
- Võimaliku vigastuse tõenäosus. Seda mõjutavad järgmised tegurid:
 - o Tootes defekti leidumise või selle tekkimise tõenäosus ja tõrketa töövältus.
 - o Kasutaja ohtu sattumise sagedus.
 - o Vigastuse tõenäosus ohtu sattumisel.

Raskuse ja tõenäosuse moodustavad kombineeritult üldise riskihinnangu. Abistamiseks probleemi ulatuse hindamisel tuleb teil samuti koguda ja hinnata järgmist informatsiooni:

- Kui palju defektseid tooteid on turul?
- Kui palju müüdnud toodetest on veel tõenäoliselt kasutusel?

2.3 Riski lubatavuse hindamine

Otsustamiseks kas alustada tegutsemist, tuleb teil samuti hinnata kas riski vastuvõetavust tarbijatele. Teatavat liiki tooted (nagu tööriistad või teravate lõikeservadega masinad) kujutavad endast iseenesest mõistetavat ja tarbijatele vastuvõetavat ohtu eeldusel, et tootja on rakendanud asjakohaseid turvameetmeid. Kaitsetumatele isikutele ettenähtud toodete (näiteks laste eest hoolitsemisk mõeldud tooted) korral lepivad tarbijad ainult väga madala riskitasemega.

2.4 Üldine riskiaste

Olles hinnanud kõiki neid tegureid, tuleb teil teha riski üldhinnang, mida võib väljendada ühega järgmistest tasemetest:

- Tõsine risk – nõuab kiiret tegutsemist.
- Mõõdukas risk – nõuab teatavat tegutsemist.
- Madal risk – ei nõua üldjuhul tegutsemist turul asuvate toodete suhtes.

3 Korrigeeriva tegevuse teostamine

Korrigeeriva tegevuse teostamise eest kannavad põhivastutust tootjad, kui oma osa selles tuleb mängida ka turustajatel – vt 'Kes vastutab korrigeeriva tegevuse ees', lk 8. Tootjatel tuleb nõuda turustajatelt koostööd ja enda teavitamist kogu korrigeeriva tegevuse vältel.

Allkirjeldatud protsessi erinevad sammud käsitlevad korrigeeriva tegevuse erinevaid tasemeid. Lõigud 3.1, 3.2, 3.8, 3.9, 3.10 käivad kõikide tegevusliikide kohta. Lõigud 3.3 to 3.7 kohalduvad ainult juhule, kui probleem on seotud tarbijate kasutuses olevaid tooteid.

3.1 Määrake vajaliku tegevuse liik

Teostamisele kuuluva tegevuse liigi määramine sõltub põhilist riskitaseme üldhinnangust, kuid seejuures tuleb samuti arvestada:

- mõjutatud toodete/tarbijate koguarvu;
- tegevuse teostamise praktilisust;
- tegevuse oodatavat edukust;
- turujäreelvalve asutuste nõuandeid;
- massiteabevahendite tundlikkust konkreetse ohu suhtes.

Soovitav on:

Kui üldine riskitase on hinnatud tõsiseks, kaasab korrigeeriv tegevus tõenäoliselt tarbijate käes olevaid tooteid ning tootjal tuleb viivitamatult:

- teavitada turujäreelvalve asutusi;
- isoleerida enda käsutuses olevad kaubavarud;
- nõuda turustajatelt mõjutatud toodete isoleerimist;
- teavitada kõikide mõjutatud komponentide varustajaid;
- käivitada suhtekorraldusprogramm tarbijate poole pöördumiseks.

Kui üldine riskitase on hinnatud mõõdukaks, võib korrigeeriv tegevus piirduda turustusketis asuvate toodetega ning võib osutada piisavaks nende tagasikorjamine ja võimuorganite teavitamine oma tegevusest - vt lõik 3.2.

Kui üldine riskitase on hinnatud madalaks, võib korrigeeriv tegevus üldjuhul

piirduda muudatuste kaalumise ja toodete konstruktsioonis või tootmisprotsessis

Tegevuse liigid

Võimalikuks korrigeerivaks tegevuseks võib olla:

- toodete konstruktsiooni muutmine;
- tootmisprotsessi muutmine;
- turustusketis asuvate toodete isoleerimine ja tagasivõtmine;
- muudatuste tegemine turustusketis asuvates toodetes (sellised tooted tuleb märgistada);
- parandused tootega kaasaskäivates juhendites;
- tarbijatele täiendava informatsiooni saatmine toote õige kasutamise kohta;
- muudatuste tegemine toodetes tarbija asukohas (sellised tooted tuleb märgistada).
- toodete tarbijatelt tagasivõtmine muudatuste tegemiseks;
- toodete tarbijatelt tagasivõtmine väljavahetamiseks või hüvitamiseks;
- tarbijate juhendamine toodete kõrvaldamisel;
- tarbijatele tagasivõetud või kõrvaldatud toote väljavahetamise või hüvitamise pakkumine (see suurendab tõenäoliselt tegevuse edukust).

3.2 Turujäreelvalve asutuste teavitamine

Tootjatel ja turustajatel tuleb ohu ilmnemisel anda neile asutustele teatavat vastavasisulist eelinformatsiooni. Kui üldine riskitase on hinnatud piisavalt tõsiseks, tuleb

teil sellest teatada viivitamatult turujärelvalve asutustele, kui olete kindel, et ametiasutusi on juba teavitatud mõne teise ettevõtte või asutuse poolt.

3.3 Toodete ja nende omanike jälgimine

Lõigus 1.2.3 kirjeldatud tegevust peab koordineerima teie korrigeeriva tegevuse meeskond, kuid juhul, kui tegevus toimub erinevates riikides, võib teil tulla osa sellest delegeerida kohalikele esindajatele.

3.4 Teavitamisprogrammi käivitamine

Sõltumata sellest, kas teil on oma klientide kontaktandmed või mitte, tuleb teil nendega suhtlemiseks käivitada teavitamisprogramm. Teavitamisprogramm peab sisaldama järgmisi elemente:

- keskne teabekeskus tasuta telefoninumbriga (kuum liin);
- teavitatavate sihtgruppide nimekiri;
- kasutatavate massiteabevahendite nimekiri;
- pöördumise visandid erinevatele teabevahenditele ja sihtgruppidele;

3.5 Edastatav sõnum ja kelle poole pöörduda?

Sõnum

Korrigeeriva tegevuse väljakuulutamise peab sisaldama:

- selget, kuulutusele tähelepanu tõmbavat pealkirja, nagu näiteks 'Tähtis turvahoiatus';
- toote tunnusandmeid (toote nimetus, partii number, seerianumber, vöötkood, värv, suurus ja ohtliku toote pilt või joonis);
- tootega seotud probleemi selge kirjeldus;
- ohutusrisiki või potentsiaalse ohutusrisiki üksikasjad;
- informatsioon plaanitava korrigeeriva tegevuse liigi kohta koos kõikide väljavahetamiste ja hüvitustega;

- selged toote kohtlemise juhtnõõrid, (nt millal ja kuhu see tagasivõtmiseks tuua või saata või kuidas leppida kokku remondi asjus)
- veebisaidi aadress või kuuma liini number täiendava teabe saamiseks;
- kui sobib, vabandused kõikide ebamugavuste eest.

Korrigeeriva tegevuse väljakuulutamise näide on toodud [lisas II](#).

Kelle poole pöörduda?

Pöörduda tuleb järgmiste sihtgruppide poole:

- tarbijad (vt lõik 3.7);
 - ettevõtte töötajad;
 - võtmelise tähtsusega ärikliendid, turustajad ja varustaja;
 - turujärelvalve asutused (vt lõik 3.2)
- Kuigi erinevate sihtgruppide teavitamisel tuleb järgida teatavaid prioriteete, peavad nad kõik saama lühikestes ajaraamides sama sõnumi, seda eriti tõsise ohu korral.

3.6 Sõnumi edastamine

Ideaaljuhul tuleb teil tarbijate poole pöörduda vahetult. Kui see ei ole võimalik, valige järgmistest asjaoludest sõltuvalt kõige sobivam teavituskanal.

- Millised massiteabevahendid vastavad kõige paremini kahjustatud tarbijate geograafilisele levikule?
- Milline on kõige tõhusam ja õigeaegsem tarbijate teavitamise viis?

Võimalikud teavituskanalid

Teavitamiskonsultandid võivad aidata teil valida järgmiste meediakanalite vahel:

- ajalehekuulutused;
- tarbija telefoniteenindused (kuum liin, infoliin, tasuta liinid)
- müügikoha teave (infolehed, miniplakatid);
- raadio/TV uudised ja tarbijasaated;
- radio/TV reklaam;
- kesk- ja kohalike ajalehtede uudistetoimetajatele suunatud

pressiteenistus (veebisait, pressiruum, ja telefoni eriliin(id));

- eelnevalt ettevalmistatud veebisaidid (mida mõnikord kutsutakse 'hämaraateks saitideks' ja mida on võimalik aktiveerida esimese vajaduse korral).

Ajakirjanduses avaldatavad tagasivõtmise kuulutused tuleb paigutada antud riigi jaoks sihtgrupini jõudmiseks kõige sobivamatesse ajalehtedesse.

3.7 Tegelege oma klientidega

Isiklikud kontaktid tarbijatega on üldreeglina peamiseks vahendiks korrigeeriva tegevuse efektiivsuse tagamiseks. Kui teil on klientide kontaktandmed, saatke neile isiklik kiri või e-mail või helistage neile, et teavitada korrigeerivast tegevusest. Samas tuleb teil silmas pidada, et mõned kliendid võivad olla vahepeal vahetanud aadressi või andnud toote edasi kellelegi teisele.

3.8 Suhtlemine teiste isikutega

Teil tuleb saata seesama informatsioon kõikidele oma töötajatele ning kaaluda avalikkuse teavitamist nii kiiresti kui võimalik.

3.9 Korrigeeriva tegevuse

teostamine

Teil tuleb lõigus 3.1 otsustatud korrigeeriv tegevus läbi viia tarbijate käes ja turustusketis olevate toodete suhtes kõikides asjassepuutuvates riikides nii kiiresti ja efektiivselt kui võimalik. Toodetega tegelemisel tuleb lähtuda allkirjeldatust:

Toodete kokku kogumine

Toodete tagastamisel tootjale tuleb teil:

- organiseerida nende tagasikogumine turustajatelt;
- kantavate toodete korral paluda tarbijail viia need oma lähima turustaja või jaemüüja juurde;

- mittekantavate toodete korral organiseerida nende kogumine tarbijate juurest.

Ohtlikud tooted tuleb selgelt märgistada ja nende laoliikumised nõuetekohaselt registreerida. Turustajal tuleb kontrollida toote identsust ja kompenseerida selle tarbijale kas väljavahetamise või hüvitamise teel.

Toodete parandamine

Kui olete valinud toodete remontimise või parandamise, võite te:

- lasta seda teostada oma agendil või edasimüüjal nende asukohas või
- saata insener muudatuse teostamiseks tarbijale koju.

Muudetud tooted tuleb selgelt märgistada.

Teil tuleb otsustada, kuidas toimida tagasivõetud toodetega. Võib osutada otstarbekaks:

- Viia läbi tööd, mis muudavad toote vastavaks tagasimüügi standardile. Parandatud tooted peavad olema selgelt märgistatud ja nendega kaasasolev dokumentatsioon ajakohastatud.
- Mõningaid materjale või komponente ümber töödelda taaskasutamiseks teistes toodetes.

Tarbijatele parandamata toodete müümine või edasiandmine ei ole lubatav. Kui neid ei ole võimalik parandada või taaskasutada, tuleb teil kindlustada nende toodete ohutu kõrvaldamine.

3.10 Jälgige edenemist

Enne korrigeeriva tegevuse alustamist on abiks iga riigi jaoks oodatava vastamistaseme määramine. Eri riikide asutused võivad teid informeerida oodatava vastamistaseme kohta. Te võite püstitada eraldi eesmärged turustajate ja tarbijate

Kui korrigeeriv tegevus on alanud, tuleb jälgida vastamistaset nädalate jooksul ning eesmärgi mittesaavutamisel võib osutada

vajalikuks edasine tegevus. Eesmärgi saavutamisel võib korrigeeriva tegevuse formaalselt lõpetada, kuid teil tuleb olla

valmis ka hilisemalt tagastatud toodetega tegelemiseks.

4 Kogemusest õppimine

Pärast korrigeeriva tegevuse lõpetamist tuleb teil välja selgitada probleemi algpõhjus ja katsuda vältida selle uuesti tekkimist. Lõpetuseks tuleb teil hinnata oma korrigeeriva tegevuse protseduuri edukust ja katsuda seda tuleviku huvides parendada.

4.1 Kuidas vältida selle uuesti juhtumist?

Selles ülevaate osas tuleb tõenäoliselt keskenduda järgmistele küsimustele:

- kasutatud standardid ja projekteerimispõhimõtted ja
- teie kvaliteedi tagamise ja tooteohutuse/riski juhtimise süsteemi efektiivsus.

Süsteemi osad, mis ei täitnud oma ülesannet probleemi ennetamisel tuleb läbi vaadata ja kaaluda nende parendamist.

4.2 Kuidas saame me parendada oma korrigeeriva tegevuse protseduuri?

Korrigeeriva tegevuse protseduuri kõikide osade töö tuleb uuesti üle vaadata, et leida võimalusi parenduste tegemiseks. Näiteks võiksite te:

- Jälgida kasutatud teavitamismeetodite efektiivsust (korraldades võimaliku arvamusuuringu) ning kohandada vajaduse korral oma poliitikat.
- Hinnata oma korrigeeriva tegevuse siseprotseduure võimalike muudatuste vajalikkuses poliitikas või koolituses.
- Koostage kõikide tegevuse käigus läbi viidud toimingute ja lahendatud küsimuste täielik aruanne.