

PRODUKTO SAUGA EUROPOJE

Administracinių nuobaudų, įskaitant grąžinimą, vadovas

- padeda apsaugoti vartotojus nuo nesaugių produktų



Finansavo Europos sveikatos taryba ir Bendroji vartotojų apsaugos direkcija.



Autorinės teisės

© 2004 m. birželio mėn. Šį dokumentą galima kopijuoti tik su sąlyga, kad nurodysite originalo pavadinimą.

Autorinės teisės bendrai priklauso šioms organizacijoms:

Belgija – Belgijos federalinės aplinkosaugos ministerija, Vartotojų teisių apsaugos ir rėmimo vystymas – Federalinis visuomenės paslaugų ekonomikos departamentas, privati praktika ir energija. www.mineco.fgov.be

Danija – Danijos technologijų saugos tarnyba (Sikkerhedsstyrelsen) www.sikkerhedsstyrelsen.dk

Nyderlandai – Sveikatos, socialinio aprūpinimo ir sporto ministerija – Maisto ir vartojamų produktų saugumo tarnyba (Voedsel en Waren Autoriteit) www.vwa.nl

Švedija – Vartotojų agentūra (Konsumentverket/KO) www.konsumentverket.se

DB – Prekybos ir pramonės departamentas, Vartotojų ir konkurencijos politikos direkcija www.dti.gov.uk/ccp

Šį tekstą, pateiktą 19 kalbomis, taip pat galite rasti šiuose internetiniuose puslapiuose:

EuroCommerce – Mažmeninės, didmeninės ir tarptautinės prekybos pristatymas ES www.eurocommerce.be

UNICE – Europos pramoninkų konfederacijų sąjunga www.unice.org

PROSAFE – Europos produktų saugos vykdymo forumas www.prosafe.org

Intertek RTC – www.intertek-rtc.com

Pratarmė

Šis visuomeninis vadovas, skirtas administracinių nuobaudų produktų saugai, buvo išleistas Intertek tyrimų ir bandymų centras DB Vartotojų asociacijos vardu, tarpininkaujant labiausiai suinteresuotų organizacijų atstovų (žr. IV priedą). Šis vadovas yra patvirtintas žemiau išvardintų organizacijų:



Europos produktų saugos vykdymo forumas

PROSAFE, būdama profesionali produktų saugos vykdymo valdžios organizacija Europoje, rekomenduoja vadovautis šiuo vadovu. Ji teikia geriausią praktiką savanoriškoms administracinėms nuobaudoms, siekiant apsaugoti klientus ir pateikia rekomendacijas verslui Europoje. Šis vadovas paremia abipusio bendradarbiavimo naudą produkto saugos sferoje Europoje ir padidina harmoningą rinkos stebėjimą

Dirk Meijer, PROSAFE pirmininkas



Europos pramoninkų konfederacijų sąjunga

Šis vadovas apima geriausią produkto saugos verslo praktiką Europoje. Taip pat sujungia vertintojų ir vartotojų įvertinimus ir žinias. UNICE suteikia vertingą pagalbą kompanijoms, ypač mažoms ir vidutinėms įmonėms, įsipareigoja savanoriškai koreguoti veiksmus apsaugojant vartotojus.

Dr. Jürgen Strube, UNICE prezidentas



Mažmeninės, didmeninės ir tarptautinės prekybos pristatymas ES

Mes esame labai pamaloninti šio išsamaus, glausto ir praktiško dokumento išleidimu. Žingsnis po žingsnio šis vadovas taps neįkainojama pagalba verslo sektoriui, ypač mažų įmonių verslui, kuris užima 95% sektoriaus. Ateityje tai padės jiems geriau patenkinti klientų interesus ir garantuoti padidėjusį saugumą.

Dr. Peter Bernert, EuroCommerce prezidentas



Europos vartotojų organizacija

BEUC sveikina šio vadovo atsiradimą, kuris padidins vartotojų saugumą. Šis vadovas suteikia ypatingą ir svarbią informaciją, kurią galima panaudoti visose verslo šakose. Mums reikia garantuoti, kad bet koks, ES rinkoje esantis nesaugus produktas, būtų kaip įmanoma skubiau išimtas ar ištaisytas. Svarbiausia yra tai, kad reikalui esant, gamintojai ar platintojai greitai sureaguotų ir nedelsiant pateiktų visapusišką informaciją vartotojams.

Jim Murray, BEUC direktorius

TURINYS

SKYRIUS	PUSLAPIS
Pratarmė	3
ĮVADAS	7
Vadovo paskirtis	7
Sritis	7
Kas yra atsakingas už administracinę nuobaudą?	8
1 Administracinės nuobaudos strategijos paruošimas	11
1.1 Strategijos kūrimas	11
1.2 Veiksmų plano suderinimas	11
2 Rizikos įvertinimas	15
2.1 Pavojaus nustatymas	15
2.2 Rizikos laipsnio įvertinimas	15
2.3 Rizikos priimtumo nustatymas.....	15
2.4 Bendra rizika.....	15
3 Administracinės nuobaudos vykdymas	17
Nuspręsti, koks veiksmas yra reikalingas	17
Pranešti rinkos priežiūros institucijoms	17
3.3 Atsekti produktus ir jų savininkus.....	18
3.4 Sudaryti susisiekiimo programą	18
3.5 Pranešimas ir su kuo susisiekti?	18
3.6 Kaip išplatinti pranešimą	19
3.7 Susisiekiote su savo klientais.....	20
3.8 Susisiekiimas su kitais asmenimis.....	20
3.9 Administracinės nuobaudos valdymas.....	20
3.10 Monitoringo progresas.....	21
4 Mokymasis iš patirties	23
4.1 Ką reikia daryti, kad tai nepasikartotų?	23
4.2 Kaip pagerinti administracinės nuobaudos procedūrą?	23
I priedas – Tiriamasis objektas	25
II priedas – Sėkmingo administracinės nuobaudos paskelbimas	29
III priedas – Europos informacijos šaltiniai	31
IV priedas – Pagalbininkai	33
V priedas – Rizikos įvertinimas ir nustatymas	35
I papildymas – Vadovo santrauka	41

ĮVADAS

Vadovo paskirtis

Jei jūs esate plataus vartojimo prekių Europos Sąjungoje (ES) gamintojas ar platintojas, šis vadovas suteiks jums bendrą informaciją apie tai, ką jūs turite daryti, kai vienas iš jūsų produktų yra nesaugus.

Tai yra savanoriškas, apibrėžiantis produktų saugos administracines nuobaudas vadovas, kurį remia Valstybės Narės rinkos priežiūros institucijos ir ES vartojimo ir prekybos organizacijos. Gamintojai ir platintojai, atlikdami administracines nuobaudas, pagal visus praktikos principus, yra raginami konsultuotis ir bendradarbiauti su Valstybės Narės valdžia. Valstybės Narės sąlygos, procedūros ir reikalavimai tokioms veikloms gali būti skirtingi.

Šis vadovas ypatingai yra pritaikytas vadovams, atsakingiems už kontrolės kokybę, teisėtus reikalus ir visuomeninius ir korporacijos santykius. Organizacijoms patariama turėti savo nuosavą dokumentuotą administracinių nuobaudų procedūrą, tinkamą jų aplinkybėms.

Sritis

Šis vadovas, apimantis visų rūšių gamintojų ir platintojų administracines nuobaudas (ne

tik produkto gražinimą), taikomas panaikinti saugos riziką, atsirandančią iš ne maisto produktų, esančių rinkoje.

Į **administracines nuobaudas** įeina:

- Produkto modelio pakeitimas
- Produkto išėmimas iš apyvartos
- Informacijos ir perspėjimų apie teisingą produkto panaudojimą siuntimas vartotojams
- Produkto modifikavimas vartotojo namuose ar kitur
- Produktų priėmimas atgal, norint pakeisti jį ar gražinti pinigus

Vadovo turinio apibendrinimą rasite 9 psl. esančiame kataloge, 11 psl. esančioje struktūrinėje schemoje pavaizduotas administracinių nuobaudų vykdymo procesas.

Į **priede** apibūdinamas tiriamasis atvejis, kuris iliustruoja daugelį, įtrauktų į Vadovą principų.

Į **PAPILDYME** yra sutraukta Vadovo versija, skirta tiems skaitytojams, kurie jau yra susipažinę su Vadovo turiniu ir nori trumpesnio varianto greitai informacijai. Palengvinimui, Vadovo ir sutraukto Vadovo skyriai yra vienodos numeracijos.

Teisiniai įsipareigojimai

Dauguma Vadove aprašytų procedūrų yra apsaugotos nacionalinių ir Europos įstatymų. Vadovas nėra skirtas visų šių teisinių įsipareigojimų apibūdinimui ir jis neturi būti naudojamas kaip teisinės konsultacijos pakaitalas jokių atveju, įtraukiant potencialius nesaugius produktus. Daugiau informacijos apie EB Direktyvas galite rasti veikale „*EC Guide to the implementation of directives based on the New Approach or the Global Approach 1999*“ (EB direktyvų, pagrįstų „*Nauju Traktavimu ar Globaliniu Traktavimu 1999 m.*“ įgyvendinimui Vadovas); taip pat **Priede III**. Informacijai, susijusiai su specifine Valstybe Nare, jums reikės susisiekti su rinkos priežiūros institucijomis.

Kas yra atsakingas už administracinę nuobaudą?

Gamintojų ir platintojų atsakomybė už administracinę nuobaudą priklauso nuo aplinkybių. Kompanijoms reikia turėti susitarimus su tiekėjais, kur apibrėžiamos pastarųjų atitinkamos atsakomybės už administracinę nuobaudą. Šios atsakomybės (apibendrintos žemiau) yra skirtos nustatyti procedūros dalių pritaikymą kompanijoms.

Gamintojai

Produkto gamintojas privalo priimti atitinkamą administracinę nuobaudą rizikos, susijusios su produktu, išvengimui.

Pagal administracinės nuobaudos paskirtį gamintojas yra apibūdinamas kaip:

- **Produkto gamintojas**, kai jis yra įsikūręs Bendrijoje;
- **Bet kuris kitas asmuo, pristatantis save gamintoju** (įtraukiant kitą gamintoją) ir pridėdantis savo vardą, prekybos ženklą ar kitą išsiskiriantį ženklą prie produkto, arba atnaujinantis produktą asmuo;
- **Gamintojo igaliojinis**, kai gamintojas nėra įsikūręs Bendrijoje ARBA
- Jei nėra įsikūrusio Bendrijoje igaliojinio, tai produkto **importuotojas**;
- **Kiti specialistai**, esantys tiekimo grandinėje, jei jų veikla paveikia produkto saugą.

Kompanijai, kuri prisiima pagrindinę atsakomybę už administracinę nuobaudą, patiriamos šios sąlygos:

- **Produktams, pagamintiems ES ir paženklintiems gamyklininkų**, produkto gamyklininkas turi sutikti su gamintojų atsakomybe.
- **Produktams, pagamintiems ES ir paženklintiems platintojo**, gamintojo atsakomybės turi būti padalintos tarp gamyklininko ir platintojo.
- **Produktams, pagamintiems ne ES ir paženklintiems gamyklininkų**,

gamintojo atsakomybės turi būti pripažintos kompanijos, importuojančios produktus į ES (kuri gali būti gamyklininko atstovas ES). Faktiškai importuotojui dažniausiai reikia įtraukti gamyklininką į bet kurį administracinę nuobaudą.

- **Produktams, pagamintiems ne ES ir paženklintiems ES platintojo**, platintojas turi pripažinti gamintojo atsakomybes. Platintojas gali pageidauti įtraukti gamyklininką ar jo atstavą į bet kurį administracinę nuobaudą.

Platintojai

Jei produkto platintojas (didmenininkas ar mažmenininkas) nedalyvauja gamyboje, jis vis tiek turi pripažinti žemiau pateiktas atsakomybes už administracinę nuobaudą:

- Rinkti informaciją apie nesaugius produktus ir perduoti ją gamintojui ir kompetentingiems vadovams.
- Tiekti informaciją lengvesniam produkto kilmės atsekimui.
- Tiekti informaciją apie produktų pardavimus (jei tai leidžia duomenų apsaugos reikalavimai).
- Bendradarbiauti su gamintojais ir su kompetentingais vadovais, pavyzdžiui:
 - Vykdyti administracines nuobaudas gamintojo naudai
 - Izoliuoti ir išimti iš apyvartos produktus, ir grąžinti juos gamintojui
 - Bendradarbiauti, skelbiant apie administracines nuobaudas
 - Susisiekti su produktų pirkėjais gamintojo pageidavimu
 - Bendradarbiauti, renkant produktus ir grąžinant juos gamintojui.

Administracinės nuobaudos procedūros katalogas

Svarbiausia sėkmingo administracinės nuobaudos aplinkybė yra
veik greitai ir pranešk efektyviai

Vartotojo sauga ir jūsų kompanijos reputacija priklauso nuo

1. Planuokite į priekį – prieš atsirandant problemai

- Sukurkite strategiją ir procedūrą administracinei nuobaudai
- Aptarkite šią strategiją su savo verslo partneriais
- Sudarykite komandą, tiriančią administracines nuobaudas
- Kontroliuokite informaciją apie jūsų produktų saugą
- Turėkite aprašymus, padedančius atsekti produktus ir nustatyti vartotojus, ir galutinius naudotojus
- Sutvarkykite produkto modelio ir saugos dokumentus
- Atnaujinkite kontaktinius ryšius su svarbiausiais asmenimis ir kompanijomis

2. Nuspręskite ar veikti – įvertinkite riziką

- Nustatykite pavojų ir jo atsiradimo priežastį
- Įvertinkite kaip paveikti dauguma produktų
- Identifikuokite kas gali būti paveiktas
- Apgalvokite kokio lygio sužalojimą tai gali sukelti
- Įvertinkite šio sužalojimo tikimybę
- Įvertinkite bendrą riziką

3. Jei yra reikalingas administracinė nuobauda – ką daryti?

- Nuspręskite ar administracinė nuobauda turi apimti:
 - o produktus, esančius tiekimo grandinėje, ir galbūt
 - o produktus, esančius pas vartotojus
- Nuspręskite kokie administracinės nuobaudos turi būti atliekami
- Suderinkite su platintojais atsakomybes ir veiksmus
- Praneškite rinkos priežiūros institucijoms.

Jei veiksmas apima produktus, esančius pas vartotojus, jums reikia:

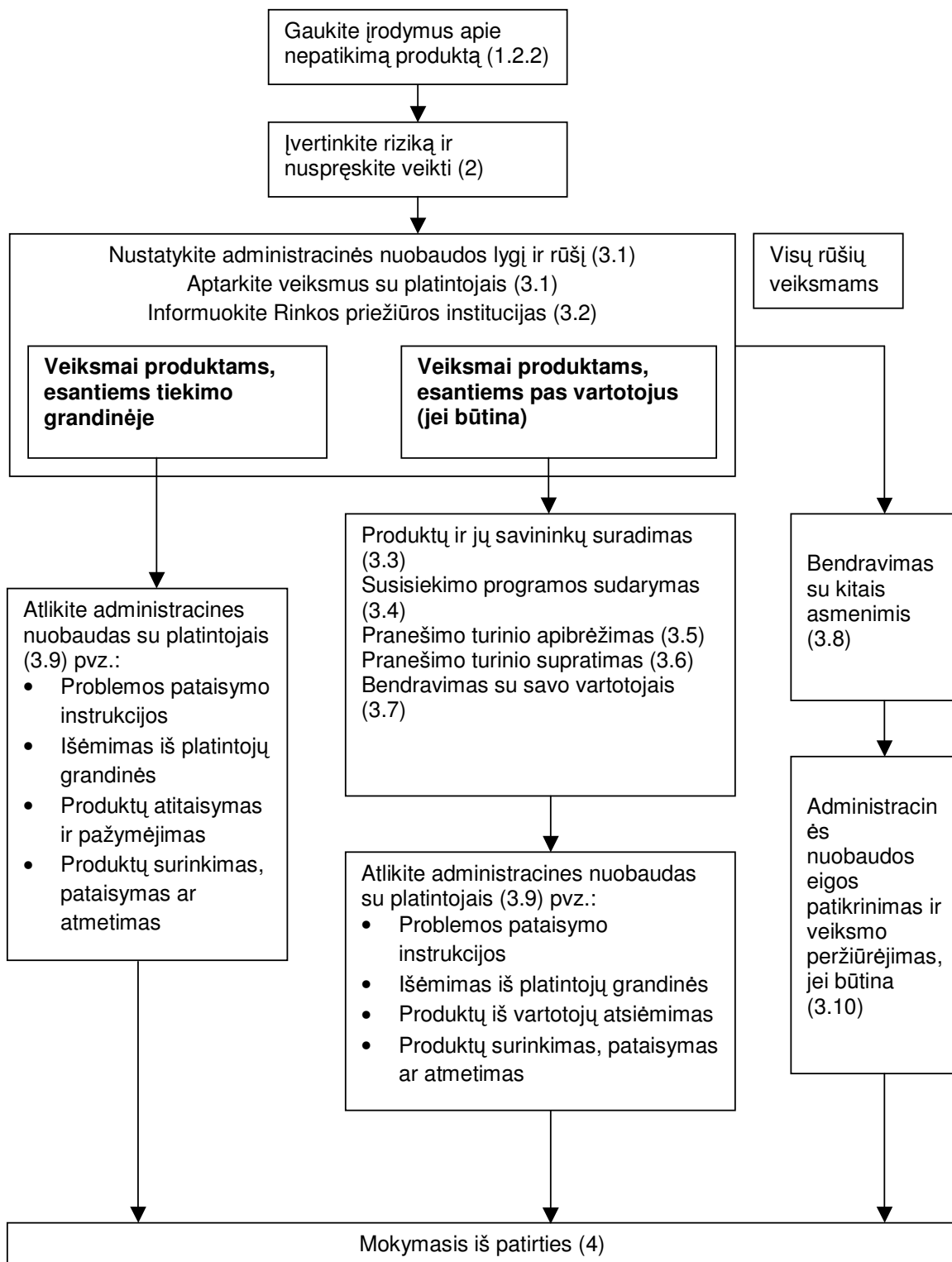
- Atsekti produktus ir jų savininkus
- Sudaryti susisiekiimo programą
- Aprašyti aiškiai ir paprastai kiekvieną pranešimą apie administracinę nuobaudą
- Nuspręsti, kaip išplatinti pranešimą
- Susisiekti su savo vartotojais
- Susisiekti su tais, kurie turi apie tai žinoti
- Atlikti administracinę nuobaudą su produktais
- Užsiimti produktais, kurie buvo gražinti
- Tikrinti administracinės nuobaudos rezultatai ir nuspręsti ar reikalingas tolesnis veiksmas

4. Po administracinės nuobaudos – mokykitės iš patirties

- Peržiūrėkite modeliavimo standartus ir pagerinkite kokybės sistemą bandydami išvengti problemų ateityje
- Įvertinkite administracinės nuobaudos procedūros pasisekimą ir padarykite patobulimus
- Išsiųskite komentarus ir padėką svarbiausiems dalyviams

Administracinės nuobaudos procedūros struktūrinė schema

Numeriai skliausteliuose atitinka Vadovo skyrių numeraciją.



1 Administracinės nuobaudos strategijos paruošimas

Labai svarbu planuoti į priekį tam, kad prireikus, gamintojai ir platintojai galėtų greitai sureaguoti. Šiame skyriuje yra aprašomos strategijos, kompanija ir planai, kurie turi būti tinkami efektyviam administracinei nuobaudai atlikti.

1.1 Strategijos kūrimas

Ir gamintojams, ir platintojams reikia sukurti administracinės nuobaudos strategijas.

Šių strategijų detalės gali kisti, bet jose turi būti tokių kompanijos vadovybės tikslų ir įsipareigojimų išdėstymas, kaip:

- Per greitas administracinė nuobauda, norint atstatyti produkto saugą
- Apgalvoti visas būtinas priemones pradedant administracinę nuobaudą
- Jei būtina, kuo skubiau pranešti vartotojams apie administracinės nuobaudos procedūros pradėjimą.

Tokia strategija turi būti skirta tam, kad kompanija turėtų galimybę:

- Atitikti Europos ir nacionalinius produkto saugos įstatymus, pranešimus apie nesaugius produktus ir administracines nuobaudas
- Sumažinti iki minimumo vartotojų nepatogumą
- Kelti kompanijos reputaciją patikimai bendraujant su klientais
- Sumažinti iki minimumo produktui padarytą reputacijos pakenkimą.

Visi dalyvaujantys šiame procese turi būti susipažinę su strategija.

1.2 Veiksmų plano suderinimas

Administracinės nuobaudos plano detalės ir procedūros priklausys nuo jūsų veiklos dydžio ir struktūros. Pagal galimybes į administracinės nuobaudos planą turi įeiti šie komponentai:

1.2.1 Administracinės nuobaudos komanda

Gamintojas turi surinkti tokią komandą, kurią sudarytų specialistai šių veiklų:

- Dizainas
- Gamyba
- Produkto saugos ir rizikos valdymas
- Kokybės garantija
- Tiekimas
- Platinimas
- Marketingas ir klientų aptarnavimas
- Visuomeniniai ir kolektyviniai santykiai
- Teisė
- Apskaita.

Mažose kompanijose už kelias veiklas gali būti atsakingas vienas asmuo arba tos veiklos yra atliekamos už kompanijos ribų. Vienas asmuo turi turėti visapusišką atsakomybę už santykius už kompanijos ribų. Vyresnysis vadybininkas, kuris praneša kompanijos valdybai ar generaliniam direktoriui (ar atitinkama asmeniui mažoje kompanijoje) turi vadovauti komandai. Generalinis direktorius ar jo atstovas turi priimti pagrindinius sprendimus apie administracinę nuobaudą.

Komandos nariai turi būti apmokyti, taip pat komanda turi atlikti bandomąsias procedūras imituojant situacijas. Galima įtraukti pašalines kompanijas.

Platintojui taip pat gali prireikti sudaryti komandą su panašiomis funkcijomis.

1.2.2 Monitoringo procedūros

Gamintojai ir platintojai privalo turėti procedūras, kurios padeda kontroliuoti produktų problemas. Tai reiškia, kad jums reikia turėti tokią sistemą, kuri galėtų surinkti ir analizuoti šia informaciją:

- Ataskaitos apie įvykį, kurio priežastis yra jūsų produktas
- Tiesioginiai ar per prekiautoją vartotojo nusiskundimai
- Garantijos pretenzijos
- Draudimo reikalavimai arba teisiniai įsipareigojimai
- Reikalavimų neatitikimas, gautas iš kompanijos kokybės kontrolės procedūros ar iš kitos organizacijos
- Produkto testavimo rezultatai
- Informacija iš aptarnavimo inžinieriaus
- Pranešimai apie detalių ir produktų grąžinimą
- Bet kokio akivaizdaus pavojaus pasirodymas iš pardavimų netikėtoms vartotojų grupėms
- Bet koks akivaizdus vartotojo piktnaudžiavimas produktu ar netinkamas jo naudojimas.
- Bet koks akivaizdus tyčinis produkto gadinimas.

Ši informacija turi būti reguliariai peržiūrima produktų saugumui. Tai ypatingai svarbu pasikeitus produkto dizainui ar atsiradus naujam kai kurių detalių tiekėjui. Jei platintojai turi šią informaciją, jie turi pasidalinti ja su gamintojais.

1.2.3 Produkto atsekimo planas

Vartotojai turi sugebėti identifikuoti nesaugius produktus, o jūs turite sugebėti susekti tuos pirkėjus, kurie pirkė tokius produktus. Tai reiškia, kad jums reikia turėti šias tris sistemas:

Nesaugaus produkto nustatymo būdas

Nors priskirti tam tikrą nustatytų produktų skaičių yra sudėtinga ar netgi neįmanoma, bet gamintojai turi pripažinti, jog vėliau bus dar sudėtingiau atsekti šiuos produktus.

- Geriausia, kai gamintojas produktus pažymi serijos numeriu tam, kad būtų nustatyti atskiri nesaugūs produktai. Kitu atveju jums reikės atlikti

administracinę nuobaudą didesniai produktų kiekiui, nei reikia.

- Kai kurioms produktų rūšims užtenka nustatyti partijos numerį.
- Bar kodai yra plačiai naudojami nustatant ar susekant skirtingų rūšių produktus.

Pirkėjo duomenų bazė

Norint turėti veiksmingą administracinę nuobaudą, gamintojai ir platintojai turi sudaryti savo klientų ir jų pirkinių sąrašus. Informaciją apie klientą turi sudaryti:

- Vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, pašto indeksas ir kliento telefono nr.
- Prekės rūšis, modelio numeris ir produkto pirkimo data.

Gamintojai turi įvertinti tai, kad duomenų apsaugos reikalavimai sumažins informacijos, kurią platintojas ar kreditinių kortelių kompanijos gali teikti apie klientą, kiekį.

Žemiau pateikti kai kurie žinių šaltiniai, reikalingi informacijai gauti:

- Verslo klientų pardavimų įrašai turėtų padėti nustatyti, kuris produktas buvo tiekiamas.
- Įrašai apie pirktus produktus, laikomi produktų pardavėjų .
- Taip pat gali padėti garantijos ar registracijos kortelės.
- Techninio aptarnavimo įrašai gali būti informacijos apie klientą šaltiniu.
- Informacijos gali turėti ir kompanijos, parduodančios savo produkciją per internetą ar paštu.

Jei jūs parduodate savo produktus už šalies ribų, jums reikia susipažinti su panašiomis sistemomis tose šalyse.

Tiekėjo duomenų bazė

Jei saugos problemos priežastimi buvo tiekėjas, tiekiantis detales jūsų produktams, jūs turite nustatyti tų detalių numerius.

Jūs turite saugoti šiuos užrašus iki produkto tikėtinos gyvavimo pabaigos.

1.2.4 Techninė dokumentacija

Sprendžiant produkto saugos problemas, gamintojams reikia turėti lengvą prieinamumą prie dokumentų apie:

- Produkto dizainą (įskaitant medžiagų specifikacijas), ypač tu, kurie susiję su produktų sauga
- Bet kokį padarytą pakeitimą ir pakeitimo datas, ir/arba serijinius numerius ar produkto partijos numerius.

Dauguma Europos direktyvų reikalauja gamyklininkų sudaryti techninius dokumentus, kuriuose būtų pademonstruota, kaip jų produktas paklūsta svarbiems reikalavimams. Jei gamintojas nėra ES, importuotojas ar gamintojo atstovas privalo turėti šio dokumento kopiją.

Jūs privalote laikyti šiuos užrašus 10 metų nuo produkto pagaminimo datos.

1.2.5 Susisiekimo ir kontaktų sąrašai

Jūs turite nuolat atnaujinti sąrašą tų asmenų ir organizacijų, kurių jums gali prireikti. Labai svarbu garantuoti, jog nustatote teisingą informaciją apie kompanijas ir nuolat ją papildote. Daugumą žmonių galima rasti paskambinus darbo telefonu, tačiau kai kurių žmonių praverstų turėti ne tik darbo telefonų numerius, kad reikalui esant, galima būtų juos rasti, taip pat reikėtų žinoti jų atstovo vardą ir telefono numerį. Jūsų kontaktų sąrašą turi įeiti:

Kontaktai jūsų kompanijoje

- Atsakinga vyresnioji valdyba
- Administracinės nuobaudos komandos nariai
- Kiti svarbūs asmenys
- Gamintojai ir kiti pardavimo atstovai
- Prekių sandėliai
- Transportas.

Kontaktai kitose kompanijose

- Specialistai užsakovai

- Tiekėjai
- Nacionalinės prekybos bendrovės
- Rinkos priežiūros institucijos
- Policija
- Spauda, televizija ir kitos visuomenės informavimo priemonės.

Paslaugų tiekėjai

- Techninės apžiūros kompanijos
- Bandymų laboratorijos
- Kiti ekspertai ar konsultantai tokie, kaip
 - o Juridiniai patarėjai
 - o Rizikos įvertinimo konsultantai
 - o Visuomeninių ryšių konsultantai
- Draudimo bendrovės
- Skambučių centrai
- Atliekų pašalinimo agentūros.

Jums reikia gerai susipažinti su kai kurių išvardintų kompanijų (ypatingai su rinkos priežiūros institucijos) reikalavimais ir procedūromis. III priede išvardinti Valstybės Narės įgaliojimai taip pat gali tiekti informaciją apie vietines tarnybas.

1.2.6 Rizikos įvertinimas ir administracinės nuobaudos procedūros

Kompanijoms reikia turėti rašytinį dokumentą apie tai, kaip jie įvertins riziką ir kaip vykdys administracinę nuobaudą potencialiai nesaugiam produktui. (žr. 2 ir 3 skyrius)

Draudimas

Galima apdrausti nuo administracinės nuobaudos išlaidų ir nuo jūsų įsipareigojimų už produktų defektus išlaidų. Patikrinkite ar jūsų turimas draudimas padengs šias atsakomybes. Jūsų draudikas galbūt pareikalaus jūsų nustatyti tam tikrus kokybės valdymo įvertinimus.

Prevencinė veikla

Nors šis vadovas daugiausia yra susijęs su administracinės nuobaudos vykdymu, tačiau visų pirma kompanijos norės panaudoti kitas priemones, užkertančias kelią šių veiksmų reikalingumui. Egzistuoja pripažinti kokybės valdymo procesai, skirti žalos, atsirandančios iš gamybos proceso, numatymui ir sutrukdymui. Priede III rasite informaciją apie saugos reikalavimus ir kokybės valdymo sistemas.

2 Rizikos įvertinimas

Jeigu po kontrolės procedūros paaiškėja, kad vienas iš produktų gali sukelti pavojų vartotojams, jums reikia įvertinti riziką, nustatant ar reikalinga administracinė nuobauda. Daugiausia dėmesio tam turi skirti gamintojas, bet platintojas galėtų padėti teikdamas informaciją.

Rizikos įvertinimas turi būti vykdomas žmogaus ar mažos komandos turinčio patirtimi apie rizikingus produktus. III priede rasite informaciją apie rizikos įvertinimą, o IV priede – rizikos įvertinimo metodo pavyzdį, kuris yra sudarytas pagal EB Generalinio produkto saugos direktyvos nurodymus. Galimi ir kiti metodai, metodų pasirinkimas gali priklausyti nuo jūsų išteklių. Rizikos įvertinimas paprastai turi keletą fazių, jungiančių šiuos principus:

2.1 Pavojaus nustatymas

Analizuokite surinktą informaciją ir bandykite atsakyti į šiuos klausimus:

- Kokia rizikos prigimtis?
- Kokia rizikos priežastis? (atsitiktinis produkto defektas, produkto gedimas, neįprastos eksploatacinės sąlygos, netinkamas produkto naudojimas, atsitiktiniai gedimai, t.t.)
- Kokia produktų grupė (modelis) yra paveikta?
- Kas yra paveiktas rizikos? (naudotojas, pašalinis asmuo)
- Kokie faktoriai galėtų paveikti nuostolio tikėtinumą ir sunkumą? (vartotojo kompetencija, produkto amžius, naudojimo metodas ir t.t.)

2.2 Rizikos laipsnio įvertinimas

Surinkus visą šią informaciją, jūs privalote įvertinti rizikos laipsnį tam, kad žinotumėte, kurį atlikti veiksmą.

Rizikos įvertinimas priklauso nuo dviejų pagrindinių faktorių:

- Galimos žalos, padarytos asmeniui naudojusiai ar kontaktavusiai su produktu, **sunkumas**
- Įmanomos žalos **galimybė**. Tai yra paveikta šių faktorių:
 - o Esamo ar būsimo produkto defekto galimybė ir laikas iki gedimo.
 - o Kaip dažnai vartotojas yra neapsaugotas nuo pavojaus.
 - o Vartotojo, neapsaugoto nuo pavojaus, sužeidimo galimybė.

Sujungtas problemų ir tikimybės įvertinimas pateikia bendros rizikos įvertinimą. Norint tiksliau apskaičiuojant problemų lygį, reikia surinkti ir įvertinti sekančią informaciją:

- Kiek produktų su defektais yra pardavime?
- Kiek parduotų produktų vis dar bus naudojama?

2.3 Rizikos priimtumo nustatymas

Prieš priimant sprendimą, jums reikia įvertinti ar rizikos lygis bus priimtinas vartotojams. Tam tikros produktų rūšys (įrankiai ar staklės su aštriais ašmenimis) kelia akivaizdų pavojų, kurį vartotojas pripažįsta, nes mano, jog gamintojas ėmėsi atitinkamų saugos priemonių. Vartotojas tikisi labai žemo rizikos laipsnio produktams, kuriuos daugiau naudoja lengvai sužeidžiami žmonės (vaikų priežiūros produktai).

2.4 Bendra rizika

Įvertinus visus šiuos faktorius, reikia įvertinti bendrą riziką, panaudojant šiuos lygius:

- Didžiulė rizika – reikalaujanti greito veiksmo
- Vidutinė rizika – reikalaujanti kažkokio veiksmo
- Žema rizika – paprastai nereikalaujanti jokio veiksmo

3 Administracinės nuobaudos vykdymas

Gamintojai yra pilnai atsakingi už administracinės nuobaudos vykdymą, nors platintojai taip pat gali dalyvauti (žr. 8 psl. Kas yra atsakingas už administracinę nuobaudą). Gamintojai turi paprašyti platintojų visapusiškos informacijos per visą administracinės nuobaudos vykdymo laikotarpį.

Skirtingi proceso žingsniai tinka skirtingiems administracinės nuobaudos lygiams.

Skyriai 3.1, 3.2, 3.8, 3.9, 3.10 tinka visiems veiksams.

Skyriai 3.3 – 3.7 tinka tik kai produktas yra pas vartotoją.

3.1 Nuspręsti, koks veiksmas yra reikalingas

Sprendimas apie tai, kokio tipo veiksmą priimti pagrįste priklauso nuo bendros rizikos, nors galite atsižvelgti į:

- Bendrą nesaugių produktų/vartotojų skaičių
- Veiksmo vykdymo praktiškumą
- Numatomą veiksmo vykdymo sėkmę
- Rinkos priežiūros institucijų patarimą
- Žiniasklaidos reagavimas į pavojų.

Yra patariama:

Jei bendras rizikos lygis nustatomas didžiuliu, administracinė nuobauda įtraukia produktus, esančius jau pas vartotoją, ir gamintojas turi kuo skubiau:

- pranešti rinkos priežiūros institucijoms
- Izoliuoti gamintojo turimus prekių sandėlius
- Paprašyti platintojų izoliuoti nesaugius produktus
- Informuoti tiekėjus apie visas nesaugias detales
- Sudaryti susisiekimo su vartotojais programą.

Jei bendras rizikos lygis nustatomas vidutiniu, administracinės nuobaudos reikės tik produktams, esantiems platinimo tinkle, ir gali užtekti tik išimti juos iš prekybos ir detalai pranešti apie tai, kas buvo atlikta (žr. 3.2 skyrių).

Jei bendras rizikos lygis nustatomas mažu, administracinės nuobaudos reikės tik aptariant nesaugių produktų modelio ir gamybos pakeitimą.

Veiksmo tipas

Į administracines nuobaudas gali įeiti:

- Produkto modelio pakeitimas.
- Gamybos metodo pakeitimas.
- Produkto iš platinimo tinklo išėmimas ir izoliavimas.
- Produkto, esančio platinimo tinkle, keitimas (šie produktai turi būti paženklinėti).
- Pagerinti prie produkto pridėtas instrukcijas.
- Informacijos ir perspėjimų apie teisingą produkto panaudojimą siuntimas vartotojams.
- Produkto, esančio pas vartotoją, pakeitimas (šie produktai turi būti paženklinėti).
- Vartotojas grąžina produktą pakeitimui.
- Produktų priėmimas atgal, norint pakeisti jį ar grąžinti pinigus.
- Informacija klientui, kaip atsisakyti produktų.
- Siūlyti vartotojams pakeistą produktą ar grąžinti pinigus vietoj atsiimtų atgal ar atsisakytų produktų (tikėtina, kad tai akciją padaro sėkmingesnę).

3.2 Pranešti rinkos priežiūros institucijoms

Gamintojai ir platintojai kuo skubiau privalo suteikti valdžios organams preliminarią informaciją apie produkto riziką. Jei bendras rizikos lygis nustatytas didžiuliu, jums reikia pranešti žemiau pažymėtas detales rinkos priežiūros institucijoms. Turėdami šią informaciją, valdžios organai padės efektyviau atlikti administracinę nuobaudą.

- Informacija suteikia galimybę tiksliai identifikuoti nesaugų produktą ar produkto seriją.
- Pilnas rizikos apibūdinimas.
- Visa įmanoma informacija, susijusi su produkto atsekimu.
- Priimtų (ir planuotų) veiksmų apibūdinimas, norint apsaugoti vartotojus.

III priede rasite informaciją apie nesaugių produktų pranešimą pagrindiniams nacionaliniams valdžios organams. Gamintojai ir platintojai privalo pranešti visoms Valstybės Narės vyresnybėms apie tai, kokie produktai buvo parduoti, nebent yra tikri, kad vyresnybę jau informavo kita kompanija ar valdžios organai. Kai kuriose šalyse informacija gali būti įtraukta į nacionalinę duomenų bazę, kurioje įrašomos visos detalės apie administracines nuobaudas.

Jūs turite būti tikras, jog susipažinote su EB nurodymais apie perspėjimus (žr. III priedą) ir su perspėjančių valstybių procedūrų detalėmis.

3.3 Atsekti produktus ir jų savininkus

Kai tik nusprendėte vykdyti administracinę nuobaudą, tuojau pat pradėkite produkto ir vartotojų atsekimo procedūrą. Ši atsekimo veikla turi būti koordinuojama administracinės nuobaudos komandos, bet jei jūs vykdate veiksmą skirtingose šalyse, jums reikės paskirti šiuos veiksmus vietiniams atstovams.

Produktai

Nustatant kuris modelis ar modeliai yra nepatikimi, gamintoju reikia:

- Nustatyti produktų su defektais skaičių.
- Nustatyti produktus, kurie atitinka metodą, aprašytą [skyriuje 1.2.3.](#)

Jūs taip pat galite nustatyti produktus, apibūdinami juos pagal tam tikrą savybę arba pagal tam tikrą detalę.

Savininkai

Gamintojams reikia nustatyti, naudojant klientų duomenų bazes (žr. [skyrius 1.2.3.](#)) tuos žmones, kurie pirko nesaugius produktus. Norint rasti vartotojus įsigijusius produktą, jums belieka pasinaudoti kitų kompanijų, esančių toje tiekimo grandinėje, turimais užrašais.

3.4 Sudaryti susisiekimo programą

Nepriklausomai nuo to, ar turite kliento kontaktus, ar ne, jums reikia sudaryti susisiekimo programą tam, kad galėtumėte užmegzti ryšį su jais. Efektyvus bendravimas yra svarbiausias veiksnys sėkmingoje administracinės nuobaudos programoje. Greiti ir veiksmingi veiksmai gali net pakelti jūsų reputaciją kliento akyse. Į susisiekimo programą turi įeiti:

- Centrinis susisiekimo centras, turintis nemokamą telefono liniją (pagalbos liniją)
- Skambinusiųjų klientų sąrašas
- Skambinusių žiniasklaidos atstovų sąrašas
- Pokalbio su klientais ir žiniasklaida planai

3.5 Pranešimas ir su kuo susisiekti?

Pranešimas

Pranešimas turi būti aiškus, glaustas ir lengvai suprantamas. Kurdami pranešimą remkitės patvirtintais faktais ir neįtraukite į jį nukrypimų ar melagingų tvirtinimų. Patikrinkite rėmimo padėtį ir reklamos veiklą, kad pastarosios neprieštarautų pranešimui apie administracinę nuobaudą.

Pranešimą apie administracinę nuobaudą sudaro:

- Aiški antraštė, nukreipianti dėmesį į pranešimą, į kurį įeina tokie žodžiai, kaip „Svarbus įspėjimas dėl saugos“
- Produkto identifikavimo detalės (produkto pavadinimas, partijos ir serijos numeris, bar kodas, spalva, dydis ir

nesaugaus produkto nuotrauka ar piešinys)

- Tikslus paaiškinimas, kas yra netvarkoje su produktu
- Detalės apie rizikos ir potencialios rizikos apsaugą
- Informacija apie tai, koks administracinė nuobauda yra pasiūlytas, ir kokios padengimo ar produkto pakeitimo sąlygos pasiūlytos
- Aiškios instrukcijos, kaip elgtis su produktu (pvz., ar ir kur gražinti produktą arba kokių imtis priemonių dėl produkto pataisymo)
- Internetinis puslapis ar telefoninė pagalbos linija tolesnei informacijai
- Jei priimtina, atsiprašyti už visus nepatogumus.

Pranešimas apie administracinę nuobaudą paprastai turi šiuos reikalavimus:

- Asmeninis laiškas, skambutis ar elektroninis laiškas klientui (atvirai–nuoširdžiai ir informatyviai prašoma kliento veikti)
- Paskelbimas per žiniasklaidą (esminė – trumpa ir informatyvi – formuluotė žiniasklaidai)
- Paskelbimas žiniasklaidoje apie administracinę nuobaudą (skelbiant prašoma kliento veikti – nuoširdžiai ir informatyviai)
- Tikslios pardavimų vietos medžiaga (jei turima)

II priede rasite paskelbimo apie administracinę nuobaudą pavyzdį. Jei geografinis produkto paplitimas paveikia tik keletą klientų ar rizika nėra rimta, tada administracinės nuobaudos komanda gali nuspręsti neperduoti informacijos žiniasklaidai, bet patariama turėti jau paruoštą pranešimą tuo atveju, jei įvykiai staiga pablogės.

Reikia paruošti klausimų ir atsakymų dokumentą, kuris paruoš komandą atsakant į vartotojų ir platintojų klausimus ir padės jiems nuosekliai atsakyti į sudėtingus

klausimus. Administracinės nuobaudos metu šis dokumentas turi būti pastoviai atnaujinamas.

Su kuo susisiekti?

Kontaktuoti reikėtų su:

- Vartotojais (žr. 3.7 skyrių)
- Kompanijos personalo nariais
- Svarbiausiais verslo klientais, platintojais ir tiekėjais
- Rinkos priežiūros institucijomis (žr. 3.2 skyrių)

Nors pirmumas yra informuojant tam tikras audiencijas, bet visi jie turi gauti tokius pačius pranešimus per labai trumpą laiko periodą, ypač, jei pavojus yra didelis.

3.6 Kaip išplatinti pranešimą

Jūsų prekės ženklo įvaizdžiui yra svarbu, kad jūs valdote pasiekiančią klientus informaciją apie administracinę nuobaudą. Geriausia būtų, kad jūs tuojau pat bandytumėte susisiekti su klientais. Jei tai yra neįmanoma, pasirinkite idealiausią susisiekimo kanalą priklausomai nuo:

- Kuri žiniasklaidos rūšis praneša efektyviausiai ir plačiai geografiškai paplitusiems paveiktiems klientams?
- Koks yra efektyviausias ir trumpiausias klientų informavimo būdas?

Galimi susisiekimo kanalai

Susisiekimo konsultantai padės jums pasirinkti iš šių žiniasklaidos rūšių:

- Reklamos laikraštyje
- Klientų aptarnavimas telefonu (pagalbinė telefoninė linija, informacinė telefoninė linija, nemokama telefoninė linija)
- Informacija apie tikslią pardavimo vietą (informacinis lapelis, mini skelbimai)
- Radijo ir televizijos žinios, ir klientų programos
- Radijo ir televizijos reklamos
- Spaudos paslaugų teikimas (internetu puslapis, žiniasklaida ir jai priskirta (-os) telefono linija (-os)) per žinių valstybinio

dienraščio ir vietinio laikraščio redaktorius

- Interneto puslapiai (kartais vadinami „Dark Sites“ (šešėliniai puslapiai), kurie yra iš anksto paruošti ir gali būti aktyvinti jums prireikus)

Pranešimai apie gražinimą kiekvienoje šalyje turi būti spausdinamos labiausiai tam tinkamuose laikraščiuose.

Jums prireiks apmokyto atstovo, kuris pirmiausiai rūpintųsi administracine nuobauda ir galėtų bendrauti su bet kuria žiniasklaidos tarnyba. Būtina yra greitai ir kompetentingai reaguoti į kitus (kartais trukdančius) žiniasklaidos pranešimus. Tai padeda išvengti spekuliacijas ir kontroliuoti informacijos paplitimą.

3.7 Susisiekite su savo klientais

Pats geriausias būdas, garantuojantis administracinės nuobaudos efektyvumą, yra asmeniškai susisiekti su klientais. Jei jūs turite informacijos apie klientą, jūs privalote nusiųsti jam laišką ar internetinį laišką, ar paskambinti telefonu, pranešdami apie administracinės nuobaudos paskelbimą. Vis dėlto jums reikės pripažinti, kad kai kurie klientai pakeitė adresus ar perdavė produktą kitam asmeniui.

Dirbantis personalas turi būti gerai instruktuoatas ir galintis priimti skambučius bet koku dienos metu. Skambinant tik verslo klientams, jūs apsiribosite tik jūsų turimu personalu. Bet jei tikimasi sulaukti daugiau skambučių, jūs turite pagalbėti apie skambinimo centro paslaugų panaudojimą. Jei jums reikės bendrauti su klientais iš kitų šalių, jums gali prireikti pasidalinti užduotimi su jūsų atstovu ir su kiekvienos šalies vietiniu platintoju.

Jūs galite padėti personalui būti atsakingiems už susisiekimą su klientais, pateikiant:

- Laišką, internetinį laišką ar faksimilę, kuriame yra paaiškinta ko iš jų tikimasi ir

informuojant juos, kad administracinės nuobaudos komanda gali atsakyti į klausimus ir spręsti problemas

- Į administracinės nuobaudos paketą įeina visos techninės detalės (Tai turi būti pranešta kartu su administracinės nuobaudos paskelbimu arba iš karto po jo).
- Išplėstas klausimų ir atsakymų dokumentas
- Apmokymas kaip pateikti pranešimus ir kaip spręsti problemas.

3.8 Susisiekitis su kitais asmenimis

Jūs privalote kaip įmanoma greičiau paskelbti informaciją visam savo personalui ir apgalvoti pranešimus, skirtus viešai publikai.

3.9 Administracinės nuobaudos valdymas

Jums reikia valdyti tą administracinę nuobaudą, kuris yra aprašytas [Skyriuje 3.1](#), t.y. apie produktus esančius jau pas klientus ir produktus esančius tiekimo grandinėje, kiekvienoje šalyje. Bet koks padengimas, taisymas ar pakeitimas turi būti atliktas kaip įmanoma greitai ir veiksmingai. Ir vėl gi jums prireiks pasinaudoti atstovais, esančiais skirtingose šalyse. Su produktais turi būti elgiamasi taip:

Surinkite produktus

Jei produktai yra gražinti platintojui, jums reikės:

- Suorganizuoti jų surinkimą iš platintojų.
- Paprašykite klientų gražinti produktą (jei jis yra kilnojamas) artimiausiam platintojui ar pardavėjui.
- Jei produktai nėra kilnojami, suorganizuokite jų surinkimą iš klientų.

Nesaugūs produktai turi būti aiškiai nustatyti ir užrašyti jų paskesnę saugojimo vietą. Platintojas privalo identifikuoti produktą ir kompensuoti žalą, t.y. produkto pakeitimą ar pinigų gražinimą klientui.

Veiksmo praktiškumas priklausys nuo to, kurioje šalyje tas veiksmas vykdomas. Jums gali prireikti pasinaudoti vietinėmis transporto kompanijomis, agentais ar platintojais. Individualiame Valstybė Narė apie tai galite rasti daugiau informacijos.

Produktų korekcija

Jei pasiūlėte suremontuoti ar pataisyti kliento produktą, vadinasi:

- tai atliks vietinis atstovas ar platintojas
- jūs siūsite inžinierių į kliento namus atlikti pakeitimą.

Aiškiai pažymėkite jau pakeistus produktus.

Jūs turite nuspręsti ką daryti su sugrąžintais produktais. Jūs galite:

- Pataisyti produktą, kad jį galima būtų perparduoti. Aiškiai pažymėti pataisytus produktus ir atnaujinti šiems produktams priklausančius dokumentus
- Atnaujinti kai kurias medžiagas ar detales, kurias galėsite pakartotinai panaudoti kitiems produktams.

Negalima nepataisytus produktus parduoti ar perleisti vartotojams.

Egzistuoja nesaugių produktų (pvz., pakeitimas) pakartotino eksportavimo apribojimai. Jei vis tiek norėsite tai atlikti, jums reikės patikrinti teisinius reikalavimus suinteresuotose šalyse.

Produktų atsisakymas

Skirti atmetimui produktai turi būti aiškiai identifikuoti ir saugiai sandėliuojami. Jūsų tikslas yra saugiai jais atsikratyti, atsižvelgiant į bet kokį rizikos sukėlimą aplinkai. Jums gali prireikti pasinaudoti atliekų pašalinimo specialisto paslaugomis. Vietinės rinkos priežiūros institucijos gali suteikti tolesnę informaciją apie priimtinius nesaugių produktų pašalinimo būdus.

3.10 Monitoringo progresas

Prieš nustatant administracinę nuobaudą, jums bus naudinga nustatyti tikėtiną atsiliepimų skaičių kiekvienoje šalyje.

Institucijos esančios pavienėse šalyse gali suteikti informaciją apie tikėtiną atsiliepimų lygį. Jums reikės nustatyti skirtingus tikėtinus atsiliepimus iš platintojų ir iš vartotojų. Tai yra komplikauta problema ir yra sudėtinga nustatyti taisykles, bet ši užduotis turi atvaizduoti rizikos rimtumą. Jūsų užduotis taip pat gali priklausyti nuo įrašų apie klientus kokybės.

Atsiliepimų skaičius apie administracinę nuobaudą priklausys nuo šių faktorių:

- Produkto tipas
- Kiek ilgai produktas yra rinkoje
- Tikėtinas produkto gyvavimo laikas. Tai įgalins jus apskaičiuoti visų dar vis vartojamų produktų procentą
- Pasiūlyta administracinės nuobaudos rūšis
- Žiniasklaidos panaudojimas pranešimo perdavimui
- Vietinės sąlygos suinteresuotoje šalyje

Kai administracinė nuobauda prasideda, jūs privalote tikrinti atsiliepimų skaičių. Jums reikia turėti įrašymo sistemą, kurios pagalba galėsite užregistruoti skambinusiujų klientų skaičių, gražintų, surinktų, pataisytų ar atmestų produktų skaičių. Šią informaciją turite analizuoti ir tikrinti kelių savaičių bėgyje, jei tikslas nebus pasiektas, veiksmas prasitęs. Jei ir toliau gaunate pranešimų apie nesaugius produktus ar apie klientų susižalojimą, jums reikės peržiūrėti rizikos įvertinimą ir iš naujo įvertinti administracinės nuobaudos efektyvumą.

Jei pasiekiate tikslą, oficialiai galite užbaigti administracinę nuobaudą, bet jums vėliau vis tiek reikės užsiimti gražintais produktais.

4 Mokymasis iš patirties

Po administracinės nuobaudos jums reikia peržiūrėti, kas sukėlė problemą ir atitaisyti ją, kad ji daugiau nepasikartotų. Galų gale jūs turite įvertinti administracinės nuobaudos procedūros sėkmę, kad ateityje galėtume pagerinti rezultatus.

4.1 Ką reikia daryti, kad tai nepasikartotų?

Šioje dalyje reikia akcentuoti:

- jūsų naudojamus standartus ir dizaino principus
- kokybės efektyvumo garantiją ir produkto saugos/rizikos valdymo sistemas.

Norint apsaugoti nuo problemų, reikia išnagrinėti nesėkmingas sistemos dalis ir apgalvoti jų patobulinimą.

4.2 Kaip pagerinti administracinės nuobaudos procedūrą?

Reikia peržiūrėti kiekvieną administracinės nuobaudos procedūros dalį tam, kad galėtumėte nustatyti, kaip jas pagerinti. Pavyzdžiui jūs galite:

- Tikrinti naudojamų susisiekimu metodų efektyvumą (tyrinėjant nuomones) ir pritaikyti šį veiksma ten, kur būtina.
- Įvertinti administracinės nuobaudos vidaus procedūras ir nustatyti strategijos ar apmokymo pasikeitimo būtinumą.
- Sudaryti išsamią ataskaitą apie visus priimtus veiksmus ir apie spręstas problemas administracinės nuobaudos metu.

Padėkos laišakai

Administracinei nuobaudai pasibaigus, visi pagrindiniai dalyviai ir svarbūs asmenys turi gauti padėkos laiškus, informaciją susijusią su akcijos sėkme ir pasiūlymus pagerinimui.

I priedas – Tiriamasis objektas

Administracinės nuobaudos tiriamasis objektas

„Boots“



Kompanija

„Boots“ yra stambi Didžiosios Britanijos (DB) vaistinė, esanti miesto centre, prekiaujanti sveikatos ir grožio produktais. Tinklą sudaro 1400 parduotuvių, esančių DB ir Airijos Respublikoje, kurių pardavimai 2002-3 m. sudarė 4.2 milijardų svarų sterlingų. Kompanija prekiauja dideliu produktų skaičiumi ir turi gerą reputaciją apie aukštos kokybės saugius produktus. Noringame esantis centrinis klientų aptarnavimo departamentas užsiima kontaktais ar klientų nusiskundimais, gautais iš valdybos. Specialistų komandos darbą sudaro kontaktų ir nusiskundimų kontrolė ir analizė, ir gražintų iš kliento produktų inspektavimas. Norėdama kontroliuoti informaciją, valdyti rizikos įvertinimą ir, jei būtina, priimti administracines nuobaudas, kompanija dokumentavo procedūras.

Produktas

Sulankstoma, vaikščiojimui skirta lazdelė



Produktas, kuris buvo administracinės nuobaudos objektas, yra lengvasvorė sulankstoma lazdelė. Produktas, kurio kaina 21 svaro sterlingo, buvo pagamintas Taivanyje ir parduavinėjamas beveik visose „Boots“ parduotuvėse. Lazdelė buvo priskirta prie medicininių prietaisų pagal medicinos produktų ir sveikatos apsaugos kontrolės agentūros (MHRA) reikalavimus. Pirmą kartą prekyboje jos pasirodė 2001 m. spalio mėn. Prieš išskylant problemai, lazdelių buvo parduota apie 5000 vienetų.

Problema

Kai kuriais atvejais buvo pranešta apie medinės rankenos atsikabinimą nuo aliuminio vamzdžio, dėl ko lazdelės savininkas galėjo nukristi ir susižeisti.

Atskleidimas

2002 m. gruodžio mėn. buvo išanalizuotas produktų gražinimas, ir išsiaiškinta, kad buvo gražinta 19 lazdelių. Kadangi defektas buvo pakankamai didelis, dvi parduotuvės išsiuntė ataskaitą

klientų aptarnavimo departamentui. Produktai buvo sukoduoti paketais, todėl buvo lengviau atskirti defektus pagal konkrečius kodus.

Laikantis rizikos įvertinimo susitikime priimtų nurodymų, kompanija sutiko išimti produktą iš apyvartos ir tikrinti grąžinimus. Sausio ir vasario mėn. buvo gauti dar keturi nusiskundimai, įskaitant ir keletą nusiskundimų, pavadintų „artimas incidentui“ – susižalojimo galimybė vartotojui.

Rizikos įvertinimas

Kai tik buvo gautas pirmasis nusiskundimas, įsigaliojo „Boots“ problemos valdymo procesas. Procesas prasidėjo rizikos įvertinimo grupės, į kurią įėjo produkto kokybės vystymo (PQD) tarnyba, pirkimo, teisinės, klientų, visuomeninių santykių ir medicinos tarnybos, susitikimu. Ši komanda gavo pranešimą iš PQD apie pradinį pavojaus rimtumo įvertinimą, pagrįstą tikimybės ir susižeidimo sunkumo nustatymu, ir atkreipiant dėmesį į lengvai susižeidžiančius žmones. PQD komanda taip pat patikrino, kad produktas turėjo sąlygą, jog buvo atliktas stiprumo tarp rankenos ir vamzdelio testas. Šie testai nepadėjo atskleisti kokybės problemos ir bandomieji pavyzdžiai negalėjo atkurti klaidos, naudojant produktą dirbtiniu būdu. Taip pat buvo rasta, kad produktas atitinka visus Britų standartų reikalavimus.

Gavus daugiau nusiskundimų, klientų aptarnavimo komanda uždavinėjo klientams detalius klausimus tam, kad būtų lengviau nustatyti problemą. Po ko PQD įvertino sukauptą informaciją ir vasario mėn. vykdė tolesnius bandymus, bandydami pakartoti pažeidimą. Pakartoti pažeidimą pavyko tik kombinuojant kraštutinius oro temperatūros pakitimus, sukimo jėgą ir naudojant produktą vietoj kablo, keliant pirkinį krepšius. Gavus naujų testų rezultatus, rizikos įvertinimo grupė vėl dirbo toliau.

Sprendimas priimti administracinę nuobaudą


Pasinaudojus pirmais gautais rezultatais, rizikos įvertinimo grupė priėmė sprendimą apie produktų išėmimą iš apyvartos ir tęsė grąžinimų kontrolę. Išėmimas iš apyvartos buvo vykdomas elektroniniu būdu, susisiekiant su visomis parduotuvėmis, grąžintos prekės buvo siunčiamos į parduotuvių kasas, apsaugant pardavimą nuo išimtų iš prekybos prekių. Visi iš prekybos išimti produktai buvo grąžinami į centrinį prekių sandėlį.

Vasario mėn. vykusiame susirinkime rizikos įvertinimo grupė nusprendė vykdyti pilną produktų grąžinimą iš klientų. Klientams buvo pasiūlytas skirtingas lazdelės modelis arba buvo grąžinti pinigai.

Susisiekimas

„Boots“ veikia lojalumo kortelių sistema, kuria naudojasi didelis klientų procentas. Tai reiškia, kad buvo įmanoma atrasti 43% parduotų produktų su defektais. Sprendžiant prekių grąžinimo procedūrą, klientams buvo siunčiamas laiškas (žr. iliustracijas), kuriame buvo raudonai paryškintas pranešimas norint sustiprinti turinio svarbumą. Tuo pat metu pranešimai (žr. paveikslėlių) buvo išsiųsti į „Boots“ parduotuves ir iškabinti taip, kad būtų matomi daugybei nuolatinių klientų. Papildomai keletas „Boots“ parduotuvių vadovų gavo vietinių daktarų sutikimus pakabinti pranešimus jų darbo vietoje. Pranešimas taip pat buvo patalpintas „Boots“ internetiniame puslapyje.

Susisiekimas su klientais



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 recently, 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

**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

Administracinės nuobaudos vykdymas

Klientai grąžino 2165 produktų atgal į parduotuves. Čia jiems buvo siūlomas alternatyvus produktas arba buvo grąžinti pinigai.

„Boots“ turi susitarimą su savo tiekėjais, kuriame yra apibrėžta jų atsakomybė už produktus su defektais ir jų atitinkamas atsakingumas esant reikalui vykdyti administracinę nuobaudą.

PQD komanda dirbo su tiekėjais pertvarkant sugrąžintus produktus. Naujo dizaino lazdelė turėjo stipresnį sutvirtinimą tarp rankenos ir vamzdelio, ir buvo patikrinama naudojant kraštutinę oro temperatūrą ir stiprią sukimo jėgą. Į naują testą įėjo reikalavimas apie pasipriešinimą traukimui ir sukimo jėgai tuo atveju, jei lazdelė būtų panaudota kažką kelti.

Specialistų perspėjimas

Medicinos produktų ir sveikatos apsaugos kontrolės agentūrai buvo pranešta iš karto po defekto nustatymo, vėliau dar kartą buvo pranešta apie produktų grąžinimo sprendimą. Jie nereikalavo kompanijos atlikti papildomų veiksmų.

Kaip „namų valdybos“ susitarimo dalis, kurį kompanija yra sudariusi su vietinės valdžios kontrolės tarnybos koordinatoriais DB (LACORS), kurie taip pat yra vietinės rinkos priežiūros institucija, buvo informuota vietinė verslo standartų organizacija. Jie susitarė pranešimą apie grąžinimą patalpinti į perspėjimų apie saugą skyrių vietinio Verslo standartų internetiniame puslapyje www.tradingstandards.gov.uk.

Gražinimo kontrolė

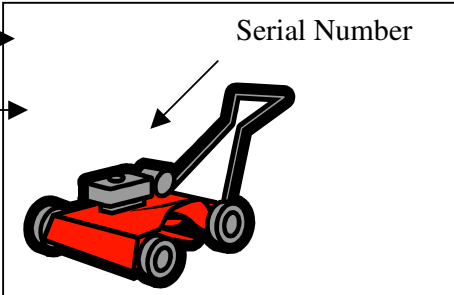
Kasos aparate buvo registruojamas produktų grąžinimas į parduotuves. Kasos aparatai buvo užprogramuoti taip, kad būtų galima įrašyti grąžinimo priežastį, įskaitant koks klientas buvo informuotas apie produktų grąžinimą. Naudojant šią informaciją, grąžinimas buvo sėkmingai kontroliuojamas klientų aptarnavimo departamento. Buvo grąžinta 2165 produktų, t.y. virš 40% bendro pardavimo. Šis rezultatas yra geresnis už tipiškus atsiliepimus į grąžinimo pranešimus laikraštyje. Atkreipiant dėmesį į tai, kad kai kurie produktai buvo pamesti ar išmesti, ir kad dauguma klientų buvo pagyvenusio amžiaus ar ligoti, atsiliepimai buvo nustatyti sėkmingais.

Išmoktos pamokos

- Įrangos, kuri įgalina kontroliuoti klientų pastabas ir nusiskundimus, turėjimas buvo pagrindinė greito produkto problemų identifikavimo sąlyga.
- Laiškai klientams, turintiems lojalumo kortelę, buvo pats efektyviausias susisiekimo su jais būdas.
- Didelės spausdintos raidės palengvino vyresnio amžiaus klientams perskaityti laišką ir pranešimą.
- Ateityje grąžinamų prekių kiekį galima padidinti, jei bus panaudojami papildomi susisiekimo su klientais būdai, pvz., per gydytojo kabinetus.
- Modeliuojant šio tipo produktą yra svarbu nepasikliauti priimtinais Standartų reikalavimais nustatant sąlygas. Siekite iš anksto numatyti produkto naudojimą, pvz., naudojant sulankstomą lazdelę bandykite pakelti pirkinį krepšį nuo grindų, ir atitinkamai modeliuokite produktą.

II priedas – Sėkmingo administracinės nuobaudos paskelbimas

Šis pavyzdys buvo sukurtas norint pailiustruoti pagrindinius bruožus, kurie turi būti įtraukti į sėkmingo administracinės nuobaudos paskelbimą. Informacija šiame pavyzdyje nėra susijusi su jokių tikru produktu ar kompanija.

<ul style="list-style-type: none"> • Atitinkama antraštė • Produkto tipas • Modelis • Paveikslėlis • Serijos numerio vieta 	<div style="text-align: center;"> <p>SVARBUS</p> <p>PERSPĖJIMAS APIE PAVOJŲ</p> <p>VEJOS PJOVIMO MAŠINA</p> <p>Modelis – GG 123</p> </div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <ul style="list-style-type: none"> • Problemų detalės ir partijos pardavimo periodas <ul style="list-style-type: none"> → Mes buvome perspėti, kad keletas GG123 vejų pjovimo mašinų, parduotų tarp 2002 m. kovo 1 d. ir liepos 30 d. turi gamyklinį defektą. • Pavojus <ul style="list-style-type: none"> → Dėl šio defekto kaltės, naudojant didelį krūvį, gali nulūžti sujungime su karkasu esanti rankenėlė, o tai sukeltų rimtus sužalojimus. • Kaip patikrinti ar produktas su defektais <ul style="list-style-type: none"> → Jei jūs turite GG123 pjovimo mašiną, prašome patikrinkite serijos numerius, kaip parodyta schemeje. • Identifikacija <ul style="list-style-type: none"> → Modelių su defektais serijos numeriai yra šie: nuo X5761 iki X5874 ir nuo Z2376 iki Z3199 (imtinai), ir pardavimo vietas yra: Smiths Homestores, Barney's Gardenware, taip pat per GreenGrass katalogą užsakant paštu. • Pardavimų alokacija <ul style="list-style-type: none"> → Jei jūs turite pjovimo mašiną su defektais, tuojau pat nustokite ją naudoti. Prašome grąžinti ją į produkto pirkimo vietą, kur jums duos naują pjovimo mašiną arba grąžins pinigus. • Sekantis žingsnis <ul style="list-style-type: none"> → • Žalos atlyginimas <ul style="list-style-type: none"> → • Nemokama pagalba <ul style="list-style-type: none"> → Jei turite papildomų klausimų, prašome nedvejojant susisiekti su GreenGrass nemokama telefono linija 0800 1234 5678 (24 val.) • Atsiprašymai (jei būtina) <ul style="list-style-type: none"> → Mes dėkojame už bendradarbiavimą ir atsiprašome už bet kokius suteiktus nepatogumus. • Kompanijos, atsakingos už grąžinimą <ul style="list-style-type: none"> → GreenGrass & Co, 10 Central Rd, Europa Trading Estate, Newchester, United Kingdom WW1 2GG www.greengrassmowers.com/productrecall
---	--

III priedas – Europos informacijos šaltiniai

SAUGOS DIREKTYVOS

Bendra produkto sauga

- 2001/95/EC - EB direktyva dėl bendros gaminių saugos (GPSD)
- Gamintojų ir platintojų pranešimo nurodymai apie pavojingą produktą kompetentingai Valstybė Narė valdžiai, pagal bendrą produkto saugos direktyvą: DG SANCO 3/04
- EB direktyva dėl bendros gaminių saugos (GPSD) ir tam tikrų direktyvų sektorius su pasiruošimu produkto saugai patarimų dokumentai. DG SANCO 11/03.
http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_safe/prod_safe/gpsd/index_en.htm

SAUGOS STANDARTAI

Nurodyti nacionalinę standarto organizaciją, norint gauti išsamesnę informaciją apie standartus, tinkamus jūsų produktams. Kontaktų detalės yra nurodytos šiame internetiniame puslapyje: -
<http://www.iso.ch/iso/en/aboutiso/isomembers/MemberCountryList.MemberCountryList>

PRODUKTO SAUGOS REKOMENDACIJOS

- Direktyvų įgyvendinimo vadovas, pagrįstas Nauju požiūriu ar Visuotiniu požiūriu. Europos Komisija 2000
<http://europa.eu.int/comm/enterprise/newapproach/legislation/guide/legislation.htm>

RIZIKOS ĮVERTINIMAS

- EN 1050:1996 – Įrengimų sauga. Rizikos įvertinimo principai
- IEC 300-3-9:1995 – Technologinių sistemų rizikos analizė

KOKYBĖS VALDYMAS

- EN ISO 9001:2000 – Kokybės valdymo sistemos - reikalavimai
- BS 8600:1999 – Valdymo sistemų nusiskundimai. Projektavimo ir įgyvendinimo vadovas

Europos Komisijos INFORMACINIAI ŠALTINIAI

- Europos Sąjungos įstatymai <http://www.europa.eu.int/eur-lex/en/index.html>
- DG įmonė – veikla <http://europa.eu.int/comm/enterprise>
- DG įmonė – Euro Info centro tinklas <http://eic.cec.eu.int> ir <http://europa.eu.int/comm/enterprise/networks/eic/eic.html>
- DG sveikatos ir vartotojų apsauga <http://europa.eu.int/comm/consumers>
- DG verslas <http://europa.eu.int/comm/trade>
- Naujo požiūrio standartizacija vidaus rinkoje www.newapproach.org

NACIONALINĖS RINKOS PRIEŽIŪROS ORGANAI

Svarbiausi kontaktai rinkos priežiūrai kiekvienoje suinteresuotoje šalyje yra pateikti žemiau. Kai kuriose šalyse atsakomybė už kai kuriuos rinkos priežiūros aspektus yra pavestos vietinėms organizacijoms. Naujausi kontaktai yra pateikiami EB internetiniame puslapyje www.europa.eu.int/comm/consumers

AUSTRIJA	Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit www.bmwa.gv.at
BELGIJA	FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie www.mineco.fgov.be
KIPRAS	Ministry of Commerce, Industry & Tourism
ČEKIJOS RESPUBLIKA	Česká obchodní Inspekce www.coi.cz
DANIJA	Sikkerhedsstyrelsen www.sikkerhedsstyrelsen.dk
ESTIJA	www.consumer.ee
SUOMIJA	<ul style="list-style-type: none"> o Kuluttajavirasto - www.kuluttajavirasto.fi o TUKES – Turvatekniikan keskus www.tukes.fi
PRANCŪZIJA	<ul style="list-style-type: none"> o Ministère de l' Economie, des Finances et de l'Industrie (MINEFI) www.minefi.gouv.fr o Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) www.finances.gouv.fr/DGCCRF
VOKIETIJA	Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (BMWA) www.bmwi.de
GRAIKIJA	Ministry of Development www.ypan.gr/structure/index_uk.htm
VENGRIJA	www.fvf.hu
IRLANDIJA	Office of the Director of Consumer Affairs (ODCA) www.odca.ie
ITALIJA	Ministero del Attività Produttive www.minindustria.it
LATVIJA	www.ptac.gov.lv
LIETUVA	www.inspekcija.lt
LIUKSEMBURGAS	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
NEDERLANDAI	Voedsel en Waren Autoriteit www.vwa.nl
LENKIJA	www.uokik.gov.pl
PORTUGALIJA	<ul style="list-style-type: none"> o Inspecção-Geral das Actividades Económicas (IGAE) www.igae.pt o Instituto do Consumidor www.ic.pt
SLOVAKIJA	www.economy.gov.sk
SLOVĖNIJA	Tržni inšpektorat Republike Slovenije www.tirs.si
ISPANIJA	Instituto Nacional del Consumo (INC) seguridad@consumo-inc.es
ŠVEDIJA	<ul style="list-style-type: none"> o Konsumentverket KO www.konsumentverket.se o Elsäkerhetsverket www.elsak.se
DIDŽIOJI BRITANIJA	<ul style="list-style-type: none"> o Local Authorities Coordinators of Regulatory Services (LACORS) www.lacors.gov.uk

IV priedas – Pagalbininkai

Šis vadovas buvo išleistas padedant finansinėms įmokoms finansuojant projektą, taip pat įmokoms, gautoms iš organizacijų, kurias pristatė Valdymo komitetas, ir gaunant subsidiją iš Europos Komisijos (DG sveikatos ir vartotojų apsauga), kas sudarė 50% projekto kainos. Projektas buvo vykdomas Intertek tyrimų ir bandymų centro, Vartotojų Asociacijos vardu, ir papildomos medžiagos tiekimu iš Burson Marsteller - susisiekimo konsultantų. Projekto vykdymą kontroliavo Valdymo komitetas, kurį sudarė atstovai iš šių organizacijų:

Nacionalinės rinkos priežiūros institucijos

Belgija – Belgijos federalinės aplinkosaugos ministerija, Vartotojų teisių apsaugos ir rėmimo vystymas – Federalinis visuomenės paslaugų ekonomikos departamentas, privati praktika ir energija www.mineco.fgov.be

Danija – Danijos technologijų saugos tarnyba (Sikkerhedsstyrelsen) www.sikkerhedsstyrelsen.dk

Nyderlandai – Sveikatos, Socialinio aprūpinimo ir sporto ministerija – Maisto ir vartojamų produktų saugumo tarnyba (Voedsel en Waren Autoriteit) www.vwa.nl

Švedija – Vartotojų agentūra (Konsumentverket) www.konsumentverket.se

DB - Prekybos ir pramonės departamentas, Vartotojų ir konkurencijos politikos direkcija www.dti.gov.uk/ccp

PROSAFE - Europos produktų saugos vykdymo forumas (Europos valdžios organų tinklas atsakingas už vartotojų produktų rinkos priežiūrą). www.prosafe.org

EuroCommerce - Mažmeninės, didmeninės ir tarptautinės prekybos pristatymas ES www.eurocommerce.be

UNICE – Gamybinio susivienijimo ir Europos pramoninkų konfederacijų sąjunga. www.unice.org

BEUC – Europos vartotojų organizacija (Bureau Européen des Unions de Consommateurs) www.beuc.org

Vartotojų Asociacija – DB vartotojų asociacija ir „Which“ žurnalo leidėjai www.which.co.uk

Intertek RTC – Intertek tyrimų ir bandymų centras DB vykdo bandymus ir konsultacinius projektus apie vartotojų produktų saugumą ir charakteristiką www.intertek-rtc.com

V priedas – Rizikos įvertinimas ir nustatymas

Ši procedūra yra rizikos įvertinimo metodo pavyzdys, kurį kompanijos gali panaudoti, sprendžiant kokį administracinę nuobaudą pasirinkti. Jis pagrįstas EB GPSD rekomendacijomis. Šią procedūrą rekomenduojama vykdyti mažai komandai, turinčiai žinių ir patirties apie produktą ir jo pavojų. Vertintojams gali tekti priimti subjektyvų sprendimą, jei norimi duomenys yra neprieinami ir tikimasi, kad ši procedūra padės jiems atrasti atitinkamus ir pagrįstus sprendimus apie aktualų ar potencialų pavojų.

Vertintojas privalo naudoti **pavojaus įvertinimo lentelę (žr. 38 psl.)** ir analizuoti surinktą informaciją taip:

1. Naudokite lentelę A pavojaus lygio, priklausančio nuo sužeidimo žmogui sunkumo laipsnio ir tikimybės naudojant produktą, įvertinimui.
2. Naudokite lentelę B pavojaus lygiui, kuris yra priimtinas šiam produktui, nustatymui. Tai priklauso nuo naudotojo tipo ir, įprastiems asmenims, ar produktas turi atitinkamus įspėjimus ir apsaugą, ir ar pavojus yra pakankamai akivaizdus (žr. žemiau).
3. Bendras įvertinimas – palyginkite apskaičiuotą pavojaus lygį iš A lentelės su priimtiniais lygiais iš lentelės B tam, kad nuspręstumėte bendrą pavojaus rimtumą, kuris paveiks administracinės nuobaudos reikalaujamą lygį (žr. skyrius 3.1 iš vadovo).

1 Lentelė A – Pavojaus įvertinimas

Lentelėje A yra sujungti pagrindiniai du faktoriai, kurie atspindi pavojaus įvertinimą – sužalojimo sunkumas ir tikimybė. Kiti sunkumo ir tikimybės apibrėžimai yra sudaryti tam, kad padėti išsirinkti atitinkamas vertes.

1.1 Sužalojimo sunkumas

Šioje lentelėje matote sunkumo klasifikacijų apibrėžimus, su tipinių sužalojimų pavyzdžiais.

Lengvas	Sunkus	Labai sunkus
Mažiau nei 2% nedarbingumo Paprastai praeinantis ir ne visada reikalingas gydymas ligoninėje.	2 – 15% nedarbingumo Paprastai nepraeinantis reikalaujantis gydymo ligoninėje.	Daugiau nei 15% nedarbingumo Reikalaujamas pastovus gydymas ligoninėje.
		Mirtis
Nedideli įpjovimai	Rimti įpjovimai	Rimti vidaus organų sužalojimai
Labai nedideli lūžiai	Rimti lūžiai, piršto netekimas	Galūnių netekimas
	Pakenkimas regai	
	Pakenkimas klausai	Klausos netekimas
Nedideli nudegimai	Vidutinio laipsnio nudegimai	Aukšto laipsnio nudegimai (daugiau nei 25%)
Sausgyslių patempimas	Nesunki negalia	Sunki pastovi negalia
		Rimti psichiniai sutrikimai ar ilgai trunkanti koma.

Daugumai pavojų yra įmanoma numatyti nemalonias aplinkybes, kurios gali sukelti labai rimtus sužalojimus, pvz., peršokant per kabelį, galima nukristi ir susižaloti galvą, o tai gali sukelti mirtį. Bet dažniau pasitaiko nerimtos pasekmės. Dėl šios priežasties susižalojimo sunkumas, parinktas nustatytam pavojui, turi būti pagrįstas tuo, kad galima iš anksto numatyti susižalojimus, susijusius

su produktu. Tai gali būti blogiausias susižalojimų atvejis, pasikartojantis su panašiais produktais.

Jei tuo pačiu produktu susižeidžia keli žmonės (pvz., ugnis ar dujų apsinuodijimas), padidėja pavojaus sunkumas. Jei susižeidimai gali tapti akivaizdūs per ilgą laiko periodą, įvertinimas privalo atspindėti numatytą uždelimą.

1.2 Bendra tikimybė

Bendra susižalojimų tikimybė jungia visas esančias tikimybes, tokias, kaip:

- Esamo ir būsimo produkto defekto tikimybė dėl nenuspėjamų gedimų (jei visi produktai yra su defektais, vadinasi būtų 100% tikimybė). Tų defektų, kurie susiformuoja per produktų gyvavimo laikotarpį, tikimybė turi atspindėti numatytą gedimui laiką.
- Traumų tikimybė į metus tam, kas naudoja produktą su defektu (ta vartotojų rūšis, kurie ketina ar mano, kad nebus sužaloti). Reikia atkreipti dėmesį į:
 - o tipišką eilinio produkto vartotojo pavojų pavojingoje situacijoje.
 - o žmogaus susižalojimo tikimybę, atsirandančią pavojingoje situacijoje.

Šios tikimybės yra sujungtos žemiau pateiktoje lentelėje norint gauti bendrą tikimybę, kuri yra lentelėje A.

Bendra sužalojimų tikimybė		Produkto su defektu tikimybė		
		1%	10%	100%
Sužalojimų tikimybė per metus, pradedant eiliniu neapsisaugojimu, baigiant pavojingu produktu	Pavojus yra pastovus, todėl susižaloti galima net įprastai naudojant produktą.	Vidutinė	Aukšta	Labai aukšta
	Pavojus yra pastovus su pertrūkiais, todėl sužalojimas gali pasitaikyti.	Žema	Vidutinė	Aukšta
	Pavojus yra pastovus su pertrūkiais, todėl sužalojimas galimas.	Labai žema	Žema	Vidutinė
	Pavojus yra atsitiktinis, todėl sužalojimas nebūdingas	Ypatingai žema	Labai žema	Žema

Skaitant šiuos įvertinimus, privalote atkreipti dėmesį į informaciją:

- Statistikos duomenys (jei turima) apie:
 - o Šio ar panašaus produkto gedimą.
 - o Būdingo produkto tipo panaudojimą.
 - o Įvykusias nelaimes su šiuo ar panašiu produktu.
- Prognozės yra padarytos atsižvelgiant:
 - o Produkto gedimo tipus.
 - o Tipinius vartotojo neapsisaugojimus nuo produkto.
 - o Vartotojų elgesį, sąlygojantį nelaimes.

Daugelis pavojaus įvertinimų yra pagrįsti kombinuojant aukščiau esančius informacijos šaltinius, ir pripažinta, jog įvertinimų tikslumas priklauso nuo statistinės informacijos kokybės ir nuo vertintojo sprendimų. Šie sužalojimo sunkumo ir bendros tikimybės įvertinimai yra kombinuojami lentelėje A tam, kad gauti pavojaus lygio įvertinimą.

2 Lentelė B – Pavojaus įvertinimas

Kai kuriais atvejais, pvz., vairuojant automobilį, pavojaus lygis yra priimtinas kiek didesnis, nei pavojus naudojant vaikų žaislus. Lentelė B parodo skirtingose situacijose priimtinius pavojaus lygius. Pagrindiniai faktoriai, kurie paveikia priimtinumą, yra:

- Paveikto žmogaus tipo pažeidžiamumas, ir
- Eiliniams žmonėms (ar produktas atitiks įspėjimus ir saugą, ar pavojus yra pakankamai akivaizdus).

2.1 Lengvai sužeidžiami žmonės

Jei produktas yra skirtas ar labai tikėtina, kad tą produktą naudos labai sužeidžiami žmonės, priimtinas pavojaus lygis turėtų būti nustatytas ant žemo lygio. Žemiau parodytos dvi labai sužeidžiamų žmonių kategorijos su pavyzdžiais:

Ypatingai sužeidžiami	Sužeidžiami
Akli	Silpnaregiai
Sunkiai suluošinti	Dalinai suluošinti
Labai senyvo amžiaus ar silpni	Pagyvenę, esantys fiziškai ir protišcai atsilikę.
Labai jauni (iki 5 m.)	Jauni (nuo 5 iki 11 metų)

2.2 Eiliniai suaugę žmonės

Tokie produktai, kaip peiliai, „pasidaryk pats“ ir sodo įrankiai nėra numatomi ar tinkami naudojimui lengvai sužeidžiamiems žmonėms, vartotojai gali sutikti su tam tikru pavojaus lygiu priklausomai nuo:

- Ar pavojus yra akivaizdus ir neišvengiamas naudojant produktą.
- Ar produktas turi atitinkamus įspėjimus.
- Ar produktas turi atitinkamą apsaugą ir/ar yra aprūpintas apsauginiais reikmenimis.

3 Bendras įvertinimas

Bendras rizikos rimtumas yra nustatomas sulyginant apskaičiuotą rizikos lygį su priimtinu lygiu.

Lentelė B parodo 3 bendros rizikos lygius:

- Didelė rizika – reikalaujanti spartaus veiksmo
- Vidutinė rizika – reikalaujanti kažkokio veiksmo
- Maža rizika – ne visada reikalaujanti veiksmo.

Ši procedūra įvertina rizikos rimtumą pavieniam produkto naudotojui, ir ši rizika turi būti pagrindiniu faktorium sprendžiant ar vykdyti administracinę nuobaudą. Vis dėlto gamintojas gali atsižvelgti į kitus faktorius (tokius, kaip bendras paveiktų vartotojų skaičius) prieš nusprenddamas kokį veiksmą atlikti, kaip aprašyta vadovo 3.1 skyriuje.

Rizikos įvertinimo lentelė

Kliento produktų rizikos nustatymas BGSD										
Ši procedūra numato padėti gamintojams ir platintojams nuspręsti ar rizika yra pakankamai didelė, kad vykdyti korekcinį veiksma. Lentelė naudojama apibrėžti ar bendra rizika yra vidutinė, reikalaujantis kažkokio veiksmo, ar didelė, reikalaujantis staiga										
A lentelė - Rizikos nustatymas					B lentelė - Rizikos įvertinimas					
Sužalojimo sunkumas			Rizikos lygis	Sužeidžiami žmonės		Eiliniai žmonės				Atitinkami įspėjimai ir apsaugos? Akivaizdi rizika?
Lengvas	Sunkus	Labai sunkus		Ypatingai sužeidžiami	Sužeidžiami	Ne	Taip	Ne	Taip	
			Labai aukštas			Ne	Taip	Ne	Taip	
Sužalojimo tikimybė	Labai aukšta	Aukšta	Aukšta	DIDELĖ RIZIKA - REIKALAUJANTI STAIGIAUS VEIKSMO						
	Aukšta	Vidutinė	Vidutinis	VIDUTINĖ RIZIKA - REIKALAUJANTI KAZKOKIO VEIKSMO						
	Vidutinė	Žema	Žemas	MAŽA RIZIKA - NEREIKALAUJANTI						
	Žema	Labai žema	Labai žemas							
	Labai žema									
	Žema									

Pavyzdys (remiantis rodyklėmis)
A lentelė - Jei numatytos rizikos rimtumas yra Labai aukštas, o tikimybė yra Labai žema, rizikos lygis yra Žemas.
B lentelė - Rizikos priimtumas priklausys nuo vartotojo tipo (pvz., eilinis suaugęs) ir, eiliniams suaugusiems, ar produktas turi priimtinus perspėjimus ir apsaugas (Ne) ir ar pavojus yra akivaizdus ir būtinas, kad produktas dirbtų (Ne).
Bendras nustatymas - aukščiau buvo minima, kad bendras rizikos lygis yra vidutinis, ir kažkoks veiksmas yra reikalaujamas.

4 Pavyzdžiai

Žemiau parodyti pavyzdžiai iliustruoja metodą:

1) Dujinis rėmas, ant kurio kepama skerdiena

Dujinis rėmas, ant kurio kepama skerdiena yra nepakankamai apsaugotas naudojant produktą patalpose, jis neturi liepsnos susilpninimo įtaiso, kuris apsaugotų dujų nuotėkį, ir sukelia pavojų.

- **Lentelė A** – Pavojus gali būti **labai rimtas** (mirtis), bet pavojaus galimybė yra numatyta **labai žema**, suteikiant **žemą** pavojaus lygį.
- **Lentelė B** – dujinis rėmas, ant kurio kepama skerdiena yra skirtas naudojimui eiliniams suaugusiems, jis turi nepakankamą perspėjimą (**Ne**) ir pavojaus lygis nėra akivaizdus (**Ne**), todėl bendras pavojaus lygis būtų **vidutiniškas**.

A lentelė - Rizikos nustatymas			B lentelė - Rizikos įvertinimas						
Sužalojimo sunkumas			Rizikos lygis	Sužeidžiami žmonės		Eiliniai žmonės		Atitinkami įspėjimai ir apsaugos? Akivaizdi rizika?	
Lengvas	Sunkus	Labai sunkus		Ypatingai sužeidžiami	Sužeidžiami	Ne Ne	Taip Ne		Ne Taip
Sužalojimo tikimybė	Labai aukšta	Aukšta	Labai aukštas	DIDELĖ RIZIKA - REIKALAUJANTI STAIGAUS VEIKSMO	DIDELĖ RIZIKA - REIKALAUJANTI STAIGAUS VEIKSMO	Ne Ne	Taip Ne	Ne Taip	Taip Taip
	Labai aukšta	Aukšta	Aukštas						
	Aukšta	Vidutinė	Žema	Žemas	KAZKOKIO VEIKSMO	Ne Ne	Taip Taip	Ne Taip	Taip Taip
	Vidutinė	Žema	Labai žema						
	Žema	Labai žema							
	Labai žema								

2) Grandininis pjūklas

Grandininio pjūklo naudotojui galimas rankos nupjovimas. Yra aptikta, jog grandininis pjūklas turi netinkamo dizaino apsaugą, leidžiančią naudotojo rankai nuslysti ir paliesti grandinę.

- **Lentelė A.** Pavojaus įvertinimas yra **aukštas**, nes pavojus visiems produktams yra akivaizdus ir gali įvykti bet kuriuo metu. Susižalojimo sunkumas yra **rimtas**, todėl bendras pavojaus lygis yra **aukštas**.
- **Lentelė B.** Grandininis pjūklas, kuris yra skirtas vartoti eiliniam suaugusiam, turi akivaizdų pavojų (**Taip**) ir nepakankamą apsaugą (**Ne**), todėl bendras pavojaus lygis yra **rimtas**.

A lentelė - Rizikos nustatymas			B lentelė - Rizikos įvertinimas						
Sužalojimo sunkumas			Rizikos lygis	Sužeidžiami žmonės		Eiliniai žmonės		Atitinkami įspėjimai ir apsaugos? Akivaizdi rizika?	
Lengvas	Sunkus	Labai sunkus		Ypatingai sužeidžiami	Sužeidžiami	Ne Ne	Taip Ne		Ne Taip
Sužalojimo tikimybė	Labai aukšta	Aukšta	Labai aukštas	DIDELĖ RIZIKA - REIKALAUJANTI STAIGAUS VEIKSMO	DIDELĖ RIZIKA - REIKALAUJANTI STAIGAUS VEIKSMO	Ne Ne	Taip Ne	Ne Taip	Taip Taip
	Labai aukšta	Aukšta	Aukštas						
	Aukšta	Vidutinė	Žema	Žemas	KAZKOKIO VEIKSMO	Ne Ne	Taip Taip	Ne Taip	Taip Taip
	Vidutinė	Žema	Labai žema						
	Žema	Labai žema							
	Labai žema								

3) Kalėdinės eglės lemputės

Laidai, aprūpinantys kai kurias kalėdinės eglės lemputes gali būti ištraukti iš lemputės lizdo, atidengdami plikus laidus ir sukelti elektros šoko pavojų.

- **Lentelė A.** Pavojaus susižeisti lygis yra **labai rimtas** (elektros šokas). Šio pavojaus tikimybė priklauso nuo produktų, galinčių sukelti problemą, procento, ir nuo aplinkybių derinio, sukeliančio rimtą sužalojimą. Jei tikimasi tik 1% produktų su problema, ir tik keletas aplinkybių sukeltų mirtį, vadinasi bendras pavojaus lygis yra labai žemas. Tai būtų **žemas** pavojaus lygis.
- **Lentelė B.** Bendras pavojaus lygis eiliniams suaugusiems būtų **vidutiniškas**, nes pavojus nėra akivaizdus (**Ne**) ir perspėjimai būtų netinkami. Jei lemputes gali pasiekti labai maži vaikai (**Labai jauni**), tai bendras pavojaus lygis būtų **rimtas**.

A lentelė - Rizikos nustatymas			B lentelė - Rizikos įvertinimas									
Sužalojimo sunkumas			Rizikos lygis	Sužeidžiami žmonės		Eiliniai žmonės		Atitinkami įspėjimai ir apsaugos? Akivaizdi rizika?				
Lengvas	Sunkus	Labai sunkus		Ypatingai sužeidžiami	Sužeidžiami	Ne	Taip		Ne	Taip		
Sužalojimo tikimybė	Labai aukšta	Aukšta	Labai aukštas	DIDELĖ RIZIKA - REIKALAUJANTI STIPRŲ VEIKSMŲ	VIDUTINĖ RIZIKA - REIKALAUJANTI KĄŽKOKIO VEIKSMŲ	Ne	Taip	Ne	Taip	Atitinkami įspėjimai ir apsaugos? Akivaizdi rizika?		
	Aukšta	Vidutinė	Vidutinis			Ne	Ne	Taip	Taip			
	Vidutinė	Žema	Labai žema	Zemas	MAŽA RIZIKA - NEREIKALAUJANTI	Ne	Taip	Ne	Taip	Atitinkami įspėjimai ir apsaugos? Akivaizdi rizika?		
	Žema	Labai žema	Labai ypatingai žemas	Labai ypatingai žemas		Ne	Ne	Taip	Taip			
	Labai žema											

4) Vaikiškas žaislas

Žaislas meškinas turi akis ir sagas, kurios gali lengvai nutrūkti ir taip sukelti paspringimo ar jų įkvėpimo pavojų.

- **Lentelė A.** Yra paspringimo galimybė, kas gali sukelti **labai rimtą** sužeidimą. Tai apima visus produktus, bet paspringimo tikimybė priklauso nuo sagų dydžio ir kaip lengvai jos nusiima, todėl egzistuoja keletas sąlygų. Jei tikimybė buvo nustatyta **žema**, vadinasi tai būtų **vidutiniškas** pavojaus lygis.
- **Lentelė B.** Kadangi produktas yra skirtas mažiems vaikams (**Ypatingai sužeidžiami**), bendras pavojaus lygis būtų **rimtas**.

A lentelė - Rizikos nustatymas			B lentelė - Rizikos įvertinimas									
Sužalojimo sunkumas			Rizikos lygis	Sužeidžiami žmonės		Eiliniai žmonės		Atitinkami įspėjimai ir apsaugos? Akivaizdi rizika?				
Lengvas	Sunkus	Labai sunkus		Ypatingai sužeidžiami	Sužeidžiami	Ne	Taip		Ne	Taip		
Sužalojimo tikimybė	Labai aukšta	Aukšta	Labai aukštas	DIDELĖ RIZIKA - REIKALAUJANTI STIPRŲ VEIKSMŲ	VIDUTINĖ RIZIKA - REIKALAUJANTI KĄŽKOKIO VEIKSMŲ	Ne	Taip	Ne	Taip	Atitinkami įspėjimai ir apsaugos? Akivaizdi rizika?		
	Aukšta	Vidutinė	Vidutinis			Ne	Ne	Taip	Taip			
	Vidutinė	Žema	Labai žema	Zemas	MAŽA RIZIKA - NEREIKALAUJANTI	Ne	Taip	Ne	Taip	Atitinkami įspėjimai ir apsaugos? Akivaizdi rizika?		
	Žema	Labai žema	Labai ypatingai žemas	Labai ypatingai žemas		Ne	Ne	Taip	Taip			
	Labai žema											

Produkto sauga Europoje – administracinės nuobaudos, įtraukiant gražinimą, vadovas

I papildymas – Vadovo santrauka

Tai yra įvado ir 1 ir 4 skyrių sutrumpinta vadovo versija, kur nurodoma detalesnė informacija. Šios santraukos skyrių numeriai sutampa su numeriais vadove.

ĮVADAS

Vadovo paskirtis

Jei jūs esate plataus vartojimo prekių Europos Sąjungoje (ES) gamintojas ar platintojas, šis vadovas suteiks jums bendrą informaciją apie tai, ką jūs turite daryti, kai vienas iš jūsų produktų yra nesaugus.

Sritis

Šis vadovas, apimantis visų rūšių gamintojų ir platintojų administracines nuobaudas (ne tik produkto gražinimą), taikomas panaikinti saugos riziką atsirandančią iš ne maisto produktų, esančių rinkoje.

Į **administracines nuobaudas** įeina:

- Produkto modelio pakeitimas
- Produkto išėmimas iš apyvartos
- Informacijos ir perspėjimų apie teisingą produkto panaudojimą siuntimas vartotojams
- Produkto modifikavimas vartotojo namuose ar kitur
- Produktų priėmimas atgal norint pakeisti jį ar gražinti pinigus

Kas yra atsakingas už administracinę nuobaudą?

Gamintojų ir platintojų atsakomybė už administracinę nuobaudą priklauso nuo aplinkybių. Kompanijoms reikia turėti susitarimus su tiekėjais, kur apibrėžiamos pastarųjų atitinkamos atsakomybės už administracinę nuobaudą.

Šios atsakomybės (apibendrintos žemiau) yra skirtos nustatyti procedūros dalių pritaikymą kompanijoms.

Gamintojai

Produkto gamintojas privalo priimti pagrindinę atsakomybę už administracinę nuobaudą. Pagal administracinės nuobaudos paskirtį gamintojas yra apibūdinamas kaip:

- Produkto **gamintojas**, kai jis įsikuria Bendrijoje,
- **Bet kuris kitas asmuo, pristatantis save gamintoju** (įtraukiant kitą gamintoją) pridedantis savo vardą, prekės ženklą ar kitą išsiskiriantį ženklą prie produkto, arba atnaujinantis produktą asmuo;
- Gamintojo **įgaliotinis**, kai gamintojas nėra įsikūręs Bendrijoje ARBA
- Jei nėra įsikūrusio Bendrijoje įgaliotinio, tai produkto **importuotojas**;
- **Kiti specialistai**, esantys tiekimo grandinėje, jei jų veikla paveikia produkto saugą.

Platintojai

Jei produkto platintojas (didmenininkas ar mažmenininkas) nėra atsakingas už gamybą, jis vis tiek turi pripažinti žemiau pateiktas atsakomybes už administracinę nuobaudą.

Administracinės nuobaudos procedūros katalogas

Svarbiausia sėkmingo administracinės nuobaudos aplinkybė yra veik **greitai** ir **pranešk efektyviai**
Vartotojo sauga ir jūsų kompanijos reputacija priklauso nuo

1. Planuokite į priekį – prieš atsirandant problemai

- Sukurkite strategiją ir procedūrą administracinei nuobaudai
- Aptarkite šią strategiją su savo verslo partneriais
- Sudarykite komandą, tiriančią administracines nuobaudas
- Kontroliuokite informaciją apie produktų saugą
- Turėkite aprašymus, padedančius atsekti produktus ir nustatyti vartotojus, ir galutinius naudotojus
- Sutvarkykite produkto modelio ir saugos dokumentus
- Atnaujinkite kontaktinius ryšius su svarbiausiais asmenimis ir kompanijomis.

2. Nuspręskite ar veikti – įvertinkite riziką

- Nustatykite pavojų ir jo atsiradimo priežastį
- Įvertinkite kiek yra paveiktų produktų
- Identifikuokite kas gali būti paveiktas
- Apgalvokite kokio lygio sužalojimą tai gali sukelti
- Įvertinkite šio sužalojimo tikimybę
- Įvertinkite bendros rizikos priimtinumą.

3. Jei yra reikalingas administracinė nuobauda – ką daryti?

- Nuspręskite ar administracinė nuobauda turi apimti:
 - o produktus, esančius tiekimo grandinėje, ir galbūt
 - o produktus, esančius pas vartotojus
- Nuspręskite kokie administracinės nuobaudos turi būti atliekami
- Suderinkite su platintojais atsakomybes ir veiksmus
- Pranešti rinkos priežiūros institucijoms.

Jei veiksmas apima produktus, esančius pas vartotojus, jums reikia:

- Atsekti produktus ir jų savininkus
- Sudaryti susisiekiimo programą
- Aprašyti aiškiai ir paprastai kiekvieną pranešimą apie administracinę nuobaudą
- Nuspręsti, kaip išplatinti pranešimą
- Susisiekti su savo klientais
- Susisiekti su tais, kurie turi apie tai žinoti
- Atlikti administracinę nuobaudą su produktais
- Užsiimti produktais, kurie buvo grąžinti
- Tikrinti administracinės nuobaudos rezultatai ir nuspręsti ar reikalingas tolesnis veiksmas.

4. Po administracinės nuobaudos – mokykitės iš patirties

- Peržiūrėkite modeliavimo standartus ir pagerinkite kokybės sistemą bandydami išvengti problemų ateityje.
- Įvertinkite administracinės nuobaudos procedūros pasisekimą ir padarykite patobulimus.
- Išsiųskite komentarus ir padėką svarbiausiems dalyviams.

1 Jūsų administracinės nuobaudos strategijos paruošimas

Labai svarbu planuoti į priekį tam, kad prireikus, gamintojai ir platintojai galėtų greitai sureaguoti.

1.1 Strategijos kūrimas

Ir gamintojams, ir platintojams reikia sukurti administracinės nuobaudos strategijas.

1.2 Veiksmų plano suderinimas

Pagrindinės administracinės nuobaudos sudedamosios dalys yra aprašytos žemiau:

1.2.1 Administracinės nuobaudos komanda

Gamintojas turi surinkti tokią komandą, kurią sudarytų asmenys su žiniomis apie:

- Dizainą
- Gamybą
- Produkto saugos ir pavojaus įvertinimo valdymą
- Kokybės garantiją
- Tiekimą
- Platinimą
- Marketingą ir klientų aptarnavimą
- Visuomeninius ir kolektyvinius santykius
- Teisę
- Apskaitą.

1.2.2 Monitoringo procedūros

Gamintojai ir platintojai privalo turėti procedūras, kurios kontroliuoja produktų problemas. Tai reiškia, kad jums reikia turėti tokią sistemą, kuri galėtų surinkti ir analizuoti šią informaciją:

- Ataskaitos apie įvykį, kurio priežastis yra jūsų produktas
- Tiesioginiai ar perduoti per prekiautoją vartotojo nusiskundimai
- Garantijos pretenzijos
- Draudimo reikalavimai arba teisiniai įsipareigojimai
- Reikalavimų neatitikimas, gautas iš kompanijos kokybės kontrolės ar iš kitos organizacijos
- Produkto testavimo rezultatai
- Informacija iš aptarnavimo inžinieriaus

- Pranešimai apie detalių ir produktų gražinimą
- Bet kokio akivaizdaus pavojaus pasirodymas iš pardavimų netikėtoms vartotojų grupėms.
- Bet koks akivaizdus vartotojo piktnaudžiavimas produktu ar netinkamas jo panaudojimas.
- Bet koks akivaizdus tyčinis produkto gadinimas.

1.2.3 Produkto atsekimo planas

Vartotojai turi sugebėti identifikuoti nepatikimus produktus, o jūs turite sugebėti atsekti tuos pirkėjus, kurie pirko tokius produktus. Tai reiškia, kad jūs privalote:

Nesaugaus produkto nustatymo būdas

- Geriausia, kai gamintojas produktus pažymi serijos numeriu tam, kad būtų nustatyti atskiri paveikti produktai. Kitu atveju jums reikės atlikti administracinę nuobaudą didesniai produktų kiekiui, nei reikia.
- Kai kurioms produktų rūšims užtenka nustatyti partijos numerį.
- Bar kodai yra plačiai naudojami nustatant ar atsekant skirtingų rūšių produktus.

Klientų duomenų bazė

Norint turėti veiksmingą administracinę nuobaudą, gamintojai ir platintojai turi sudaryti savo klientų ir jų pirkinių sąrašus. Informaciją apie klientą turi sudaryti:

- Vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, pašto indeksas ir vartotojo telefono nr.
- Produkto rūšis, modelio numeris ir produkto pirkimo data.

Žemiau pateikti kai kurie žinių šaltiniai reikalingi tai informacijai gauti:

- Verslo klientų pardavimų įrašai turėtų padėti nustatyti, kuris produktas buvo tiekiamas.
- Įrašai apie pirktus produktus, laikomi produktų pardavėjų
- Taip pat gali padėti garantijos ar registracijos kortelės.
- Techninio aptarnavimo įrašai taip pat gali būti informacijos šaltiniu apie klientą.
- Informacijos gali turėti ir kompanijos, parduodančios savo produkciją per internetą ar paštu.

Tiekėjo duomenų bazė

Jei saugos problemos priežastimi buvo tiekėjas, tiekiantis detales jūsų produktams, jūs turite nustatyti tų detalių numerius.

1.2.4 Techninė dokumentacija

Sprendžiant produkto saugos problemas, gamintojams reikia turėti lengvą prieinamumą prie dokumentų apie:

- Produkto dizainą (įskaitant medžiagų specifikacijas), ypačingai tų, kurie susiję su produktų sauga
- Bet kokį padarytą pakeitimą ir pakeitimo datas, ir/arba serijinius numerius ar produkto partijos numerius.

1.2.5 Susisiekimui ir kontaktų sąrašai

Jūs turite nuolat atnaujinti sąrašą tų asmenų ir organizacijų, kurių jums gali prireikti. Jūsų kontaktų sąrašą turi įeiti: -

Kontaktai jūsų kompanijoje

- Atsakinga vyresnioji valdyba
- Administracinės nuobaudos komandos nariai
- Kiti svarbūs asmenys
- Gamintojai ir kiti pardavimo atstovai
- Prekių sandėliai
- Transportavimas.

Kontaktai kitose kompanijose

- Specialistai užsakovai
- Tiekėjai

- Nacionalinės prekybos bendrovės
- Rinkos priežiūros institucijos
- Policija
- Spauda, televizija ir kitos visuomenės informavimo priemonės.

Paslaugų tiekėjai

- Techninio aptarnavimo kompanijos
- Bandymų laboratorijos
- Kiti ekspertai ar konsultantai
 - o Teisiniai patarėjai
 - o Rizikos įvertinimo konsultantai
 - o Visuomeninių ryšių konsultantai
- Ryšiai su visuomene
- Draudimo bendrovės
- Skambučių centro agentūros
- Atliekų pašalinimo agentūros.

1.2.6 Rizikos įvertinimas ir administracinės nuobaudos procedūros

Kompanijoms reikia turėti rašytinį dokumentą apie tai, kaip jie įvertins riziką ir kaip vykdys administracinę nuobaudą potencialiai nepatikimam produktui. (žr. [2 ir 3 skyrių](#))

2 Rizikos įvertinimas

Jeigu po monitoringo procedūros paaiškėja, kad vienas iš produktų gali sukelti pavojų vartotojams, jums reikia įvertinti jį nustatant ar reikalingas administracinė nuobauda. Daugiausia dėmesio tam turi skirti gamintojas, bet platintojas galėtų padėti teikdamas informaciją.

Rizikos įvertinimą turi vykdyti vienas žmogus ar maža komanda, turintis patirtį apie pavojingus produktus. III priede rasite informaciją apie rizikos įvertinimą, o IV priede – rizikos įvertinimo metodo pavyzdį, kuris yra sudarytas pagal ES Bendros gaminių saugos direktyvos nurodymus. Galimi ir kiti metodai, nors metodų pasirinkimas gali priklausyti nuo jūsų išteklių. Rizikos įvertinimas paprastai turi keletą fazių, jungiančių šiuos principus:

2.1 Rizikos nustatymas

Analizuokite surinktą informaciją ir bandykite atsakyti į šiuos klausimus:

- Kokia rizikos prigimtis?
- Kokia rizikos priežastis? (atsitiktinis produkto defektas, produkto gedimas, neįprastos eksploatacinės sąlygos, netinkamas produkto naudojimas, atsitiktiniai gedimai, t.t.)
- Kokia produktų grupė (modelis) yra paveikta?
- Kas yra paveiktas pavojaus? (naudotojas, pašalinis asmuo)
- Kokie faktoriai galėtų paveikti nuostolio tikėtinumą ir sunkumą? (vartotojo kompetencija, produkto amžius, naudojimo būdas ir t.t.)

2.2 Rizikos laipsnio įvertinimas

Surinkus visą šią informaciją, jūs privalote įvertinti rizikos laipsnį tam, kad žinotumėte, kurį atlikti veiksmą. Rizikos įvertinimas priklauso nuo dviejų pagrindinių faktorių:

- Galimo sužalojimo, padaryto asmeniui, naudojusiam ar kontaktavusiam su produktu, sunkumas
- Įmanomo sužalojimo galimybė. Tai yra paveikta šių faktorių:
 - o Esamo ar būsimo produkto defekto galimybė ir laikas iki gedimo.
 - o Kaip dažnai vartotojas yra neapsaugotas nuo pavojaus.
 - o Vartotojo, neapsaugoto nuo pavojaus, sužeidimo galimybė

Sujungtas sunkumo ir tikimybės įvertinimas pateikia bendros rizikos įvertinimą. Norint tiksliau apskaičiuoti problemų lygį, reikia surinkti ir įvertinti sekančią informaciją:

- Kiek produktų su defektais yra pardavime?
- Kiek parduotų produktų vis dar bus naudojama

2.3 Rizikos priimtumo nustatymas

Prieš priimant sprendimą, jums reikia įvertinti koks rizikos lygis bus priimtinas vartotojams. Tam tikros produktų rūšys (įrankiai ar staklės su aštriais ašmenimis) kelia akivaizdų pavojų, kurį vartotojas pripažįsta, nes mano, jog gamintojas ėmėsi atitinkamų saugos priemonių. Vartotojas tikisi labai žemo rizikos laipsnio produktams, kuriuos daugiau naudoja lengvai sužeidžiami žmonės (vaikų priežiūros produktai).

2.4 Bendra rizika

Įvertinus visus šiuos faktorius, reikia įvertinti bendrą riziką, panaudojant šiuos lygius:

- Didžiulė rizika – reikalaujanti greito veiksmo
- Vidutinė rizika – reikalaujanti kažkokio veiksmo
- Žema rizika – paprastai nereikalaujanti jokio veiksmo.

3 Administracinės nuobaudos eiga

Gamintojai yra pilnai atsakingi už administracinės nuobaudos vykdymą, nors platintojai taip pat gali dalyvauti (žr. įvade Kas yra atsakingas už administracinę nuobaudą). Gamintojai turi paprašyti platintojų visapusiškos informacijos per visą administracinės nuobaudos vykdymo laikotarpį.

Skirtingi proceso žingsniai atitinka skirtingus administracinės nuobaudos lygius.

3.1, 3.2, 3.8, 3.9, 3.10 skyriai tinka visiems veiksams.

3.3 – 3.7 skyriai tinka tik jei produktas yra pas klientą.

3.1 Nuspręsti, koks veiksmas yra reikalingas

Sprendimas apie tai, kokio tipo veiksmą priimti pagrįste priklauso nuo bendro pavojaus, nors galite atsižvelgti į:

- Bendrą paveiktų klientų skaičių
- Veiksmo vykdymo praktiškumą
- Numatoma veiksmo vykdymo sėkmę
- Rinkos priežiūros institucijų patarimą
- Žiniasklaidos reagavimą į pavojų.

Yra patariama:

Jei bendras rizikos lygis įvertinamas didžiuoju, administracinė nuobauda apima produktus, esančius pas klientus, todėl gamintojai turi priimti skubų sprendimą apie:

- pranešti rinkos priežiūros institucijoms
- Izoliuoti gamintojo turimus sandėlius
- Prašyti platintojų izoliuoti pažeistus produktus
- Informuoti tiekėjus apie visas pažeistas detales
- Sudaryti susisiekimą su vartotojais programą.

Jei bendras pavojaus lygis nustatomas vidutiniu, administracinės nuobaudos reikės tik produktams, esantiems platinimo tinkle, ir gali užtekti tik išimti iš juos prekybos ir detalai pranešti apie tai, kas buvo atlikta (žr. 3.2 skyrių).

Jei bendras pavojaus lygis nustatomas mažu, administracinės nuobaudos reikės tik aptariant pažeistų produktų dizaino ir gamybos pakeitimą.

Veiksmo tipas

Administracinės nuobaudos gali apimti:

- Produkto modelio pakeitimą
- Gamybos metodo pakeitimą
- Produkto iš platintojų tinklo išėmimą ir izoliavimą
- Produktų, esančių platinimo grandinėje, modifikavimą (tokie produktai turi būti pažymėti)
- Instrukcijų, pridedamų prie produkto, pagerinimą;
- Papildomos informacijos vartotojams apie taisyklingą produkto vartojimą siuntimą;
- Produktų taisymą vartotojo namuose (tokie produktai turi būti pažymėti);
- Produktų grąžinimą iš vartotojų taisymui;
- Produktų atsiėmimą iš vartotojų pakeitimui ar pinigų grąžinimui;
- Vartotojų instruktavimą kaip atsikratyti produkto;
- Pasiūlymas pakeisti atsiimtą ar paskelbtą netinkamu produktą ar grąžinti už jį sumokėtus pinigus gali padaryti veiksmą daug sėkmingesnį.

3.2 Informuoti rinkos priežiūros institucijas

Gamintojai ir platintojai turi suteikti kompetentingoms institucijoms preliminarią informaciją apie produkto keliamą pavojų iš karto, kai jie apie jį sužino. Jei bendras rizikos lygis yra pakankamai didelis, jūs turėtumėte neatidėliojant apie tai pranešti rinkos priežiūros institucijoms, nebent jūs užtikrinote, kad kompetentinga institucija jau

buvo informuota kitos įmonės ar kitos kompetentingos institucijos.

3.3 Atsekti produktus ir jų savininkus

1.2.3 skyriuje aprašyta veikla turi būti koordinuojama administracinės nuobaudos komandos, bet jei jūs vykdotė veiksmą skirtingose šalyse, jums reikės paskirti šiuos veiksmus vietiniams atstovams.

3.4 Sudaryti susisiekimo programą

Nepriklausomai nuo to, ar turite kliento kontaktus, ar ne, jums reikia sudaryti susisiekimo programą tam, kad galėtumėte užmegzti ryšį su jais. Į susisiekimo programą turi įeiti:

- Centrinis susisiekimo centras turintis nemokamą telefono liniją (pagalbos linija)
- Skambinusiųjų klientų sąrašas
- Skambinusiųjų žiniasklaidos atstovų sąrašas
- Pokalbio su klientais ir žiniasklaida planai

3.5 Pranešimas ir su kuo susisiekti?

Pranešimas

Pranešimą apie administracinę nuobaudą sudaro:

- Aiški antraštė, nukreipianti dėmesį į pranešimą, į kurį įeina tokie žodžiai, kaip „Svarbus įspėjimas dėl saugos“
- Produkto identifikavimo detalės (produkto pavadinimas, partijos ir serijos numeris, bar kodas, spalva, dydis ir nesaugaus produkto nuotrauka ar piešinys)
- Tikslus paaiškinimas, kas yra netvarkoje su produktu
- Detalės apie pavojaus ir potencialaus pavojaus saugą
- Aiškios instrukcijos, kaip elgtis su produktu
- Internetinis puslapis ar pagalbos telefoninė linija tolesnei informacijai

- Jei priimtina, atsiprašyti už visus sukeltus nepatogumus

II priede rasite paskelbimo apie administracinę nuobaudą pavyzdį.

Su kuo susisiekti?

Kontaktuoti reikėtų su:

- Vartotojais (žr. 3.7 skyrių)
- Kompanijos personalo nariais
- Svarbiausiais verslo klientais, platintojais ir tiekėjais
- Rinkos priežiūros institucija (žr. 3.2 skyrių)

Nors yra pirmumas informuojant tam tikras audiencijas, bet visi jie turi gauti tokius pačius pranešimus per labai trumpą laiko periodą, ypač, jei rizika yra didelė.

3.6 Kaip išplatinti pranešimą

Geriausia būtų, kad jūs bandytumėte tiesiogiai susisiekti su klientais. Jei tai yra neįmanoma, pasirinkite idealiausią susisiekimo kanalą priklausomai nuo:

- Kuri žiniasklaidos rūšis efektyviausiai praneša plačiai geografiškai paplitusiems paveiktiems klientams?
- Koks yra efektyviausias ir trumpiausias klientų informavimo būdas?

Galimi susisiekimo kanalai

Susisiekimo konsultantai padės jums pasirinkti iš šių žiniasklaidos rūšių:

- Reklamos laikraštyje
- Klientų aptarnavimas telefonu (pagalbos telefoninė linija, informacinė telefoninė linija, nemokama telefoninė linija)
- Informacija apie tikslią pardavimo vietą (informacinis lapelis, mini skelbimai)
- Radijo ir televizijos žinios, ir klientų programos
- Radijo ir televizijos reklamos
- Spaudos paslaugų teikimas (internetu puslapis, žiniasklaida ir jai priskirtos telefono linija(-jos)), nukreiptas į žinių nacionalinio dienraščio ir vietinio laikraščio redaktorius

- Interneto puslapiai (kartais vadinami „Dark Sites“ (šešėliniai puslapiai), kurie yra iš anksto paruošti ir gali būti aktyvinti jums prireikus)

Pranešimai apie gražinimą kiekvienoje šalyje turi būti spausdinami labiausiai tam tinkamuose laikraščiuose.

3.7 Susisiekite su savo klientais

Pats geriausias būdas, garantuojantis administracinės nuobaudos efektyvumą, yra asmeniškasis susisiekimas su klientais. Jei jūs turite informacijos apie klientą, jūs privalote nusiųsti jam laišką ar internetinį laišką, ar paskambinti telefonu, pranešdami apie administracinės nuobaudos paskelbimą. Vis dėlto jums reikės pripažinti, kad kai kurie klientai pakeitė adresus ar perdavė produktą kitam asmeniui.

3.8 Susisiekimas su kitais asmenimis

Jūs privalote kaip įmanoma greičiau paskelbti informaciją visam savo personalui ir apgalvoti pranešimus, skirtus viešai publikai.

3.9 Administracinės nuobaudos valdymas

Jums reikia valdyti tą administracinę nuobaudą, kuris yra aprašytas 3.1 skyriuje, t.y. apie produktus esančius jau pas klientus ir produktus esančius tiekimo tinkle, kiekvienoje šalyje. Su produktais turi būti elgiamasi šiais būdais:

Surinkite produktus

Jei produktai yra gražinti platintojui, jums reikės:

- Suorganizuoti jų surinkimą iš platintojų
- Paprašykite klientų gražinti produktą (jei jis yra kilnojamas) artimiausiam platintojui ar pardavėjui
- Jei produktai nėra kilnojami, suorganizuokite jų surinkimą iš klientų.

Nesaugūs produktai turi būti aiškiai nustatyti ir užrašyti jų paskesnę saugojimo vietą. Platintojas privalo identifikuoti produktą ir kompensuoti žalą, t.y. produkto pakeitimą ar pinigų gražinimą klientui.

Produktų korekcija

Jei pasiūlėte suremontuoti ar pataisyti kliento produktą, vadinasi:

- Tai atliks vietinis atstovas ar platintojas
- Jūs siūsite inžinierių į kliento namus atlikti pakeitimą.

Aiškiai pažymėkite jau pakeistus produktus.

Jūs turite nuspręsti ką daryti su sugražintais produktais. Jūs galite: -

- Pataisyti produktą, kad jį galima būtų perparduoti. Aiškiai pažymėti pataisytus produktus ir atnaujinti šiems produktams priklausančius dokumentus
- Atnaujinti kai kurias medžiagas ar detales, kurias galėsite pakartotinai panaudoti kitiems produktams.

Negalima nepataisytus produktus parduoti ar perleisti vartotojams. Jei produktų neįmanoma pataisyti ar perdirbti, jūs turėsite garantuoti, jog tais produktais yra saugiai atsikratyta.

3.10 Monitoringo progresas

Prieš nustatant administracinę nuobaudą, jums bus naudinga nustatyti tikėtiną atsiliepimų skaičių kiekvienoje šalyje. Institucijos, esančios pavienėse šalyse gali suteikti informaciją apie tikėtiną atsiliepimų lygį. Jums reikės nustatyti skirtingus tikėtinus atsiliepimus iš platintojų ir iš vartotojų.

Prasidėjus administracinei nuobaudai, jums reikia savaitių bėgyje ar ilgiau, priklausomai nuo to ar tikslas bus pasiektas, registruoti skambinusiųjų klientų skaičių. Jei jūs pasiekiate tikslą, oficialiai galite užbaigti administracinę nuobaudą, bet jums vėliau vis tiek reikės užsiimti gražintais produktais.

4 Mokymasis iš patirties

Administracinei nuobaudai pasibaigus, jums reikia peržiūrėti, kas sukėlė problemą ir ją atitaisyti, kad ji daugiau nepasikartotų. Galų gale jūs turite įvertinti administracinės nuobaudos procedūros sėkmę, kad ateityje galėtume pagerinti rezultatus.

4.1 Ką reikia daryti, kad tai nepasikartotų?

Šioje dalyje reikia akcentuoti tai:

- jūsų naudojamus standartus ir modeliavimo principus
- kokybės efektyvumo garantiją ir produkto saugos/pavojaus valdymo sistemas.

Norint apsaugoti nuo problemų, reikia išnagrinėti nesėkmingas sistemos dalis ir apgalvoti jų patobulinimą.

4.2 Kaip pagerinti administracinės nuobaudos procedūrą?

Reikia peržiūrėti kiekvieną administracinės nuobaudos procedūros dalį tam, kad galėtumėte nustatyti kaip jas pagerinti.

Pavyzdžiui jūs galite:

- Tikrinti naudojamų susisiekimu metodų efektyvumą (tyrinėjant nuomones) ir pritaikyti šį veiksma ten, kur būtina.
- Įvertinti administracinės nuobaudos vidaus procedūras ir nustatyti strategijos ar apmokymo pasikeitimo būtinumą.
- Sudarykite išsamią ataskaitą apie visus priimtus veiksmus ir apie spęstas problemas administracinės nuobaudos metu.