

Rückruf: Prävention ist billiger Checkliste für Vorbereitungsmaßnahmen

1. Internes Team und Prozesse definieren und einüben:

- Mitglieder **Task Force** definieren anhand von Funktion; Benennung von Stellvertretern, Erreichbarkeitsangaben
- Interne **Informationswege** festlegen
- **Informationsbedarf Management** festlegen, Entscheidungsgrundlagen definieren
- **Externe Spezialisten** identifizieren, Kontaktangaben regelmäßig aktualisieren
- **Sensibilisierung** der Retouren-Aannahmestellen, regelmäßige **Schulung**
- Adresslisten **Fachverbände und Behörden** führen und regelmäßig aktualisieren. z.B. BAuA, www.BAuA.de; Kontaktformular vor-ausfüllen

2. Verträge und Dokumentation optimieren:

- In **Verträgen mit Zulieferanten** Klauseln bezüglich Kostenübernahme bei durch Lieferanten verschuldeten Rückruf vorsehen
- In den **Allgemeinen Geschäfts-/ Lieferbedingungen** Klauseln betreffend Handhabung Rückruf vorsehen
- **Versicherungsdeckung** sicherstellen und dokumentieren, Kontakt Versicherung prüfen und regelmässig aktualisieren

3. Qualitäts-Management auf mögliche Rückrufe ausrichten:

- **Chargenverwaltung, "Traceability" sicherstellen:**
 - Eingrenzbarkeit fehlerhafter Produkte
 - Produktionsdatum, Seriennummern u. a.
 - Nachverfolgbarkeit der Auslieferung
 - Lagerbestand - Übersicht und Kontrolle
- Für **wesentliche Informationen Zugriff** sicherstellen, z.B. **Datenbanken** für:
 - Produktionsdaten, einschließlich verwendeter Rohstoffe, Lieferanten
 - Lieferpapiere, Konformitätspapiere, Import- und Exportdokumente,
 - Immaterialgüterrechte (Patente, Marken- und Gebrauchsmuster)
 - Verträge, mit Nachträgen, Kündigungen, etc.
 - Adresslisten Kunden, mit deren bisherigen Kundenreklamationen
 - bisherige Garantie- und Gewährleistungsfälle
 - u.a.m.
- **Ständige Produktions- und Produktbeobachtung:**
 - Erfassung und Auswertung von Reklamationen (Nachbeobachtung)
 - relevante Datenbanken und Fachliteratur verfolgen
 - Kundenbefragungen und Presseberichte verfolgen

Zu beachten: Diese Liste ist ein Leitfaden und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Sie muss an die aktuellen technischen, wirtschaftlichen und rechtlichen Gegebenheiten angepasst und ergänzt werden.