

Vorschau

KAPITEL 8

Supply Chain Management

Effiziente Prozesse im Fokus

Rückverfolgbarkeit von Produkten und effizienter Warenrückruf

8 Rückverfolgbarkeit von Produkten und effizienter Warenrückruf

Kapitel/Abschnitt	Seite
8.1 Einführung	5
8.2 Rückverfolgbarkeit und Warenrückruf	7
8.2.1 Wirtschaftlicher Hintergrund	7
8.2.2 Gesetzlicher Hintergrund	8
8.2.2.1 Produktionsicherheits-Richtlinie 2001/95/EG	9
8.2.2.2 Verordnung (EG) Nr. 178/2002	10
8.2.3 Efficient Consumer Response (ECR) als Antwort	11
8.3 Geltungsbereich der Empfehlung	12
8.4 Schnittstelle zum Qualitätsmanagement	14
8.5 Rückverfolgbarkeit von Produkten	15
8.5.1 Grundsätzliches	15
8.5.2 Durchgängige und eindeutige Identifikation und Kennzeichnung	17
8.5.2.1 Eindeutige Identifikation von Standorten (Lokationen)	17
8.5.2.2 Kennzeichnung von Produktionsmaterialien und Fertigwaren	17
8.5.2.3 Kennzeichnung von Versandeinheiten	22
8.5.3 Datenerfassung	25
8.5.4 Dokumentations- / Aufbewahrungspflichten	27
8.5.5 Übertragung der Informationen	29
8.5.6 Rückverfolgbarkeit der Supply Chain	29
8.5.7 Rückverfolgbarkeit im Produktionsprozess (Upstream)	30
8.5.7.1 Rückverfolgbarkeit von artikel- und chargenreinen Versandeinheiten	33
8.5.7.2 Rückverfolgbarkeit bei kontinuierlichen Produktionsprozessen	33
8.5.7.3 Verfolgung von Mischpaletten	35
8.5.7.3.1 Mischpaletten mit Lieferschein	35

Inhaltsverzeichnis

8.5.7.3.2	Mischpaletten mit elektronischem Datenaustausch	36
8.5.7.4	Siloware und Schüttgüter (industrielle Zwischenprodukte).....	36
8.5.7.5	Rückverfolgbarkeit bei landwirtschaftlicher Urproduktion	38
8.5.8	Rückverfolgbarkeit im Distributionsprozess (Downstream)	38
8.5.8.1	Datenverknüpfung in der Distribution	39
8.5.8.2	Verfolgung Versandeinheiten durch zeitliche Eingrenzung bei Kommissionierungsprozessen	41
8.5.8.3	Sonderprozesse	42
8.5.9	Besonderheiten bei der Kennzeichnung und Rückverfolgung gewichtsvariabler Ware	43
8.6	Warenrückruf in speziellen Situationen.....	44
8.6.1	Warenrückruf: Grundsätzliches	44
8.6.2	Erstellung von Arbeitsanweisungen.....	45
8.6.2.1	Checkliste für die Aufnahme der Erstinformationen	45
8.6.2.2	Kontaktliste der internen Verantwortlichen.....	46
8.6.2.3	Kontaktliste der externen Ansprechpartner	46
8.6.2.4	Anweisung zum Umgang mit Medien und Behörden	46
8.6.2.5	Richtlinien zur Dokumentation.....	47
8.6.3	Strukturelle Voraussetzungen.....	48
8.6.3.1	Krisenmanagement auf Unternehmensebene	48
8.6.3.2	Krisenmanagement auf Einzelbetriebsebene (u.a. Filialen, Lagerstandorten)	49
8.6.4	Rechtliche Rahmenbedingungen.....	49
8.6.5	Schulung des Personals	50
8.6.6	Die Teilprozesse des Warenrückrufs.....	52
8.6.6.1	Vom Vorlieferanten zur Produktion	54
8.6.6.2	Von der Produktion zum Distributionszentrum	55
8.6.6.3	Vom Distributionszentrum der Industrie (DZ) zum Zentrallager des Handels (ZL) / Outlet	58
8.6.6.4	Vom Zentrallager des Handels zum Outlet	60
8.6.6.5	Vom Outlet zum Konsumenten	61
8.6.7	Besonderheiten bei der Entsorgung	62
8.7	Anhang.....	63

Inhaltsverzeichnis

8.7.1	An der Erarbeitung dieser Anwendungsempfehlung beteiligte Unternehmen, Verbände und Institute	63
8.7.2	Richtlinie 2001/95/EG über allgemeine Produktsicherheit (Auszüge).....	65
8.7.3	Verordnung (EG) Nr. 178/2002: Lebensmittelsicherheit.....	67
8.7.4	Checkliste für die Aufnahme der Erstinformation (Muster).....	71
8.7.5	Exemplarische Kontaktliste der internen Ansprechpartner.....	72
8.7.6	Exemplarische Kontaktliste der externen Ansprechpartner.....	72
8.7.7	Kontaktliste für Medien und Behörden.....	73
8.7.8	Muster für Krisenprotokoll	74
8.7.9	Informationsprofil für eine Anweisung zur Rückführung	75
8.7.10	Informationsprofil für eine Vollzugsmeldung eines Warenrückrufes vom Filialbetrieb an die Handelszentrale / zentrales Qualitätsmanagement	76
8.7.11	Richtlinie für Marktleiter (Muster)	77
8.7.12	Übersichtgrafik zum Warenrückruf	78
8.7.13	Übersichtmatrix Zuordnung Upstream.....	80
8.7.14	Weiterführende Literatur	82
8.7.15	Glossar.....	83
8.8	Impressum.....	91

Abbildungsverzeichnis

Kapitel/Abschnitt	Seite
Abbildung (8) 1: Stücklistenauflösung	20
Abbildung (8) 2: Empfohlene Kennzeichnung in der Artikelhierarchie bei artikel- und chargenreinen Versandeinheiten	22
Abbildung (8) 3: Artikelreine Versandeinheit (Originalpalette) mit GS1 128-Transportetikett Stufe 1 (Downstream).....	23
Abbildung (8) 4: Empfohlene Verwendung des GS1 128-Transportetiketts bei Sandwich- und Mischpaletten.....	24
Abbildung (8) 5: Rückverfolgbarkeit in der Supply Chain	31
Abbildung (8) 6: Beispiel für die Datenverknüpfung in der Produktion (Hersteller)	32
Abbildung (8) 7: Beispiel für die Datenverknüpfung in der Distribution (Downstream)	39
Abbildung (8) 8: Allgemeine Prozessbeschreibung	51
Abbildung (8) 9: Arbeitsanweisung für den Informationsfluss (Beispiel).....	53
Abbildung (8) 10: Vom Vorlieferanten zur Produktion: Informationsfluss und Maßnahmen.....	54
Abbildung (8) 11: Von der Produktion zum Distributionszentrum Produktion: Informationsfluss und Maßnahmen	56
Abbildung (8) 12: Vom Distributionszentrum der Industrie (DZ) zum Zentrallager des Handels (ZL) / Outlet: Informationsfluss und Maßnahmen ..	57
Abbildung (8) 13: Vom Zentrallager des Handels zum Outlet: Informationsfluss und Maßnahmen.....	60
Abbildung (8) 14: Vom Outlet zum Konsumenten: Informationsfluss und Maßnahmen.....	62
Abbildung (8) 15: Grafik zum Warenrückruf	78

Achtung:

Aus Gründen der Eindeutigkeit wird bei der Nummerierung der Seiten, der Abbildungen und der Tabellen das jeweilige Kapitel in runden Klammern vorangestellt. Beispiele: Seite (1) 4; Seite 4 in Kapitel 1; Abbildung (3) 9; Abbildung 9 in Kapitel 3; Tabelle (5) 11; Tabelle 11 in Kapitel 5.

8.1 Einführung

Das vorliegende Dokument ist eine ECR D-A-CH-Empfehlung an die Konsumgüterwirtschaft und ihre Vorlieferanten. Im Mittelpunkt stehen unternehmensübergreifend vereinbarte Best Practice-Lösungen für die gezielte Rückverfolgbarkeit von Produkten sowie Prozessvereinbarungen für eine optimierte Abwicklung von Warenrückrufaktionen. Diese wurden unter Berücksichtigung von Best Practice-Prozessen in der Wirtschaft und der europäischen Gesetzgebung im Bereich der Produkt- und Lebensmittelsicherheit (Richtlinie 2001/95/EG und Verordnung (EG) Nr. 178/2002) erarbeitet. Die beschriebenen Lösungen basieren auf der Verwendung der GS1-Identifikations- und Kommunikationsstandards. Diese stellen sicher, dass alle Beteiligten in der Versorgungskette über eine gemeinsame und eindeutige "Sprache" verfügen.

Zur Sicherstellung einer konstant hohen Lebensmittelsicherheit, müssen alle Aspekte der Lebensmittelkette als Kontinuum betrachtet werden, ausgehend von der Primärproduktion bis hin zum Verkauf bzw. zur Abgabe der Waren an den Verbraucher, da jeder Beteiligte dieser Kette einen Einfluss auf die Lebensmittelsicherheit haben kann.

Grundlegend für die Empfehlung ist die Überzeugung, dass nur die enge Zusammenarbeit aller Beteiligten in der Wertschöpfungskette auf Basis von effizienten Systemen zur Rückverfolgbarkeit von Produkten und auf Basis gemeinsam vereinbarter Krisenmanagementsysteme zu einem höchstmöglichen Niveau an Verbraucherschutz bei Störfällen führt.

Die gesetzlichen Anforderungen an die Rückverfolgbarkeit von Produkten und an Krisenmanagementsysteme können auf unterschiedlichen technologischen und organisatorischen Niveaus umgesetzt werden. Die Umsetzung der hier beschriebenen Lösungen zur Rückverfolgbarkeit von Produkten und zum Krisenmanagement ist die freiwillige und individuelle Entscheidung jedes Unternehmens. Die Lösungen sind aus juristischer Sicht nicht verpflichtend und gehen zum Teil deutlich über die berücksichtigten gesetzlichen Anforderungen hinaus.

Nicht jedes Unternehmen kann heute die in der Empfehlung beschriebenen Lösungen umsetzen. Abhängig von der Größe, Organisation und dem Einsatz an Technologie in den Unternehmen kann die vollständige Umsetzung der beschriebenen Best Practice einen langen Zeitraum in Anspruch nehmen bzw. nicht immer sinnvoll sein. Um Unternehmen bei der Umsetzung der Rückverfolgbarkeit auf unterschiedlichen technologischen Ebenen eine Hilfestellung zu geben, wurde ein Leitfaden erarbeitet ("Wege zur Rückverfolgbarkeit von Produkten"). Diesen können Sie unter www.ecr.de beziehen.

Ziel aller Beteiligten in der Wertschöpfungskette sollte es immer sein, Produkte und deren Inhaltsstoffe jederzeit gezielt verfolgen bzw. rückverfolgen zu können. Im Falle eines Warenrückrufes sollte, soweit technisch machbar und wirtschaftlich sinnvoll, nur das eingegrenzte Produkt aus der Versorgungskette entfernt und an den Hersteller zurückgegeben werden. Hierdurch gewährleisten alle Beteiligten, dass der gesamtwirtschaftliche Schaden insgesamt so gering wie möglich gehalten wird. Oberste Priorität hat hierbei der Schutz des Verbrauchers.

Diese ECR D-A-CH-Empfehlung richtet sich an die Konsumgüterwirtschaft und ihre Vorlieferanten.

Sie enthält Best-Practice-Lösungen für die gezielte Rückverfolgbarkeit von Produkten sowie Prozessvereinbarungen für eine optimale Abwicklung von Warenrückrufaktionen.

Die hier dargestellten Lösungen zur Rückverfolgbarkeit von Produkten und zum Krisenmanagement sind freiwillig und gehen teilweise über die gesetzlichen Forderungen hinaus.

Die vorliegende ECR Best Practice-Empfehlung stellt eine Überarbeitung der ECR D-A-CH Empfehlung "Rückverfolgbarkeit von Produkten und effizienter Warenrückruf" (Stand: 01.07.02) dar. An der Überarbeitung der Empfehlung im Zeitraum von Januar 2003 bis März 2004 war eine Vielzahl von Unternehmen, Verbänden und Instituten aus der Konsum- und Gebrauchsgüterwirtschaft des deutschsprachigen Wirtschaftsraums beteiligt (s. Aufzählung im Anhang 8.7.1). Diese sehen in der Umsetzung der hier beschriebenen Lösungen eine Option zur Gewährleistung der Rückverfolgbarkeit von Produkten und für die Organisation von Warenrückrufen.

Die Unternehmen, auf deren Know-how diese Empfehlung beruht, präsentieren eine Option, um die Rückverfolgbarkeit von Produkten zu gewährleisten und Warenrückrufe zu organisieren.

8.2 Rückverfolgbarkeit und Warenrückruf

Obwohl die Produkte heutzutage so sicher sind wie nie zuvor, rücken Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit immer stärker ins Bewusstsein der Konsumenten. Hintergrund sind vor allem Lebens- und Futtermittelvorfälle der letzten Jahre (u. a. Dioxin, BSE, MKS, Nitrofen) sowie die steigende Medienpräsenz einzelner Problemfälle, die zu einer tiefgreifenden Verunsicherung im Vertrauen der Konsumenten in die Sicherheit von Produkten und von Lebensmitteln geführt haben.

Die Analyse der diesen Entwicklungen zugrunde liegenden Ursachen hat den europäischen Gesetzgeber von der Notwendigkeit überzeugt, die Produktsicherheit im Allgemeinen und das Lebens- und Futtermittelrecht im Speziellen europaweit auf eine einheitliche Basis zu stellen. Zu diesem Zwecke wurde im Dezember 2001 die Richtlinie 2001/95/EG und im Januar 2002 die Verordnung (EG) Nr. 178/2002 verabschiedet. Diese legen fest, dass nur sichere Produkte in den Verkehr gebracht werden, bzw. durch die Unternehmen Vorkehrungen getroffen werden müssen, um nicht sichere Produkte aus dem Markt nehmen zu können.

Rückverfolgbarkeit und Warenrückruf sind allerdings für die Wirtschaft keine neuen Themen, sondern vielmehr liegt es im Interesse jedes einzelnen Unternehmens, durch die Sicherheit und Qualität seiner Produkte das Vertrauen der Verbraucher sicherzustellen. Hierzu gehört auch die Fähigkeit, fehlerhafte Produkte präzise und schnell zurückholen zu können.

8.2.1 Wirtschaftlicher Hintergrund

Die Qualität und Sicherheit der produzierten Güter ist ein zentraler Bestandteil der Unternehmenspolitik. Das Qualitätsmanagement eines Unternehmens ist darauf ausgerichtet, die Sicherheit der produzierten Güter zu garantieren. Trotz eines umfassenden Qualitätsmanagements, das an gültigen Gesetzen und anerkannten Normen und Standards ausgerichtet ist, kann es jedoch dazu kommen, dass nicht sichere Produkte in den Verkehr gelangen. Rückverfolgbarkeits- und Warenrückrufsysteme und ein Krisenmanagement haben das Ziel, die Auswirkungen einer Krise zu minimieren und die betreffenden Produkte schnell und gezielt aus der Versorgungskette zu entfernen. Hierbei hat die Sicherheit des Verbrauchers die oberste Priorität.

Für das Unternehmen ist es von höchstem Interesse, den potenziellen Schaden einer vermeintlichen bzw. tatsächlichen Krise möglichst gering zu halten und nur die identifizierten Produkte zurückholen zu müssen. Oftmals ist nur ein bestimmtes Produktionslos von einem Warenrückruf betroffen, so dass es nicht zwingend geboten ist alle Produkte einer bestimmten Sorte zurückzuführen, sondern nur das konkrete Produktionslos. Zu bedenken ist hierbei, dass die komplette Aussonderung eines Produktes nicht nur zu Out-of-Stock-Situationen in den Regalen führt, sondern auch einen erheblichen logistischen (z. B. Sperrung in den Lagern und Filialen, Rücktransport) und administrativen (z. B. Erteilung von Gutschriften, neue Bestellungen) Aufwand nach sich zieht. Hinzu kommen Imageschäden bei

Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit sind wichtige, aktuelle Themen für die Konsumenten.

Rückverfolgbarkeits- und Warenrückrufsysteme sowie das Krisenmanagement sollen die Auswirkungen eines kritischen Vorfalles minimieren.

Stets muss die Sicherheit des Verbrauchers gewährleistet sein.

8.2 Rückverfolgbarkeit und Warenrückruf

einem öffentlichen Warenrückruf, welche die Marktposition, Ergebnisse und Vermögenswerte der betroffenen Firmen nachhaltig beeinträchtigen können. Dies gilt insbesondere vor dem Hintergrund der hohen Öffentlichkeitswirkung, falls die Ware bereits beim Konsumenten ist, große Mengen zurückgerufen werden oder die Rückrufaktionen einen langen Zeitraum in Anspruch nehmen.

Deshalb liegt es im Interesse aller Beteiligten, nur das vom Warenrückruf betroffene Produkt aus der Lieferkette zurückzuführen. Die Reduzierung der (potenziellen) Schäden durch ein effizientes Management von Warenrückrufen erfordert die Gewährleistung einer umfassenden Rückverfolgbarkeit durch alle Beteiligten in der Kette. Eine kurzfristige Reaktion bei Problemfällen, die exakte Eingrenzung des Problembereichs und unverzügliche Information bzw. Warnung aller Betroffenen innerhalb und außerhalb des Unternehmens ist hier von zentraler Bedeutung und hängt direkt von der Qualität des Rückverfolgbarkeitssystems des Unternehmens ab.

Die Einführung von Systemen zur Rückverfolgbarkeit kann je nach Ausgangssituation, Genauigkeit und der geplanten Infrastruktur umfangreiche Investitionen mit sich bringen. Die Kosten für die Einführung eines Systems zur Rückverfolgbarkeit können hierbei zwischen Unternehmen und Branchen stark variieren. Sie hängen von der eingesetzten Technologie, Art und Umfang der zu speichernden Daten und der Komplexität der Supply Chain ab.

8.2.2 Gesetzlicher Hintergrund

Im Folgenden sollen die allgemeinen gesetzlichen Anforderungen der Richtlinie 2001/95/EG über die Produktsicherheit und der Verordnung (EG) Nr. 178/2002 (sogenannte Basis-Verordnung) bezüglich der Produkt- und Lebensmittelsicherheit sowie dem Verbraucherschutz, der Rückverfolgbarkeit von Produkten und des Warenrückrufs aufgeführt werden.¹

Mit der Richtlinie über die allgemeine Produktsicherheit und der Basis-Verordnung hat der europäische Gesetzgeber Forderungen zur Gewährleistung der Rückverfolgbarkeit und des Warenrückrufes in der Konsum- und Gebrauchsgüterwirtschaft festgelegt

Alle Beteiligten sind daran interessiert, dass lediglich das vom Warenrückruf betroffene Produkt aus der Lieferkette zurückgeführt wird.

Besonders wichtig sind eine kurzfristige Reaktion, die Eingrenzung des Problembereichs sowie die sofortige Information aller Betroffenen innerhalb und außerhalb des Unternehmens.

Die Ausführungen auf den folgenden Seiten beleuchten die gesetzlichen Grundlagen.

¹ Dieses Kapitel dient dazu, ein gemeinsames Verständnis für die Anforderungen der Verordnung hinsichtlich der Rückverfolgbarkeit von Produkten und des Warenrückrufs herzustellen. Hierbei ist darauf hinzuweisen, dass weitere Gesetze existieren, die spezielle Anforderungen an die Rückverfolgbarkeit von Produkten und einen Warenrückruf für spezielle Bereiche stellen (z. B. Fleisch, gentechnisch veränderte Organismen), die über die geschilderten Anforderungen hinausgehen können. Dieses Kapitel will nicht die europäische Gesetzgebung kommentieren.