

クレーム・異物混入の対応記録

農場名： 受付番号： 責任者：

項目	記入欄
受付日時・受付者	年 月 日 時 分 / 受付者：
申し出た人・連絡先	
受付の方法	電話・メール・来店・取引先経由・その他（ ）
対象の商品	品目・規格・数量：
出荷日・ロット	出荷日： 収穫日： 圃場：
申し出の内容	異物・腐れ・品質・数量不足・表示の誤り・健康被害・その他
健康被害の有無	なし・あり（ ）
現物の確認	あり（方法： ）・なし（理由： ）
その場の対応	代品・返金・謝罪・その他（ ）
原因の調査	
同じロットの確認	他の出荷先： 在庫：
回収・出荷停止の要否	不要・必要（内容： ）
関係機関への連絡	なし・保健所・その他（ ）
再発防止策	
効果の確認	
完了日・責任者の確認	完了日： 責任者：

- クレームが来てから手順を考えると間に合いません。誰に連絡するか、回収の判断を誰がするかを前もって決めておきます。
- 健康被害のおそれがあるときや、法令違反のおそれがあるときは、保健所などの関係機関に相談します。
- 記入例の人名・取引先・数値は架空のものです。

クレームの一覧（受付と対応の状況）

農場名：_____ 年度：_____

[illegible]

- 同じ内容のクレームが続いていないか、年に1回など時期を決めて見返します。

ミノリス (minorisu.com) の無料テンプレート