

Plaintes – procédure et enregistrement	
Données de l'entreprise	CP: AF 8.1
Nom de l'entreprise :	
Nom du gérant :	Date :

1. Procédure de plainte

- Chaque plainte interne et externe concernant des éléments couverts par la Norme GLOBALG.A.P. doit faire l'objet d'un suivi suffisant.
- Ce suivi comprend : l'enregistrement de la plainte, son évaluation, son suivi et l'enregistrement des sanctions.
- Le formulaire ci-dessous peut être utilisé pour le traitement des plaintes des clients – un formulaire par plainte.
- *Si le producteur fait l'objet d'une enquête et / ou d'une sanction de la part des autorités compétentes ou locales concernant un élément de la Norme GLOBALG.A.P., le producteur est tenu d'en informer l'organisme de certification, qui le signalera à son tour au secrétariat GLOBALG.A.P..*

2. Formulaire de plainte

Identification de la plainte

Auteur de la plainte	
Date de réception de la plainte	
Mode de réception	Par téléphone / fax / lettre / e-mail / ...

Description de la plainte (brève description, annexes éventuelles)

Plainte justifiée dans le cadre de GLOBALG.A.P.

Plainte justifiée	
Plainte non justifiée	

Proposition d'action(s) corrective(s)

Accord de l'auteur de la plainte

Mise en œuvre d'action(s) corrective(s)

Responsable	
Date	

Contrôle

Responsable (nom)	
Date	
Signature	