



AGRANA Masterfile

Version 09

INHALTSVERZEICHNIS



1.	AGRANA - ALLGEMEINE INFORMATIONEN	4
2.	STANDORTE	6
3.	GELTUNGSBEREICH	7
4.	NACHHALTIGKEIT	7
5.	UMWELTPOLITIK	7
6.	BESCHAFFUNG AGRAR-ISCHER ROHSTOFFE UND VORPRODUKTE	7
7.	VERANTWORTUNGSVOLLES MARKETING	8
8.	VERHALTENSKODEX	8
9.	QUALITÄTSPOLITIK	12
10.	ZERTIFIZIERUNGEN	14
11.	PROHSTOFFE ZUCKERRÜBE ODER ROHROHRZUCKER	15
11.1.	ZUCKERRÜBE	15
11.2.	ROHROHRZUCKER	15
12.	PRODUKTIONSPROZESS	16
12.1.	RÜBENZUCKER	16
12.2.	ROHRZUCKER	17
13.	ALLGEMEINE LEBENSMITTELRECHTLICHE INFORMATIONEN	18
14.	RÜCKVERFOLGBARKEIT	18
15.	LEBENSMITTELSICHERHEIT	19
15.1.	HACCP - HAZARD ANALYSIS AND CRITICAL CONTROL POINTS	19
15.2.	MIKROBIOLOGIE	19
15.3.	FREMDKÖRPER	19
15.4.	GLASPOLITIK	19
16.	KONTAMINANTEN	19
16.1.	SCHWERMETALLE	19
16.2.	DIOXINE	19
17.	PRODUKTSCHUTZ (FOOD DEFENSE)	20
18.	EINSATZMATERIALIEN	20
19.	ALLERGENE STOFFE	20
20.	GLUTEN	20
21.	GVO UND GVO KENNZEICHNUNG	20
22.	INFORMATION BETREFFEND „AZO-FARBSTOFFE“	20
23.	INFORMATION BETREFFEND LATEX	21

INHALTSVERZEICHNIS

24.	ALLGEMEINE VEGAN-INFORMATION	21
25.	BESTRAHLUNG	21
26.	INFORMATION BETREFFEND NANOMATERIAL	21
27.	FUTTERMITTEL	22
28.	FUTTERMITTEL HYGIENE	22
29.	INFORMATIONEN BETREFFEND BSE/TSE	22
30.	KONFORMITÄT VON VERPACKUNGSMATERIALIEN	22
31.	LAGERUNG - TRANSPORT	22
32.	CHARGEN KENNZEICHNUNG	23
33.	REKLAMATIONEN	23
34.	LENKUNG FEHLERHAFTER PRODUKTE	24
35.	WARENRÜCKRUF	24
36.	KRISENMANAGEMENT	24
37.	HYGIENEREGELN	24
38.	SCHÄDLINGSBEKÄMPFUNG	24
39.	SCHULUNGEN	25
40.	KALIBRATION	25
41.	KAMPAGNE-GUTACHTEN	25
42.	QUALITÄTSANALYSEN	25
43.	PRODUKTDATENBLÄTTER	25
44.	INFORMATION ZU VO (EG) NR. 1907/2006 - REACH	25



1. AGRANA - ALLGEMEINE INFORMATIONEN

AGRANA ist ein international ausgerichtetes österreichisches Industrieunternehmen, welches landwirtschaftliche Rohstoffe zu einer Vielzahl von industriellen Produkten für die weiterverarbeitende Industrie veredelt. AGRANA ist mit rund 8.600 Mitarbeitern an 53 Produktionsstandorten auf allen Kontinenten weltweit präsent und erwirtschaftete zuletzt einen Konzernumsatz von 2,5 Mrd. €. AGRANA notiert seit 1991 im Prime Market Segment der Wiener Börse.

AGRANA beliefert in den drei Geschäftssegmenten Zucker, Stärke, Frucht lokale Produzenten und große internationale Konzerne speziell der weiterverarbeitenden Nahrungsmittelindustrie. Im Segment Zucker bedient AGRANA mit Produkten der „Wiener Zucker“-Markenfamilie neben der Industrie auch den Endkonsumentenmarkt.

DAS UNTERNEHMEN IST HEUTE...

- führender Anbieter von Zucker und Isoglukose in Zentral-, Ost- und Südosteuropa
- bedeutender Anbieter von kundenspezifischen Stärkeprodukten und Bioethanol in Europa
- im Segment Frucht Weltmarktführer bei Fruchtzubereitungen und führender Produzent von Fruchtsaftkonzentraten in Europa.

AGRANA-Produkte sind heute aus dem täglichen Leben nicht mehr wegzudenken. Die Bandbreite reicht von Zucker für Lebensmittel, Stärke für Textilien und technische Anwendungen, über Bioethanol als nachhaltiger, umweltschonender Treibstoff, bis zu Fruchtzubereitungen für Joghurts und Fruchtsaftkonzentrate.

Es ist AGRANAs Ziel, sowohl global agierenden als auch regional tätigen Kunden weltweit beste Produktqualität, optimalen Service sowie innovative Ideen und Know-how in der Produktentwicklung zu bieten.



AGRANA KONZERNSTRUKTUR

SEGMENT ZUCKER

- AGRANA ZUCKER GMBH
 - Moravskoslezské Cukrovary A.S. (Tschechische Republik)
 - Magyar Cukor ZRT. (Ungarn)
 - Slovenské Cukrovary s.r.o. (Slowakei)
 - S.C. AGRANA Romania S.A. (Rumänien)
 - AGRANA BiH Holding GmbH (Bosnien und Herzegowina)

SEGMENT STÄRKE

- AGRANA STÄRKE GMBH
 - S.C.A.G.F.D. Tandarei S.R.L. (Rumänien)
 - HUNGRANA KFT. (Ungarn)

SEGMENT FRUCHT

- AGRANA INTERNATIONALE VERWALTUNGS- UND ASSET-MANAGEMENT GMBH
 - AGRANA Fruit S.A.S. (Frankreich)
 - AUSTRIA JUICE GmbH (Österreich)

○ FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG

- AGRANA Research & Innovation Center GmbH (Österreich)



2. STANDORTE

AGRANA Zucker GmbH

Friedrich-Wilhelm-Raiffeisen-Platz 1
A-1020 Vienna
Telefon: +43-1-21137-0

Headquarter Zucker und Werk Tulln

Josef-Reither-Straße 21-23
A-3430 Tulln
Telefon: +43-2272-602-0
Fax-Bestellungen: +43 2272 602 12050
E-Mail-Bestellungen: BESTAMV@AGRANA.COM

Werk Leopoldsdorf

Bahnstraße 104
A-2285 Leopoldsdorf
Telefon: +43 2216 2341-0

Werk Kaposvár

Pécsi utca 10-13.
7400 Kaposvár, Ungarn
Tel: +36 82 505-303

Budapest

Budaörsi út 161
1112 Budapest, Ungarn
Tel: +36 1 309 1104 / Fax: +36 1 247 1145

Packaging Center Petőháza

Kinizsi u. 6.
9443 Petőháza, Ungarn
Tel: +36 99 381 392

Werk Hrušovany

Cukrovarská 657
67167 Hrušovany nad Jevišovkou,
Tschechische Republik
Tel: +420 515 209-333 / Fax: +420-515-229 196

Werk Opava

Vávrovická 273
74773 Opava- Vávrovice, Tschechische Republik
Tel: +420 553 630-111
Fax: +420 553-793 279

Werk Sered'

Cukrovarská 726
SK-926 01 Sered', Slowakei
Tel: +421-31-7884-101
Fax: + 421-31-7884-129

Bucharest

Șoseaua Străulești nr. 178 - 180, sector 1
RO-013339 București, Rumänien
Tel: +4 0372 381 000
Fax: +40 372 381 199

Werk Roman

Strada Energiei nr. 6
RO-611047 Roman, județul Neamț, Rumänien
Tel: +4 0233 744 414
Fax: +40 233 742 024

Werk Buzau

Aleea Industriei nr. 7
RO-120068 Buzău, județul Buzău, Rumänien
Tel: +4 0372 381 200
Fax: +40 372 381 2993

Bulgarien

18 Shipchenski prohod Blvd., office 801
1113 Sofia, Bulgarien
Tel: +359 2 925-0003
Fax: +359 2 925-0023

3. GELTUNGSBEREICH

Dieses Masterfile ist für alle von AGRANA Zucker GmbH, Moravskoslezské cukrovary, A.S., Slovenské Cukrovary, s.r.o., Magyar Cukor ZRT. und S.C. AGRANA ROMANIA S.A. in der EU hergestellten und gelieferten Zuckersorten und Futtermittel gültig.

4. NACHHALTIGKEIT

AGRANA formulierte die folgenden drei Leitsätze, die ihr Nachhaltigkeitsverständnis zusammenfassen:

- Verwertung von annähernd 100% der eingesetzten agrarischen Rohstoffe und Nutzung emissionsarmer Technologien in der industriellen Verarbeitung, um Auswirkungen auf die Umwelt zu vermindern
- Achtung aller Stakeholder und Gesellschaften, in denen das Unternehmen tätig ist
- Zusammenarbeit mit Lieferanten und Kunden in langfristigen Partnerschaften

5. UMWELTPOLITIK

Die Umweltpolitik führt AGRANAs ersten Leitsatz zur Nachhaltigkeit weiter aus. Sie deckt die wesentlichsten Umweltaspekte im Rahmen der AGRANA-Geschäftstätigkeit ab, d.h. Energieeinsatz, Emissionen sowie Wasser- und Abfall-Management, und stellt die Handlungsgrundlage für diese Aspekte an AGRANAs Produktionsstandorten dar.

6. BESCHAFFUNG AGRARISCHER ROHSTOFFE UND VORPRODUKTE

AGRANA strebt ökonomisch, ökologisch und sozial nachhaltiges Handeln über die gesamte Produktwertschöpfungskette an, dies beinhaltet auch die Beschaffung agrarischer Rohstoffe und Vorprodukte.

Die Einhaltung folgender Grundsätze stellt für AGRANA die Bedingung für den Abschluss von Lieferverträgen im Bereich der Beschaffung agrarischer Rohstoffe und Vorprodukte dar:

1. Einhaltung gesetzlicher Vorschriften
2. Einhaltung sozialer Standards
3. Einsatz guter Agrar-Praxis (GAP)



7. VERANTWORTUNGSVOLLES MARKETING

AGRANA möchte ein glaubwürdiger Servicepartner für alle ihre Stakeholder, u.a. Endkonsumenten, Industriekunden und die Öffentlichkeit, sein. Die folgenden Grundsätze helfen uns, unsere Produkte verantwortungsvoll zu vermarkten:

1. Die Marketing-Kommunikation der AGRANA-Gruppe entspricht allen relevanten gesetzlichen Vorschriften.
2. Wir fördern die faktenbasierte Information zur Rolle unserer Produkte, v.a. Zucker, in Lebensmitteln und der Ernährung.
3. Die Marketing-Kommunikation zielt darauf ab, AGRANAs Produkte als qualitativ hochwertig zu positionieren.
4. Die Marketing-Kommunikation der AGRANA Gruppe richtet sich ausschließlich an Erwachsene.
5. Alle Marketing-Aktivitäten in der AGRANA-Gruppe unterliegen den Compliance Unternehmensgrundsätzen und sind den Prinzipien des fairen Wettbewerbs verpflichtet.
6. Wir beachten Datenschutzbestimmungen und gehen mit uns anvertrauten Daten verantwortungsvoll um.

8. VERHALTENSKODEX

Der vorliegende Verhaltenskodex basiert auf den Wertvorstellungen von AGRANA. Er bildet die Grundlage für alle geschäftlichen Handlungen und Entscheidungen. Der Kodex soll ein grundsätzliches und eindeutiges Verständnis jenes Verhaltens vermitteln, das wir von all unseren Mitarbeitern¹, Geschäftsführern, Managern und Direktoren in allen Arbeitsbereichen und an allen Arbeitsorten erwarten.

AGRANA verpflichtet sich, ihre Geschäftstätigkeit auf ethische, legale und verantwortungsvolle Art und Weise im Sinne der Nachhaltigkeit auszuüben. Aus diesem Grund hat AGRANA diesen vorliegenden Verhaltenskodex über gesellschaftliche Verantwortung verfasst, der für alle AGRANA Mitarbeiter Gültigkeit hat. AGRANA erwartet auch von ihren Geschäftspartnern, dass diese sich gemäß den in diesen Richtlinien dargelegten Vorgaben verhalten. Bei der Erstellung dieses Kodex wurden anerkannte Standards wie die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte der vereinten Nationen (AEMR) oder die Konventionen der Internationalen Arbeitsorganisation ILO (International Labour Organisation) berücksichtigt.

EINHALTUNG VON GESETZEN

AGRANA und alle Mitarbeiter weltweit haben sämtlichen anwendbaren gesetzlichen Erfordernissen auf nationaler und internationaler Ebene ebenso wie den AGRANA Standards in Hinblick auf Beschäftigung und Herstellung zu entsprechen.

AGRANA Produkte werden mit hohen Standards bei Qualität und Produktsicherheit hergestellt und

¹ In diesem Text wird sowohl für Mitarbeiter als auch für Mitarbeiterinnen der Begriff „Mitarbeiter“ verwendet; weitere geschlechtsspezifische Bezeichnungen gelten in Folge ebenfalls automatisch für beide Geschlechter.



erfüllen die anwendbaren Bestimmungen und Spezifikationen.

ANTIKORRUPTION

Korruption wird nicht geduldet. AGRANA verpflichtet sich, bei all ihren Geschäftstätigkeiten allfällig geltende Antibestechungs- und Antikorruptionsgesetze und -vorschriften sowie interne Richtlinien zu beachten.

Bei Geschenken und Einladungen ist in jedem Fall auf Wirtschaftlichkeit, Angemessenheit und Außenwirkung zu achten. Zuwendungen dürfen keinesfalls einen unangemessen hohen Wert besitzen und nicht als Bestechung angesehen oder verstanden werden können.

Geschäftliche Gepflogenheiten können international unterschiedlich sein. Die landestypischen Gepflogenheiten und Gebräuche sind zu berücksichtigen. Auch hierbei ist zu beachten, dass dadurch keine verpflichtende Abhängigkeit entsteht. Jede illegale und unerlaubte Tätigkeit in Hinblick speziell auf Schmiergeldzahlungen ist verboten und kann zu strafrechtlichen Konsequenzen führen.

INTERESSENKONFLIKTE

Alle Mitarbeiter sollen stets ihre privaten Interessen und die des Unternehmens trennen. Auch bei Personalentscheidungen oder Geschäftsbeziehungen zu Dritten zählen nur sachliche Kriterien.

Im Rahmen der Geschäftstätigkeit ist es möglich, dass Mitarbeiter in Situationen geraten, in denen ihre persönlichen oder wirtschaftlichen Interessen mit den Interessen von AGRANA in Konflikt geraten oder geraten können. In derartigen Situationen haben die Mitarbeiter ausschließlich im Interesse der AGRANA

tätig zu werden. Bei Vorliegen eines Interessenkonflikts ist jeder Mitarbeiter verpflichtet, aktuelle oder potentielle Interessenkonflikte, auch wenn nur der Anschein für einen solchen Interessenkonflikt entstehen könnte, dem jeweiligen Vorgesetzten un- aufgefördert sofort und in vollem Umfang offenzulegen und allenfalls um eine spezielle Genehmigung anzuschauen.

FAIRNESS IM WETTBEWERB

AGRANA bekennt sich ohne Einschränkungen zum Wettbewerb mit fairen Mitteln und insbesondere zur Einhaltung des Wettbewerbs- und Kartellrechts.

FINANZBERICHTERSTATTUNG UND KAPITALMARKTTRANSPARENZ

Im Rahmen eines internen Kontrollsystems sind Geschäftsprozesse angemessen zu dokumentieren. Durch angemessene Kontrollen muss die vollständige und korrekte Erfassung der rechnungslegungsrelevanten Information sichergestellt werden.

AGRANA bekennt sich unter Anwendung der internationalen Rechnungslegungsvorschriften zu einer offenen und transparenten Finanzberichterstattung gegenüber dem Kapitalmarkt.

BETRIEBSGEHEIMNISSE UND SCHUTZRECHTE DRITTER

Vertrauliche Informationen jeglicher Art (z.B. verwendete Technologien, geistiges Eigentum, Geschäfts-, Finanz- und Bilanzinformationen, Fore-

casts, Geschäftspläne, Beteiligungsprojekte), die im Zuge der beruflichen Tätigkeit erlangt werden, dürfen ausschließlich im Interesse der AGRANA, und nicht für die Verfolgung eigener oder fremder Interessen genutzt werden.
Schutzrechte Dritter sind zu respektieren.

VERBOT VON DISKRIMINIERUNG UND BELÄSTIGUNG

Von jedem Mitarbeiter wird ein freundlicher, sachbetonter, fairer und respektvoller Umgang mit Kollegen und Dritten erwartet. Diskriminierung und Belästigung jeglicher Art wird nicht geduldet. AGRANA wird keinerlei diskriminierende Maßnahmen setzen oder derlei Handlungen begehen. Diskriminierung bedeutet jede Art von Unterscheidung, Ausschluss oder Bevorzugung, die die Gleichbehandlung oder die Zugangsmöglichkeiten zu Arbeit und Beschäftigung einschränken und die möglicherweise auf Hautfarbe, Geschlecht, sexuelle Orientierung, Religionsbekenntnis, politische Überzeugung, Alter, nationale, soziale oder ethnische Herkunft, familiäre Verpflichtungen oder ähnliche Überlegungen dieser Art zurückzuführen sind.

ENTLOHNUNG UND VERGÜNSTIGUNGEN

Das Unternehmen garantiert, keine Löhne unter dem gesetzlich gültigen Mindestlohn auszuzahlen. AGRANA wird weder aus disziplinären Gründen noch als Beschäftigungsbedingung Bezahlungen kürzen oder einbehalten. Die den Mitarbeitern ausbezahlte Entlohnung muss alle gültigen Gesetze zu Löhnen und Gehältern erfüllen, einschließlich den Bestimmungen zu Mindestgehältern, Überstunden und gesetzlich festgelegten Vergünstigungen.

ARBEITSZEIT

AGRANA gewährleistet, dass die geltenden gesetzlichen Arbeitszeitbeschränkungen eingehalten werden. Die maximal erlaubte Arbeitszeit pro Woche wird durch nationale Gesetze und entsprechend der Konventionen der Internationalen Arbeitsorganisation geregelt. Die Beschränkung der Überstunden wird gemäß den anwendbaren gesetzlichen bzw. vertraglichen Verpflichtungen geregelt. Den Arbeitnehmern steht, mit Ausnahme von außergewöhnlichen Umständen und für eine beschränkte Zeitspanne, zumindest ein freier Tag pro Woche zu. Die Arbeitsorganisation sorgt für die erforderlichen Arbeitspausen, um die Sicherheit und Gesundheit der Mitarbeiter nicht zu gefährden.

VERBOT VON KINDERARBEIT

AGRANA akzeptiert keine Beschäftigung von jungen Arbeitnehmern unter 15 Jahren, es sei denn, dies ist durch gesetzliche Bestimmungen gestattet, in keinem Fall jedoch unter 14 Jahren. Für den Fall, dass die geltenden Gesetze ein höheres Mindestbeschäftigungsalter vorschreiben oder die gesetzliche Schulpflicht über 15 Jahren endet, wird dieses Alterslimit als gültig erachtet. Alle jungen Arbeitnehmer müssen davor geschützt werden, irgendwelche Arbeiten zu verrichten, die aller Voraussicht nach gefährlich sind oder die Ausbildung des jungen Arbeitnehmers beeinträchtigen oder auch seine Gesundheit oder seine physische, psychische, soziale, geistige oder moralische Weiterentwicklung gefährden.

VERBOT VON ZWANGSARBEIT

AGRANA bedient sich weder Zwangs- noch Pflichtarbeit, worunter jene Arbeit oder Dienstleistung zu



verstehen ist, die unter Androhung von Strafe verrichtet wird oder für deren Verrichtung sich jemand nicht freiwillig zur Verfügung gestellt hat. Ebenso ist es verboten, persönliche Ausweisdokumente von Beschäftigten bei Antritt des Dienstverhältnisses einzubehalten.

VERSAMMLUNGSFREIHEIT & KOLLEKTIVVERHANDLUNGEN

AGRANA anerkennt und respektiert das Recht der Arbeitnehmer auf Versammlungsfreiheit sowie deren Recht, sich ihre Vertreter frei und unabhängig zu wählen und garantiert, dass diese Vertreter keiner Form von Diskriminierung ausgesetzt sind. Das Unternehmen anerkennt auch das Recht der Arbeitnehmer auf Kollektivverhandlungen.

GESUNDHEIT & SICHERHEIT AM ARBEITSPLATZ

AGRANA unternimmt alle Anstrengungen, dass der Arbeitsplatz und seine Umgebung (Maschinen, Ausrüstungsgegenstände und Arbeitsablauf, chemische Arbeitsstoffe etc.) weder die körperliche Unversehrtheit noch die Gesundheit der Arbeitnehmer gefährden. Die Arbeitnehmer erhalten darüber hinaus Schulungen über Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz. Die Arbeitnehmer müssen über einen garantierten Zugang zu Trinkwasser, Sanitäreinrichtungen und Sozialräumen verfügen, die in Übereinstimmung mit den dafür anwendbaren gesetzlichen Vorschriften errichtet wurden und dementsprechend weiter aufrechterhalten werden. Der Arbeitsplatz und sein Umfeld müssen über geeignete Notausgänge, Brandschutzeinrichtungen, sowie über ausreichende Beleuchtung verfügen. Für einen adäquaten Nicht-raucherschutz ist ebenfalls Sorge zu tragen.

UMWELT

AGRANA ist sich ihrer Verantwortung für den Schutz der Umwelt bewusst und bekennt sich zu nachhaltigem unternehmerischen Handeln im Bereich Ökologie. Spezielle Verfahren und Standards für die Abfallbehandlung, für den Umgang mit und die Entsorgung von chemischen und anderen gefährlichen Materialien, für Emissionen und für die Abwasseraufbereitung haben den gesetzlichen Mindestanforderungen zu entsprechen oder diese zu übertreffen.

VERANTWORTUNG FÜR DIE UMSETZUNG

Jeder Mitarbeiter ist verantwortlich für die Einhaltung des Kodex und der ihn betreffenden Unternehmensrichtlinien. Jeder Vorstand, jeder Geschäftsführer und alle Vorgesetzte müssen ihren Bereich so organisieren, dass die Einhaltung des Verhaltenskodex, der unternehmensinternen Richtlinien sowie der gesetzlichen Vorschriften gewährleistet ist. Im Rahmen ihrer Treupflicht haben alle Mitarbeiter Verletzungen des Verhaltenskodex unverzüglich ihrem jeweiligen Vorgesetzten mitzuteilen.



9. QUALITÄTSPOLITIK

WE ENRICH PEOPLE'S LIVES BY ADDING VALUE TO NATURE'S GIFTS

Oberstes Ziel der AGRANA Qualitätspolitik ist es zu gewährleisten, dass unsere Produkte den Bedürfnissen unserer Kunden entsprechen und unsere Lebensmittel und Futtermittel sicher für den Verzehr sind. Zur Realisierung dieses Ziels bedarf es eines Qualitätsmanagementsystems, basierend auf den nachfolgenden Prinzipien und Elementen.

ENGAGEMENT DER OBERSTEN LEITUNG

AGRANAs oberste Leitung bekennt sich zu den Prinzipien der AGRANA Qualitätspolitik. Sie stellt das benötigte Personal und die notwendigen Finanzmittel zur Verfügung, um die Prinzipien der Qualitätspolitik umzusetzen und um die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems sicherzustellen. Sie fördert das Bewusstsein über die Unternehmensprozesse und deren Wechselwirkungen sowie das Konzept des risikobasierten Denkens.

INTERNE AKZEPTANZ

Jeder Mitarbeiter der AGRANA-Gruppe muss das AGRANA Qualitätsmanagementsystem als effizientes System zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen für unsere Kunden verstehen und aktiv unterstützen. Wir sind uns unserer Verantwortung zur Erzielung einer hohen und gleichbleibenden Produktqualität bewusst. Es liegt in unserer Verantwortung, die Qualität unserer Prozesse zu beeinflussen und laufend zu verbessern.

WISSEN UND KOMPETENZ

Wir sind bestrebt, das zur Durchführung unserer Prozesse notwendige Wissen aufrechtzuerhalten, zu dokumentieren, und entsprechend zu vermitteln sowie erforderliches Zusatzwissen zu erlangen. Die Kompetenz unserer Mitarbeiter stellen wir auf der Grundlage von Ausbildung und Schulung sicher.

INTERESSIERTE PARTEIEN

Unser Fokus liegt darauf, die für das Qualitätsmanagementsystem relevanten Erwartungen und Bedürfnisse unserer Interessenspartner wie Kunden, Eigentümer/Anteilseigner, Mitarbeiter, Lieferanten, Partner und der Gesellschaft bei veränderlichen Umfeldbedingungen zu kennen.

KUNDENORIENTIERUNG

Unsere Produkte und Prozesse sind daraufhin ausgelegt, die Kundenanforderungen zu erfüllen und damit die Kundenzufriedenheit sicherzustellen. Unsere Leistungen werden durch regelmäßig durchgeführte Kundenbefragungen gemessen. Wir garantieren ein schnelles, stabiles und systematisches Service- und Reklamationsmanagement.

PRODUKTSICHERHEIT

Wir müssen die Risiken bekannter und potentieller Gefahren in all unseren Produkten, Prozessen und Leistungen über die gesamte Wertschöpfungskette hinweg, zuverlässig bewerten und entsprechende Maßnahmen zur Vorbeugung und Vermeidung ableiten. Dabei bedienen wir uns spezifischer HACCP-Konzepte die im Besonderen die frühzeitige

Fehlererkennung und Fehlerverhütung hervorheben und dadurch die kontinuierliche Optimierung der Produktentwicklungs-, Beschaffungs-, Produktions- und Logistikprozesse ermöglichen.

QUALITÄTSMANAGEMENT STANDARDS

Unsere Produkte werden unter Berücksichtigung aller anwendbaren rechtlichen Vorschriften wie lebensmittel-, futtermittel- oder arzneimittelrechtlichen Regelungen hergestellt. Unser Qualitätsmanagementsystem basiert auf der ISO 9001 ergänzt um Anforderungen aus einschlägigen Produktqualitäts- und Produktsicherheitsstandards.

RISIKO- UND KRISENMANAGEMENT

Wir identifizieren, bewerten und behandeln Risiken und Chancen unserer Organisation im Rahmen unseres Risikomanagements. Zur schnellen und zielführenden Reaktion auf mögliche Situationen, die schwerwiegende Auswirkungen auf interessierte Parteien haben können, ist ein Krisenmanagementplan formuliert. Dieser dient dem Schutz unseres eigenen sowie des Markennamens unserer Kunden.

ENERGIEMANAGEMENT

Als energieintensiver Veredler agrarischer Rohstoffe streben wir die laufende Optimierung unseres Energieverbrauchs sowie die kontinuierliche Verbesserung unserer Energieeffizienz an. Zur Umsetzung dieser Ziele integrieren wir ein Energiemanagementsystem basierend auf der ISO 50001 Norm in unser bestehendes Qualitätsmanagementsystem oder entsprechende, auf nationale Anforderungen abgestimmte Energieinformationssysteme. Wir sorgen dafür, dass

die erforderlichen finanziellen und strukturellen Voraussetzungen gegeben sind und die relevanten rechtlichen und sonstigen Verpflichtungen entsprechend berücksichtigt werden. Darüber hinaus sind wir bestrebt, energieeffiziente Produkte und Dienstleistungen zu erwerben, die der Verbesserung unserer energiebezogenen Leistung dienen.

KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG

Entscheidungen basieren auf Analyse und Auswertung von Daten und Informationen.

Eine strukturierte und systematische Vorgehensweise sichert den kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Werkzeuge die wir dabei anwenden sind:

- Interne und Externe Auditergebnisse
- Reklamationsmanagement
- Rückmeldungen unserer Belegschaft
- Überprüfung unseres HACCP Systems
- Überprüfung unseres Energiemanagementsystems
- Festlegen von KPI's und EnPI's
- Managementbewertungen



10. ZERTIFIZIERUNGEN

Das bei AGRANA eingeführte Qualitätsmanagementsystem ist nach ISO 9001 zertifiziert. Die Divison Zucker Standorte sind weiters FSSC 22000, IFS, BRC, GMP+, ORGANIC, KOSHER, HALAL, BONSUCRO, SMETA, ISCC, ISO 50001 und FAIR TRADE zertifiziert. Das Qualitätsmanagementsystem wird in geplanten Abständen auditiert und im Rahmen des jährlichen Management Reviews durch die oberste Leitung bewertet.

<i>Werk/ Standard</i>	ISO 9001	FSSC 22000	IFS	BRC	GMP+	ORGANIC	KOSHER	HALAL	BON- SUCRO	SMETA AUDIT	ISCC	ISO 50001	FAIR TRADE
<i>Bucharest</i>	x								x				
<i>Budapest</i>	x								x				
<i>Buzau</i>	x		x						x			x	
<i>Hrušovany</i>	x		x		x	x	x			x	x		
<i>Kaposvár</i>	x		x						x	x	x		
<i>Petőháza</i>	x		x				x			x			
<i>Leopoldsdorf</i>	x	x			x	x	x	x		x		x	
<i>Opava</i>	x		x				x			x		x	
<i>Roman</i>	x		x			x			x			x	
<i>Sered</i>	x		x							x	x	x	
<i>Tulln</i>	x	x			x	x	x	x	x	x		x	x



11. ROHSTOFFE ZUCKERRÜBE ODER ROHROHRZUCKER

11.1. ZUCKERRÜBE

Mit den auf Rübenanbau spezialisierten Bauern steht die AGRANA Zucker GmbH in einem kontraktpartnerschaftlichen Verhältnis, das im Wesentlichen durch die EU-Zuckermarktordnung geregelt ist.

Der Anbau der Zuckerrüben erfolgt – je nach Witterung – zwischen Ende März und Mitte April jeden Jahres. Während der gesamten Anbau-, Vegetations- und Ernteperiode stehen die Rohstoffspezialisten der AGRANA den Landwirten in allen anbau- und erntetechnischen Fragen sowie richtigem Düngereinsatz und maßvollen Schädlingsbekämpfungsmaßnahmen zur Seite.

Exkursion: Mont Blanc-Programm

Im Geschäftsjahr 2012|13 hat AGRANA das Projekt „Mont Blanc“ zur Effizienzsteigerung im Rübenanbau, unter Betrachtung ökologischer und wirtschaftlicher Aspekte, gestartet. Ziel dieses Projektes ist die Steigerung des Zuckerertrages pro Hektar um 10 % bis 20 % (je nach aktuellen Hektarerträgen in den einzelnen Ländern) bis zum Jahr 2017.

Die Zuckerrübenernte beginnt Anfang September und ist größtenteils Ende November abgeschlossen. Die Rüben werden von den Bauern zur Rübenübernahmestationen bzw. direkt in die Fabrik gebracht und dort bis zur Verarbeitung zwischengelagert. Der

Transport der Rüben von den Rübenübernahmestationen in die Fabrik erfolgt zu rund 50 Prozent umweltschonend mit der Bahn.

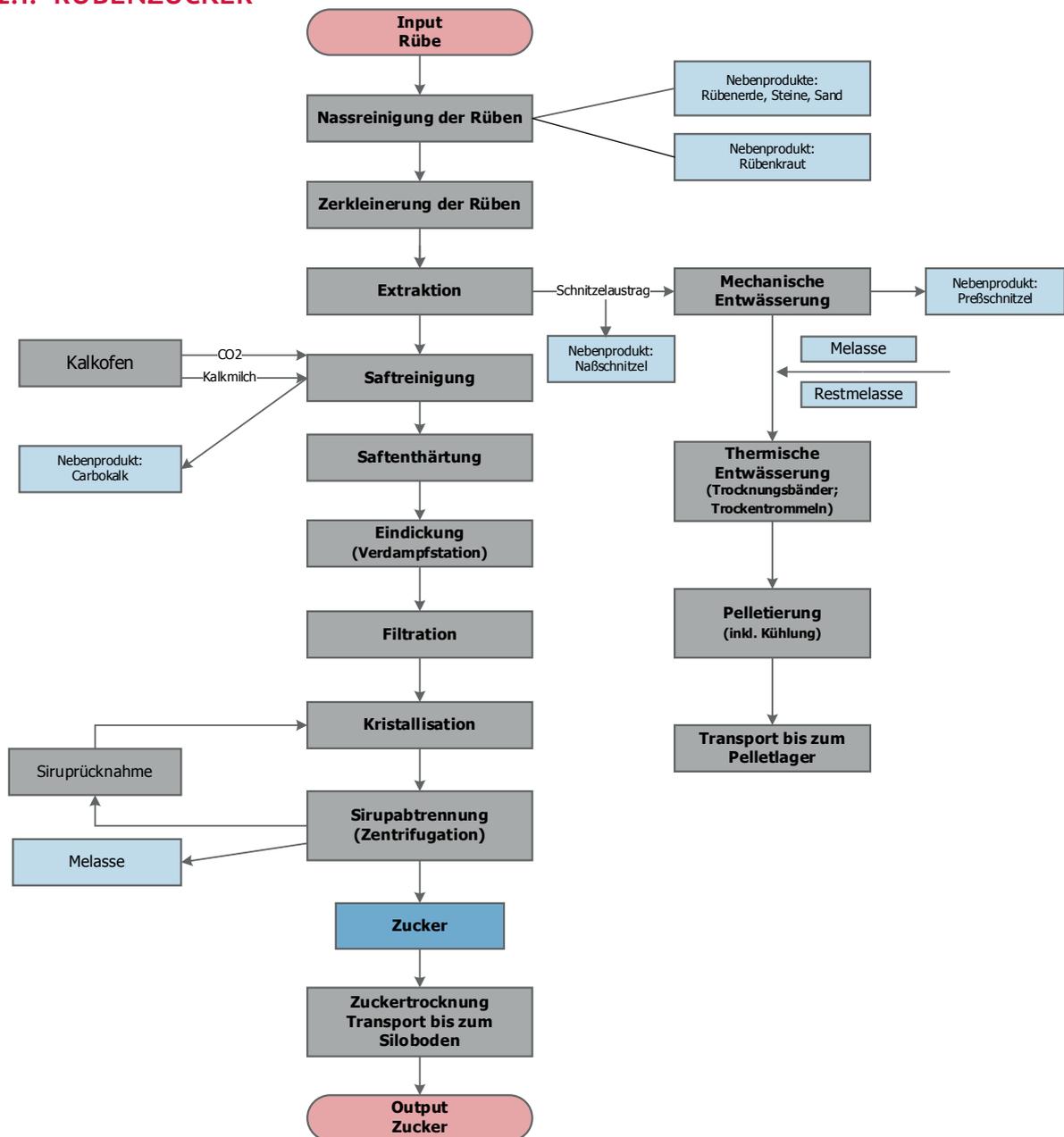
11.2. ROHROHRZUCKER

Rohrohrzucker, der aus Übersee bezogen wird, ist der Rohstoff für die Raffination in unseren osteuropäischen Produktionsanlagen. Das Ziel unseres Raffinationsprozesses ist es, die Nicht-Zuckerstoffe abzutrennen, und Weißzucker, ein Produkt mit hohem Reinheitsgrad, zu erhalten. Die Prozessschritte in diesem Bereich beinhalten das Wiederauflösen und die Saftreinigung. Diese Prozessschritte sind mit denen der Zuckerproduktion aus Zuckerrüben vergleichbar.

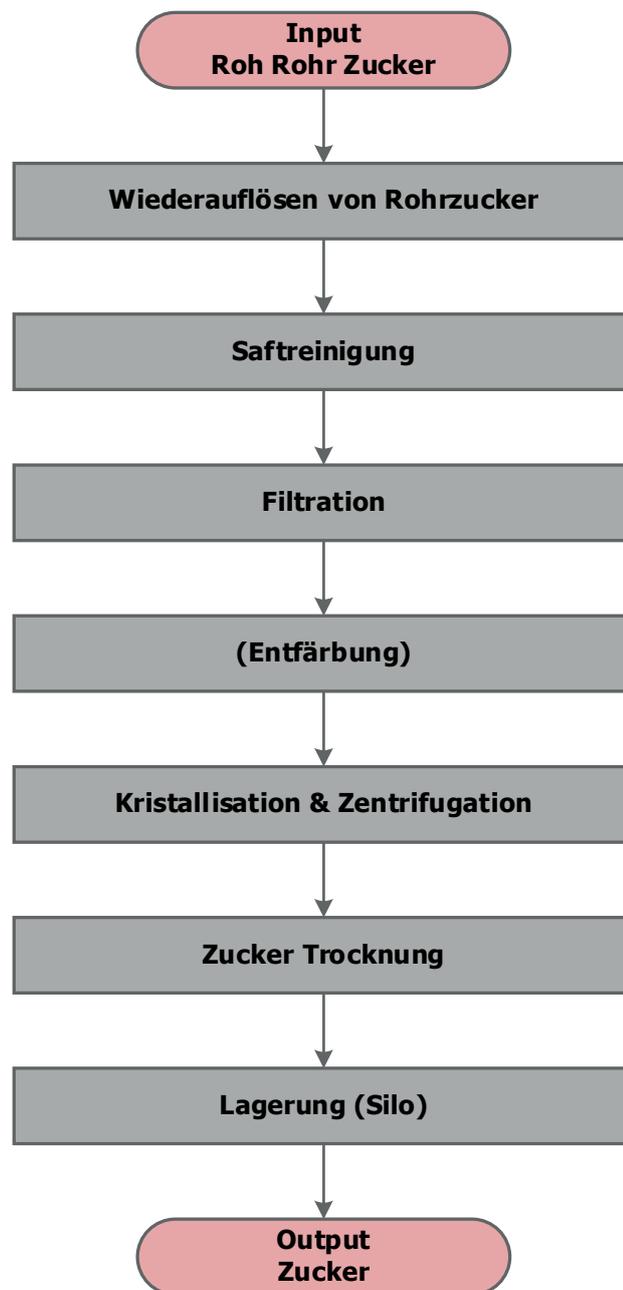


12. PRODUKTIONSPROZESS

12.1. RÜBENZUCKER



12.2. ROHRZUCKER





13. ALLGEMEINE LEBENSMITTELRECHTLICHE INFORMATIONEN

Alle von AGRANA Zucker GmbH in der Europäischen Union hergestellten und gelieferten Produkte entsprechen der EU - VO (EG) Nr. 178/2002 zur Festlegung der allgemeinen Grundsätze und Anforderungen des Lebensmittelrechts, zur Errichtung der Europäischen Behörde für Lebensmittelsicherheit und zur Festlegung von Verfahren zur Lebensmittelsicherheit in der jeweils gültigen Fassung.

Die Befolgung der Grundsätze der genannten Gesetze beinhaltet dementsprechend auch die Einhaltung aller geltenden produkt-, kennzeichnungsspezifischen und die Lebensmittelsicherheit betreffenden gesetzlichen Regelungen.

Im Speziellen seien hier

- VO (EG) Nr. 396/2005 über Höchstgehalte an Pestizidrückständen in und auf Lebens- und Futtermitteln
- VO (EG) Nr. 1881/2006 zur Festsetzung der Höchstgehalte für bestimmte Kontaminanten in Lebensmitteln
- VO (EG) Nr. 852/2004 über Lebensmittelhygiene
- VO (EG) Nr. 1935/2004 über Materialien und Gegenstände, die dazu bestimmt sind, mit Lebensmitteln in Berührung zu kommen
- VO (EG) Nr. 1333/2008 über Lebensmittelzusatzstoffe
- VO (EG) Nr. 1829/2003 über genetisch veränderte Lebensmittel und Futtermittel

- VO (EG) Nr. 1830/2003 über die Rückverfolgbarkeit und Kennzeichnung von genetisch veränderten Organismen und über die Rückverfolgbarkeit von aus genetisch veränderten Organismen hergestellten Lebensmitteln und Futtermitteln
- VO (EG) Nr. 1169/2011 betreffend die Information der Verbraucher über Lebensmittel
- RL 2001/111/EG über bestimmte Zuckerarten für die menschliche Ernährung genannt.

14. RÜCKVERFOLGBARKEIT

AGRANA ist ein seit 1993 nach ISO 9002 bzw. seit 2003 nach ISO 9001 zertifiziertes Unternehmen und gewährleistet auf Basis dieses implementierten Qualitätsmanagementsystems die Rückverfolgbarkeit ihrer Auslieferungen durch Rückstellmuster, entsprechend gekennzeichnete Lieferdokumente bzw. codierte Verpackungseinheiten.

Die Absicherung des Rohstoffs sowie der im Zuge der jeweiligen Produktion eingesetzten Verarbeitungshilfsstoffe erfolgt durch dokumentierte Überprüfung der mit den Lieferanten vereinbarten Spezifikation.

Entsprechend Artikel 18 der VO (EG) Nr. 178/2002 bzw. Artikel 17 der VO (EG) Nr. 1935/2004 sind in allen Unternehmensbereichen Systeme und Verfahren eingerichtet, die eine Verfolgung und Rückverfolgbarkeit im Rahmen der technischen Möglichkeiten gewährleisten.

15. LEBENSMITTELSICHERHEIT

15.1. HACCP - HAZARD ANALYSIS AND CRITICAL CONTROL POINTS

AGRANA verfügt über ein detailliertes und an die unterschiedlichen Herstellungsprozesse angepasstes HACCP-System gemäß VO (EG) Nr. 853/2004 über Lebensmittelhygiene in der jeweils gültigen Fassung.

Ständige Überwachung der definierten und für die jeweiligen Produktionsverfahren wesentlichen Lenkungs- und Kontrollpunkte sowie laufende Hinterfragung derselben gewährleistet die Herstellung und Auslieferung von sicheren Lebensmitteln.

Die Einhaltung der Grundsätze des HACCP ist zur Erfüllung von rechtlichen und standardspezifischen Vorgaben erforderlich!

15.2. MIKROBIOLOGIE

Unsere Produkte werden im Zuge der Prozess- und Endproduktkontrolle regelmäßig auf mikrobiologische Parameter untersucht. Auf Grund des speziellen Herstellungsprozesses ist Zucker ein hochreines Lebensmittel, das nahezu keimfrei ist. Dies führt zu einem sehr reinen und hochkonzentrierten Lebensmittel.

15.3. FREMDKÖRPER

Im Rahmen des HACCP-Konzeptes wird das Auftreten möglicher Fremdkörper (z.B. Glas, Holz, Metall) einer Risikobewertung unterzogen und entsprechende Maßnahmen zur Vermeidung von Fremdkörpern ergriffen (z.B.: Siebe, Metallabscheider, Magnetfilter...).

15.4. GLASPOLITIK

Die Verwendung oder Lagerung aller Arten von Glaswaren, wie Trinkgläser, Thermos- und Glasflaschen, Spiegel, Glaswerkzeug etc. ist im Hygienebereich verboten. Glasregister werden geführt und kontrolliert.

16. KONTAMINANTEN

16.1. SCHWERMETALLE

Die Einhaltung einschlägiger rechtlicher Vorschriften bzw. anwendbarer Leitlinien für Schwermetalle wird durch Analysen, die in regelmäßigen Abständen durchgeführt werden, sichergestellt. Bedingt durch den spezifischen Herstellungsprozess ist Zucker ein Produkt von höchster Reinheit, das einen Saccharosegehalt von mindestens 99,7% aufweist.

Im Rahmen der oben erwähnten Analysen konnten bis heute keine Schwermetallrückstände über oder nahe an den anwendbaren Grenzwerten festgestellt werden.

16.2. DIOXINE

Futter- und/oder Lebensmittel werden aus dem pflanzlichen Rohstoff Zuckerrüben hergestellt. Grenzwerte für Dioxine und dioxinähnliche PCBs werden für Lebensmittel in der VO (EG) Nr. 1831/2003 und für Futtermittel in der RL 2002/32/EG festgelegt. Für pflanzliche Lebensmittel mit Ausnahme von pflanzlichen Ölen und Fetten sind derzeit keine entsprechenden Grenzwerte festgelegt.



Bei den von AGRANA auf Zuckerrübenbasis hergestellten Futter- und Lebensmitteln werden die geltenden Grenzwerte für Dioxine und dioxinähnliche PCBs eingehalten.

17. PRODUKTSCHUTZ (FOOD DEFENSE)

Risiken den Produktschutz betreffend (z.B.: Sabotageakte, Vandalismus, Kriminalität etc.) werden im Rahmen von Gefahrenanalysen bewertet, aus denen dann konkrete Maßnahmen abgeleitet werden.

18. EINSATZMATERIALIEN

Qualitätsrelevante Einsatzmaterialien werden in der Wareneingangsprüfung laufend überprüft und vor Verwendung freigegeben.

19. ALLERGENE STOFFE

Die Kennzeichnung von Allergenen und Lebensmittelunverträglichkeiten auslösenden Stoffen wird durch die VO (EU) Nr. 1169/2011 geregelt. Weitere derartige Stoffe sind in der ALBA Liste aufgelistet. Der von AGRANA Zucker GmbH gelieferter Zucker enthält keine derartigen kennzeichnungspflichtigen Stoffe.

20. GLUTEN

AGRANA Zucker wird ohne Zusatz von glutenhaltigen Stoffen produziert. Kreuzkontaminationen mit glutenhaltigen Stoffen sind in unseren Betrieben auszuschließen. Demgemäß kann der von AGRANA

Zucker GmbH hergestellte Zucker als „glutenfrei“ gemäß Artikel 4 Abs. (1) der VO (EU) Nr. 828/2014 idgF bezeichnet werden, da der Glutengehalt natürlicherweise unter 20 ppm liegt.

Darüber hinaus entspricht Zucker auch den Vorgaben des aktuell gültigen WHO - CODEX STANDARD FOR FOODS FOR SPECIAL DIETARY USE FOR PERSONS INTOLERANT TO GLUTEN CODEX STAN 118 - 1979 (revised 2008) für Lebensmittel, die mit dem Hinweis “this food is by its nature gluten-free” bezeichnet werden.

21. GVO UND GVO KENNZEICHNUNG

Die von AGRANA Zucker GmbH hergestellten Zuckersorten und Futtermittel sind weder gentechnisch veränderte Organismen (GVO) noch enthalten sie solche und sind auch nicht aus einem GVO gewonnen worden. Demgemäß sind die hergestellten Zuckersorten und Futtermittel nach VO (EG) Nr. 1829/2003 über gentechnisch veränderte Lebensmittel und Futtermittel und VO (EG) Nr. 1830/2003 über die Rückverfolgbarkeit und Kennzeichnung von genetisch veränderten Organismen und über die Rückverfolgbarkeit von aus gentechnisch veränderten Organismen hergestellten Lebensmitteln nicht kennzeichnungspflichtig.

22. INFORMATION BETREFFEND „AZO-FARBSTOFFE“

Gemäß Verordnung (EG) Nr. 1333/2008 über Lebensmittelzusatzstoffe ist bei der Kennzeichnung von Lebensmitteln folgender Hinweis anzuführen, sofern die Lebensmittel-Farbstoffe E 110, E 104, E 122, E 129, E 102 und E 124 enthalten sind: „Kann Aktivität und



Aufmerksamkeit bei Kindern beeinträchtigen.“ Alle von AGRANA Zucker GmbH hergestellten Produkte werden ohne die Verwendung der angeführten Lebensmittel-Farbstoffe hergestellt. Demgemäß ist auch keine Anbringung eines Hinweises erforderlich.

23. INFORMATION BETREFFEND LATEX

Latex wird im Zuge der Zuckergewinnung weder als Zusatzstoff noch als technischer Hilfsstoff verwendet. Materialien, die mit Lebensmitteln in Kontakt kommen, erfüllen die rechtlichen Anforderungen der Europäischen Union. Materialien aus Kunststoff erfüllen die Anforderungen der VO (EU) Nr. 10/2011 idgF. Bislang wurden uns keine nachteiligen Effekte von Zucker auf die Gesundheit von latexsensitiven Personen berichtet.

24. ALLGEMEINE VEGAN-INFORMATION

AGRANA Zucker Produkte werden ohne jegliche Verwendung von tierischen Bestandteilen und ohne Anwendung von Tierversuchen, aus rein pflanzlichen Rohstoffen gewonnen. In diesem Sinne können diese Produkte im Rahmen einer veganen Ernährung eingesetzt werden.

25. BESTRAHLUNG

AGRANA Zucker Produkte werden keiner Behandlung mit ionisierenden Strahlen zur Verlängerung der Haltbarkeit unterzogen!

26. INFORMATION BETREFFEND NANOMATERIAL

Verordnung (EU) Nr. 1169/2011 betreffend die Information der Verbraucher über Lebensmittel legt in Artikel 18, Abs. 3 fest, dass Zutaten, die in Form technisch hergestellter Nanomaterialien vorhanden sind, im Zutatenverzeichnis anzuführen und mit dem Wort „Nano“ hervorzuheben sind. Eine entsprechende Begriffsdefinition ist Artikel 2 der genannten Verordnung zu entnehmen.

Darüber hinaus hat die Europäische Kommission im Oktober 2011 eine Empfehlung zur Definition von Nanomaterial (2011/696/EU) herausgegeben.

Demnach ist Nanomaterial ein natürliches, bei Prozessen anfallendes oder hergestelltes Material, das Partikel in ungebundenem Zustand, als Aggregat oder als Agglomerat enthält, und bei dem mindestens 50 % der Partikel in der Anzahlgrößenverteilung ein oder mehrere Außenmaße im Bereich von 1 nm bis 100 nm haben.

AGRANA Produkte werden nicht mit Hilfe von technisch hergestellten Nanomaterialien produziert und stellen auch keine technisch hergestellten Nanomaterialien dar. Demgemäß ist auch kein Hervorheben unserer Produkte als Nano-Produkte in einer Zutatenliste erforderlich.



27. FUTTERMITTEL

Nebenprodukte der Zuckerproduktion aus Zuckerrüben, wie Zuckerrübenschnitzel-Pellets melassiert und unmelassiert oder Melasse sind hochwertige Einzelfuttermittel. Diese Futtermittel entsprechen den einschlägigen für Futtermittel gültigen rechtlichen Vorgaben. Die Futtermittelproduktion ist im selben Ausmaß wie die Zuckerproduktion im Qualitätsmanagement-System abgebildet.

28. FUTTERMITTEL HYGIENE

Die von AGRANA Zucker GmbH gelieferten Futtermittel entsprechen den Anforderungen der Futtermittelhygiene-Verordnung der Europäischen Union VO (EG) Nr. 183/2005 idgf.

29. INFORMATIONEN BETREFFEND BSE/TSE

Zucker und Futtermittel (Nebenprodukte der Zuckerproduktion aus Zuckerrüben) sind rein pflanzliche Produkte, bei deren Gewinnung auch keine tierischen Bestandteile zum Einsatz kommen. Dies beinhaltet auch Stoffe wie etwa Reagenzien (z.B. BSA – Rinder Serum Albumin, Enzyme, Kulturmedien). Somit enthalten Zucker und Futtermittel kein Material, das BSE/TSE auslösen kann.

30. KONFORMITÄT VON VERPACKUNGSMATERIALIEN

Alle Lieferanten von jenen Verpackungsmaterialien, die in Kontakt mit Lebensmitteln kommen, haben uns zu bestätigen, dass das betreffende Verpackungs-

material zur Verpackung von Lebensmitteln geeignet ist und bei bestimmungsgemäßem Gebrauch weder gesundheitsschädlich ist, noch Lebensmittel nachteilig beeinflusst. Für Materialien aus Papier, Karton oder Pappe sind wir bestrebt, die Empfehlungen des Deutschen Bundesinstituts für Risikobewertung, Abschn. XXXVI idgF einzuhalten. Verpackungsmaterialien aus Kunststoff entsprechen den anwendbaren EU Vorgaben, insbesondere VO (EU) Nr. 10/2011.

Das Verpackungsmaterial hat den jeweils gültigen lebensmittelrechtlichen Bestimmungen und Regelungen der EU insbesondere VO (EG) Nr. 1935/2004 idgF und VO (EG) Nr. 2023/2006 idgF zu entsprechen.

31. LAGERUNG - TRANSPORT

AGRANA Zucker GmbH stellt sicher, dass Erzeugnismaterialien gemäß der Lebensmittelhygiene-Verordnung sowie der Futtermittelhygiene-Verordnung der EU gelagert werden, sodass sie vor Qualitätsbeeinträchtigungen jeglicher Art geschützt sind.

LAGERUNG

LAGERUNG PRODUKTGRUPPE ZUCKER
Kristallzucker-Lagerung in spezialbeschichteten Beton-Silos und Stahl-Silos

LAGERUNG PRODUKTGRUPPE FUTTERMITTEL
Pellets-Lagerung in Hallen und Silos
Melasse-Lagerung in Tanks

Die Überwachung der Lagerbedingungen erfolgt im Werk. Die Prüfung auf Konformität mit Spezifikationsparametern sowie Trendbeobachtungen erfolgen im Zuge der Auslieferkontrolle und der Lagerüberwachung durch die Qualitätskontrolle.



TRANSPORT

Der Transport zum Kunden wird durch zugelassene Frächter (LKW, Bahn, Schiff) oder Selbstabholung abgewickelt. Frächter, die unsere Frei-Haus-lose-Zuckerlieferungen (Rinfusa) durchführen, sind in unserem Hygieneausbildungsprogramm mitberücksichtigt.

32. CHARGEN KENNZEICHNUNG

Alle von uns in Verkehr gesetzten verpackten Produkte sind entsprechend der geltenden Kennzeichnungsverordnung mit einer aufgedruckten oder gestempelten Chargennummer versehen.

Daraus kann man das Produktions- bzw. Abfülldatum erkennen: Zuckerprodukte (wie z.B. WIENER Normal-kristallzucker, etc): 8- bzw. 9-stelliger Zahlencode mit vorangestelltem „L“ (= Los); z.B.: L 120806121. Auf der Palettenetikette ist die Charge ohne L und erster Zahl (= Linie) aufgedruckt.

1 = Linie 2 = Werk 08 = Jahr 06 = Monat
12 = Tag 1 = Schicht

Beziehungsweise bei Big Bags Leopoldsdorf:

Wochenchargen: z.B. 51147

5 = Werk 11 = Jahr 47 = KW

Rumänien

Batch-Identifikations-Beispiele

R5033011RO:

5 = Jahr 03 = Monat 30 = Tag

1 = Zucker Herkunft (Rohr)

1 = Werk Buzau

R5033022RO bedeutet:

5 = Jahr 03 = Monat 30 = Tag

2 = Zucker Herkunft (Rübe)

2 = Werk Roman

Slowakei

Sereď: S 1511142

S = Sereď

15 = Jahr 11 = Monat 14 = Tag 2 = Schicht

Tschechien

Hrušovany: H1605121

Opava: O1605121

H (O) ... Hrušovany, Opava

16 = Jahr 05 = Monat 12 = Tag 1 = Schicht

Ungarn

L 113 300117 = Kaposvár, Rübe, 3. Linie; dd,mm,yy

L 211 300117 = Petőháza, Rübe, 1. Linie; dd,mm,yy

L 123 ddmmyy

1 = Werk 2 = Herkunft 3 = Linie

d: Tag m: Monat y: Jahr

33. REKLAMATIONEN

AGRANA Zucker GmbH stellt sicher, dass Reklamationen ordnungsgemäß und rasch bearbeitet werden und zu Maßnahmen führen, welche weitere Reklamationen mit denselben oder ähnlichen Ursachen verhindern.

Ein AGRANA internes Reklamationsmanagementsystem regelt die Entgegennahme, die Erfassung, die Reklamationsweiterleitung, die Zwischenerledigung, den potentiellen Warenrückruf und die Bereinigung von Reklamationen.



34. LENKUNG FEHLERHAFTER PRODUKTE

Produkte, welche die festgelegten Qualitätsanforderungen nicht erfüllen (sogenannte „fehlerhafte“ Produkte) werden vom versehentlichen Be- und Verarbeiten sowie vom Inverkehrbringen ausgeschlossen.

35. WARENRÜCKRUF

Der Prozess des Warenrückrufes wird einmal pro Jahr jeweils für Lebensmittel und für Futtermittel getestet (ev. verbunden mit dem Test des Prozesses Krisenmanagement), wobei der Test von einem AGRANA Verkaufsmitarbeiter ausgelöst wird. Die Vorgangsweise entspricht den Abläufen eines Echtfalles:

- Eingrenzung von Materialien, Chargen, Auslieferungen
- Sammlung aller Informationen
- Einsatzmaterialien und Verpackungsmaterialien werden im Zuge des Rückruftests selbstverständlich mitberücksichtigt
- Entscheidung über die Art des Warenrückrufes
- Information betroffener Stellen

36. KRISENMANAGEMENT

Richtlinien zur Krisenbewältigung sind im AGRANA Krisenmanagement Handbuch festgelegt. Es werden darin die wichtigsten Aspekte einer Krise aufgezeigt und die grundsätzlichen Anforderungen an ein Krisenmanagement dargestellt, die in der gesamten AGRANA Gruppe befolgt werden müssen. Um Krisen schnell und effektiv behandeln zu können, sind darü-

ber hinaus Krisenmanagementpläne in den einzelnen Divisionen und Standorten definiert, die das Krisenmanagement Team und dessen Kompetenzen festlegen.

Kontaktdaten unserer Werke sind unter Punkt 2 „Standorte“ zu finden.

37. HYGIENEREGELN

Hygieneregeln sind festgelegt und gelten für jeden, der im Hygienebereich tätig ist bzw. sich dort aufhält. Hygienebereiche sind in den Werken entsprechend ausgewiesen.

Der Zutritt zum Hygienebereich ist nur für im Werk beschäftigte Personen oder Auftragnehmer im Zuge von erforderlichen Arbeiten bzw. für Besucher in Begleitung eines Werksangehörigen gestattet.

38. SCHÄDLINGSBEKÄMPFUNG

Die Sicherung der Produktqualität während des gesamten Produktionsprozesses und der Lagerung durch vorbeugendes Schädlingsmonitoring bzw. durch aktive Bekämpfung von Schädlingen wird gemeinsam mit den Beratern einer externen konzessionierten Schädlingsbekämpfungsfachfirma festgelegt. Das umfassende Monitoring wird periodisch von einem Mitarbeiter der Fachfirma durchgeführt. Der Nachweis erfolgt durch Aufzeichnung der Monitoringergebnisse und durch Lieferscheine, die beim Hygienebeauftragten aufliegen bzw. über das Intranet der Schädlingsbekämpfungsfachfirma.

39. SCHULUNGEN

Schulungen und Auffrischkurse werden organisiert, damit alle Mitarbeiter die entsprechende Ausbildung für ihren Aufgabenbereich erhalten. Schulungen für neue Mitarbeiter werden vor Arbeitsbeginn in der Produktion angeboten.

40. KALIBRATION

Waagen, Online-Messgeräte sowie Labor-Messgeräte werden im Zuge der Prüfmittelüberwachung regelmäßig überprüft, kalibriert und, wo erforderlich, einer Eichung unterzogen.

41. KAMPAGNE-GUTACHTEN

Die Kampagneproduktion Silo Zucker sowie Futtermittel werden einmal pro Kampagne umfassend durch ein akkreditiertes Lebensmittel und Futtermittellabor mikrobiologisch, chemisch und sensorisch untersucht.

42. QUALITÄTSANALYSEN

Im Rahmen von zertifizierten QM-Systemen (z.B. ISO 9001, FSSC, GMP+) werden die Produkte nach festgelegten Prüfplänen kontrolliert und nicht spezifikationskonforme Produkte gesichert gelenkt.

43. PRODUKTDATENBLÄTTER

Werden auf Anforderung separat übermittelt.

44. INFORMATION ZU VO (EG) NR. 1907/2006 - REACH

Die von uns hergestellten und vertriebenen Zuckersorten und Futtermittel werden grundsätzlich zur Verwendung als Lebensmittel und Futtermittel unter Einhaltung der dafür einschlägigen rechtlichen, insbesondere hygiene-, lebens- und futtermittelrechtlichen Bestimmungen hergestellt.

Grundsätzlich besteht für Stoffe, die in Lebens- und Futtermitteln sowie in Human- und Tierarzneimitteln verwendet werden, gemäß Art. 2 Abs. 5, keine Pflicht zur Registrierung gemäß der o. g. Verordnung. Darüber hinaus sind Stoffe in Lebens- und Futtermitteln sowie Human- und Tierarzneimitteln von weiteren Anforderungen dieser Verordnung befreit.

Alle Zuckersorten sind außerdem generell von der Registrierungspflicht befreit, weil sie im Anhang IV zur Verordnung namentlich aufgeführt werden. Die Vorregistrierung bzw. Registrierung von Saccharose (EINECS: 200-334-9, CAS: 57-50-1) ist somit nicht erforderlich.

Saccharose (Zucker) ist gemäß EU-Richtlinie 67/548/EWG nicht einstufigs- und kennzeichnungspflichtig. Somit besteht auch kein Erfordernis für ein EU-Sicherheitsdatenblatt.

WWW.AGRANA.COM



AGRANA Zucker GmbH
A-1020 Wien, E.-W.-Raiffeisen-Platz 1
Telefon: +43-1-21137-0, Fax: -12998