# ZWECK

Dient zur Bearbeitung von Reklamationen.

# GELTUNGSBEREICH

Gilt für die gesamte **<Firma>.**

# BEGRIFFE

QM …. Qualitätsmanagement

PL …. Produktionsleitung

AV …. Arbeitsvorbereitung

VT …. Vertrieb

# ABLAUF

Die Mitarbeitenden der **<Firma>** leiten mit der Q-Meldung Kundenrückmeldungen, Kundenreklamationen oder organisatorische Abweichungen an das QM weiter.

Wenn der Kunde ein Produkt reklamiert, so wird der Kunde vom QM aufgefordert, das Produkt an die **<Firma>** zurückzusenden.

QS übernimmt die Waren in den Wareneingang und sperrt die reklamierten Teile. Die reklamierten Teile werden von der Produktionsleitung, der AV und dem QM gemeinsam beurteilt und das weitere Vorgehen festgelegt (siehe [080700\_PB\_01\_Lenkung\_fehlerhafte\_Produkte](file:///\\SBS01\RedirectedFolders\oberchristl\Desktop\_produkte\_Seminar%20QMB_2016\0803_Lenkung_fehlerhafte_Produkte\080300_PB_01_Lenkung_fehlerhafte_Produkte.docx)).

Ist die Reklamation begründet, so wird über eine **Nacharbeit** oder einen **Ersatzauftrag** entschieden. Ist die Reklamation unbegründet, so wird mit dem Vertrieb über die weitere Vorgangsweise diskutiert. Je nach Entscheidung werden die Kosten für die Behebung selbst übernommen oder dem Kunden mittels eines Angebots zur Fehlerbehebung angeboten.

Das QM verfolgt ab dem Einreichen der Q-Meldung das Abwickeln der Reklamation. Wenn durch die Q-Meldung Kosten entstehen, legt das Sekretariat im <ERP-System> einen Reklamationsauftrag an. Dieser Auftrag wird mit Reklamation zu PT………… und Q-Meldungsnummer bezeichnet. Q-Meldungen werden immer mit dem Jahr, einer fortlaufenden Nummer und mit einem sprechenden Titel beschriftet.

(Bsp. L11-01 Blank rund Werkstoff 1.4301 16mm x 6000mm)

**L** – Lieferantenverschulden

**M** – Verschulden **<Firma>**

**I** – interne Qualitätsmeldung

**H** – ist ein Hinweis zu einer Abweichung an einem Produkt oder Prozess

Die Word-Datei der Q-Meldung wird am Ordner Q:\Reklamationen\offene Reklamationen abgelegt. Ist die Reklamation abgeschlossen, wird diese in den Ordner Q:\Reklamationen\abgeschlossene Reklamationen verschoben.

**Organisatorische Abweichungen:** Jeder Mitarbeitende, der eine Abweichung erkennt, bringt diese mündlich in das QM ein. Das QM übernimmt die Abwicklung mittels Q-Meldung.

**Eine Reklamation von Kunden, Lieferanten oder intern wird wie folgt abgearbeitet:**

1. Wenn eine Reklamation eintrifft, wird sofort vom QM ein Team beschlossen.
2. Es wird ein Reklamationsauftrag gemacht, bestehend aus:
   1. Ausschussliste: zum Ausbuchen der fehlerhaften Teile
   2. Prüfliste: für die Nacharbeit
   3. Laufzettel: für das erneute Herstellen des Produktes
3. Die Q-Meldung ([080200\_FO\_01\_Q-Meldung](file:///\\SBS01\RedirectedFolders\oberchristl\Desktop\_produkte\_Seminar%20QMB_2016\Muster%202016\070203_FO_01_Q-Meldung.docx)) wird komplett durchgegangen
4. Die fehlerhaften Teile werden auf Richtigkeit der Abweichungen überprüft
5. Die Gesamtkosten werden ermittelt:
   1. Zeiten und Material vom Reklamationsauftrag
   2. Versandkosten der fehlerhaften Teile
   3. Kosten der Fremdfirmen, falls welche anfallen
6. Dokumentation bestehend aus:
   1. Reklamationsauftrag
      1. Prüfschein
      2. Ausschussliste
      3. Laufzettel im Büro kontrollieren
   2. Reklamation Kunde
7. Ordner Q: (Q-Meldung **<Firma>**)
   1. Q-Meldung von Ordner offene Reklamationen zu abgeschlossene Reklamationen verschieben
   2. Q-Meldung ist vollständig ausgefüllt
8. GESPERRT-Lager bereinigen

# VERANTWORTLICHKEITEN

Jeder Mitarbeitende ist dazu aufgefordert, Qualitätsabweichungen sofort beim QM bekannt zu geben.

Das QM ist für die sachgemäße Abarbeitung der Q-Meldung verantwortlich, wobei die fachlich zuständigen Mitarbeitenden das Abarbeiten der Reklamation übernehmen.

# MITGELTENDE DOKUMENTE

[080200\_FO\_01\_Q-Meldung](file:///\\SBS01\RedirectedFolders\oberchristl\Desktop\_produkte\_Seminar%20QMB_2016\Muster%202016\070203_FO_01_Q-Meldung.docx)

[080700\_PB\_01\_Lenkung\_fehlerhafte\_Produkte](file:///\\SBS01\RedirectedFolders\oberchristl\Desktop\_produkte\Erstellt_Musterfirma\0803_Lenkung_fehlerhafte_Produkte\080300_PB_01_Lenkung_fehlerhafte_Produkte.docx)