# ZWECK

Wir erheben die Zufriedenheit der Kunden mit unseren Produkten und Dienstleistungen.

# Geltungbereich

Für den Vertrieb, die technische Leitung und die Projektleitung der Fa. XXX

# BEGRIFFE

(nicht belegt)

# Ablauf

Im Zuge der Projektabnahme wird mit dem Kunden die Zufriedenheit mit der Projektabwicklung besprochen. Bei gravierenden Abweichungen wird der QM davon informiert. Parallel dazu werden die Reklamationen bzw. die Gewährleistungsfälle vom QM ausgewertet. Die Auswertung hat zum Ziel systematische Abweichungen zu erkennen und im Bedarfsfall durch Korrektur- oder Vorbeugungsmaßnahmen (siehe 100000\_PB\_01 Verbesserung und Korrekturmaßnahmen) die organisatorischen Abläufe zu verbessern (siehe 090103\_PB\_01 Analyse und Bewertung).

# VERANTWORTLICHKEITEN

(Siehe Ablauf)

# MITGELTENDE DOKUMENTE

080201\_FO\_01 Gewährleistung und Regie

090103\_PB\_01 Analyse und Bewertung

100000\_PB\_01 Verbesserung und Korrekturmaßnahmen