

VA-0058.1

Lenkung fehlerhafter Produkte

Revision: 1
Besitzer: QS
Normabschnitt: 8.7

Erstellt: EJ	Geprüft: JM	Freigegeben: EJ
Datum: 09.11.2022	Datum: 09.11.2022	Datum: 09.11.2022
		

1	ZWECK	3
2	GELTUNGSBEREICH	3
3	BEGRIFFE/ABKÜRZUNGEN	3
4	ZUSTÄNDIGKEITEN	3
5	VORGEHEN	3
5.1	Allgemeines	3
5.2	Sperrkennzeichen und Aufhebung der Sperrung	3
5.3	Bewertung der Fehler, Ursachenklärung und Entscheidung	4
5.3.1	Sonderfreigaben	4
5.3.2	Korrekturmaßnahmen	4
5.4	Verschrottung von fehlerhaften Produkten	4
6	KLASSIFIZIERUNG VON BEANSTANDUNGEN/REKLAMATIONEN	4
6.1	Kundenreklamation	5
6.2	Lieferantenreklamationen	5
6.3	Interne Beanstandungen	5
7	MITGELTENDE UNTERLAGEN	5
8	ÄNDERUNGSINDEX	6

1 Zweck

Diese Verfahrensanweisung beschreibt die Regelungen zur Sicherstellung, dass Produkte oder Materialien, welche die an sie gestellten Anforderungen nicht erfüllen, nicht weiterverarbeitet oder ausgeliefert werden. Es werden die Schritte der Feststellung, Sperrung, Meldung, Bewertung und Entscheidung festgelegt.

2 Geltungsbereich

Die Vorschriften gelten für alle Bereiche der WE-EF LEUCHTEN GmbH

3 Begriffe/Abkürzungen

Fehler Nichtübereinstimmung mit den Forderungen.

BEMI Beanstandungsmitteilung

4 Zuständigkeiten

Für die Meldung des Fehlers ist jeder Mitarbeiter verantwortlich. Für die Erfassung und Bearbeitung der Fehler ist der jeweilige Abteilungsleiter verantwortlich, in dessen Verantwortungsbereich die fehlerhaften Produkte auftreten. Die Verfolgung der Fehlermeldungen bis zur Fehlerbehebung und eventuellen Einleitung von Korrekturmaßnahmen obliegt der Qualitätssicherung.

5 Vorgehen

5.1 Allgemeines

Jeder Mitarbeiter von WE-EF hat die Pflicht, die von ihm festgestellten unzulässigen Abweichungen an Produkten oder Materialien anzuzeigen. Er hat seinen Vorgesetzten über diese fehlerhaften Produkte oder Materialien zu informieren. Als fehlerhaft erkannte Produkte oder Materialien müssen als gesperrt gekennzeichnet und getrennt von fehlerfreien Produkten oder Materialien gelagert werden.

5.2 Sperrkennzeichen und Aufhebung der Sperrung

Es sind die zulässigen Sperrkennzeichen anzuwenden:

- Stempel „Gesperrt“ auf dem Lieferschein
- Rotes Sperretikett am Produkt mit Auftrags-Nr., Name, Datum
- Rotes Klebeband

Absperrung rot/weiße Kette und Ständer mit Sperrlagerschild

Das Sperrdatum und der Name des Sperrenden sind auf dem Sperretikett zu dokumentieren. Sperrkennzeichen dürfen nur von dazu berechtigten Personen angebracht und entfernt werden. Die Bedeutung der Fehler für die Produktqualität ist von besonderer Wichtigkeit. Diesbezüglich wird entschieden, wie mit den fehlerhaften Produkten oder Materialien weiter verfahren werden soll.

Sperrkennzeichen Zulässige Sperrkennzeichen sind rote „Gesperrt“-Aufkleber und rote Farbbänder und Stempel.

Sperrkennzeichen (Sperretikett, Farbband, Stempel) werden direkt am zu sperrenden Produkt angebracht. Anzugeben sind Datum der Sperrung, Name des Sperrenden und die Auftrags-Nummer.

Aufhebung der Sperrung

Sperrkennzeichen dürfen nur von Mitarbeitern der Qualitätssicherung entfernt werden. Grundsätzlich dürfen Sperrungen erst dann aufgehoben werden, wenn die Bewertung des Fehlers erfolgt ist, die Ursachenermittlung weitestgehend abgeschlossen ist und die entscheidende Stelle festgelegt hat, wie mit den fehlerhaften Produkten oder Materialien weiter verfahren werden soll.

5.3 Bewertung der Fehler, Ursachenklärung und Entscheidung

Die Bewertung der Fehler, die Ursachenklärung und die Entscheidung erfolgt durch die zuständige Abteilung oder Fachbereich. Es werden alle notwendigen Fachbereiche einbezogen. Die Bewertung der Fehler und die Ursachenklärung sind Grundlage für die Entscheidung über die Weiterverwendung von Produkten oder Materialien. Alle Bewertungen und Entscheidungen müssen auf dem Formblatt Beanstandungsmitteilung festgeschrieben werden.

Mögliche Entscheidungen sind:

Freigabe/Sonderfreigaben

Sperrung: --> Reklamation; Rücksendung an Lieferanten

Sperrung: --> Sortierung; Prüfung; Rücklieferung der fehlerhaften Einheiten

Sperrung: --> Nacharbeit

Sperrung: --> Sonderfreigabe

Sperrung: --> Entsorgung

Kulanzregelung / Garantieanspruch

5.3.1 Sonderfreigaben

Sonderfreigaben können mittels Ausnahmeregelung erteilt werden. Die Sonderfreigaben können durch den Lieferanten der beanstandeten Teile, durch den Kunden, und die QS erfolgen. Die Gründe für die Sonderfreigaben müssen schriftlich festgehalten werden. Festgelegte Korrekturmaßnahmen müssen ebenfalls dokumentiert werden und der Auftragsakte beigelegt werden.

5.3.2 Korrekturmaßnahmen

Zur Behebung des Fehlers ist der jeweilige Fachbereichsleiter für die Einleitung von kurzfristigen Korrekturmaßnahmen und für deren Überprüfung verantwortlich. Handelt es sich um systematische Fehler, werden weitere Korrekturmaßnahmen veranlasst.

5.4 Verschrottung von fehlerhaften Produkten

Sollten Produkte derartige Fehler aufweisen oder die Fehler im Produktionsprozess nicht mehr behoben werden können sind diese zu verschrotten. Die Produkte sind bis zur endgültigen Verschrottung im Sperrlager zu lagern.

6 Klassifizierung von Beanstandungen/Reklamationen

Fehlerhafte Produkte, werden bei WE-EF nach der Herkunft bzw. nach Verursacher unterteilt. Durch die Klassifizierung der Beanstandung wird unterschieden, ob es sich um Kunden-, Lieferanten oder interne Beanstandungen handelt und welcher Prozess bzw. welche Dokumentation für die Bearbeitung der Beanstandung zu wählen ist. Die verschiedenen Arten der Beanstandungen teilen sich wie folgt auf.

- Fehler durch Lieferanten (Lieferantenreklamation)
- Fehler in der Produktion (interne Beanstandung)
- Fehler im Umgang mit dem Produkt (interne Beanstandungen)
- Fehler beim Kunden (Kundenreklamation)

6.1 Kundenreklamation

Werden durch den Kunden Fehler am Produkt gemeldet so ist nach der VA 8.5.2 *Kundenreklamation* zu verfahren

6.2 Lieferantenreklamationen

Werden durch externe Lieferanten Produkte geliefert die nicht den Anforderungen entsprechen sind diese unverzüglich nach den existierenden Vorgaben zu sperren. Des Weiteren ist nach der VA 8.5.2 *Lieferantenreklamationen* zu verfahren.

6.3 Interne Beanstandungen

Treten bei der Zwischen- bzw. Endprüfung von Produkten in der Produktion oder bei der Bearbeitung durch Bedien- oder Handhabungsfehler und bei der Ein- und Auslagerung Fehler auf so ist nach der VA 8.5.2 *Beanstandungsmitteilung* zu verfahren.

7 Mitgeltende Unterlagen

FB-0017 - Lenkung der Dokumente und Daten

VA-0057 - Prüfungen

VA-0060 - Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen

VA-0061 - Kundenreklamation

VA-0059 - Beanstandungsmitteilungen

VA-0062 – Lieferantenreklamation

8 Änderungsindex

Revision 0	Dokument erstellt	
Revision 1	Logo und Schriftart (Arial) geändert, Dateipfad Fußnote aktualisiert	09.11.2022