

VA-0059.0

Beanstandungsmitteilungen

Revision: 0

Besitzer: QS

Normabschnitt: 10.2

Erstellt: JM Datum: Unterschrift:

Geprüft: PD Datum: Unterschrift:

Freigegeben: SF Datum: 09.12.2013 Unterschrift:

1	ZWECK.....	3
2	GELTUNGSBEREICH.....	3
3	BEGRIFFE	3
4	ZUSTÄNDIGKEITEN	3
5	VORGEHEN.....	3
5.1	Beschreibung des Ablaufs	3
5.2	Ablaufdiagramm	4
5.3	Ausfüllen des Formblattes	5
5.4	Bewertung der Wirksamkeit der eingeleiteten Maßnahmen.....	5
6	MITGELTENDE UNTERLAGEN	5
7	ÄNDERUNGSINDEX.....	6

1 Zweck

Diese Arbeitsanweisung beschreibt die Vorgehensweise bei Beanstandungen.

Beanstandungen sind wie interne Reklamationen zu verstehen.

2 Geltungsbereich

Diese Arbeitsanweisung gilt in allen Abteilungen der WE-EF LEUCHTEN GmbH & Co. KG.

3 Begriffe

BEMI:	Abkürzung für Beanstandungsmitteilung
Fachabteilung:	Siehe Organigramm im QMH
Aussteller:	Der Mitarbeiter, der das Formblatt Beanstandungsmitteilung ausfüllt
VI	Verkauf Inland
AL	Abteilungsleiter

4 Zuständigkeiten

Jeder Mitarbeiter hat die Pflicht Beanstandungsmitteilungen (BEMI) auszufüllen.

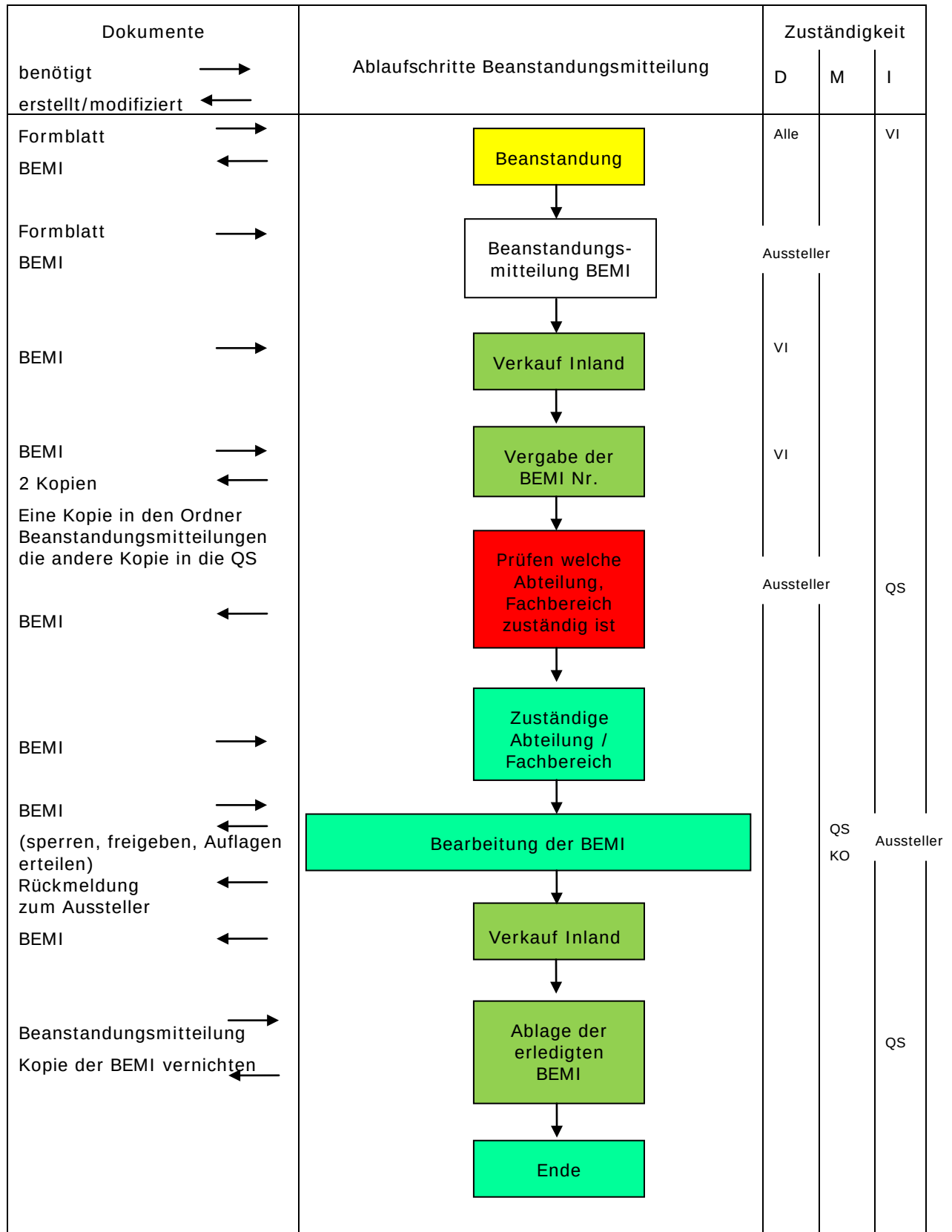
Die Abteilung Verkauf Inland vergibt die laufenden Nummern. Der Verfasser sorgt sowohl dafür, dass die BEMI zum richtigen Ansprechpartner gelangt, als auch, dass der Verkauf Inland eine Kopie der BEMI erhält. Nach der Bearbeitung der BEMI ist der Verkauf Inland für die Ablage des Originals zuständig.

5 Vorgehen

5.1 Beschreibung des Ablaufs

Beanstandungsmitteilungen haben die gleiche Priorität wie Kundenreklamationen. Das bedeutet, dass sie unverzüglich nach Erhalt von den betreffenden Mitarbeitern bearbeitet werden müssen. Stellen sich während der Bearbeitung Verzögerungen ein ist dies dem VI mitzuteilen. Alle BEMI's kommen zunächst zur Aufnahme in den Verkauf Inland. Im Verkauf Inland werden sie mit einer laufenden Nummer versehen und eine Kopie angefertigt. Die Kopie der BEMI bleibt im Verkauf Inland. Danach wird das Original in den entsprechenden Fachbereich/Abteilung zur Bearbeitung weiter gegeben. Die Kopie dient zur Verfolgung des Bearbeitungsfortschrittes. In unregelmäßigen Zeitabständen erinnert die VI die bearbeitende Fachabteilung und bittet um Erledigung. Nach erfolgter Bearbeitung, gelangt das ausgefüllte Formblatt wieder in die Fachabteilung. Dort wird die entsprechende Kopie entfernt und das Original abgeheftet. Es werden nur Formblätter abgeheftet, die vollständig ausgefüllt sind und die im Feld „**erledigt**“ ein Datum und eine Unterschrift haben. Die Aufbewahrungsfrist beträgt **10 Jahre**. Die Abteilung die BEMI abschließend bearbeitet hat informiert den Aussteller über die getroffenen Maßnahmen. Sie kontrolliert die einzuleitenden Maßnahmen stichpunktartig.

5.2 Ablaufdiagramm



5.3 Ausfüllen des Formblattes

Die Beanstandungsmitteilung **darf von jedem Mitarbeiter** der WE-EF LEUCHTEN ausgefüllt werden. Der Aussteller bestimmt die Fachabteilung.

Soweit Angaben bekannt sind, werden sie in die entsprechenden (weißen) Felder des Formblattes eingetragen.

Sind nicht alle Informationen verfügbar, bleiben die Felder frei.

Der Gegenstand der Beanstandung wird dann in das Feld „**Beanstandung**“ eingetragen.

Die Felder „**gesperrt**“ und „**mit Auflagen freigegeben**“ dürfen nur von der Konstruktion und der Qualitätssicherung benutzt werden. Freigaben von gesperrten Teilen erfolgen nur von der SK und QS mit den erforderlichen Informationen an die betroffenen AL.

Im Feld „**Auflagen/Veränderungsvorschläge**“ darf der Aussteller seine Gedanken und Ideen zur Verbesserung eintragen.

Das Feld **Einzuleitende Maßnahmen** wird von der zuständigen Abteilung/Fachbereich ausgefüllt. Der AL ist verantwortlich, dass die beschlossenen Maßnahmen auch durchgeführt werden.

Nach dem die Veränderungsmaßnahme eingeführt wurde, zeichnet die zuständige Abteilung das Feld „**erledigt**“ mit Datum und Unterschrift ab und gibt das Formblatt wieder in den Verkauf Inland zurück. Sie dokumentiert damit, dass die Änderung durchgeführt wurde und der Aussteller des Formblattes eine Rückmeldung erhielt. Die Fachabteilung kann zu diesem Zeitpunkt Kontakt mit dem Aussteller aufnehmen und ihn über die Änderungen informieren (eigenes Ermessen).

Der VI unterrichtet den Aussteller von den getroffenen Maßnahmen, vernichtet die Kopie, unterschreibt bei abgelegt und heftet das Original unter erledigte BEMI's ab.

5.4 Bewertung der Wirksamkeit der eingeleiteten Maßnahmen

Der zuständige AL ist verantwortlich, dass die beschlossenen Korrekturmaßnahmen eingeführt und im Zuge der Abteilungsgespräche stichprobenartig auf Wirksamkeit überprüft werden.

6 Mitgeltende Unterlagen

FB-0153 – Beanstandungsmitteilung

7 Änderungsindex

Revision 0	Dokument erstellt	