

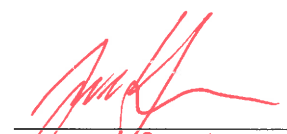
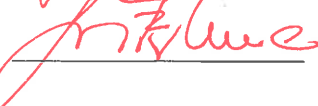
VA-0060.1

Korrektur und Vorbeugemaßnahmen

Revision: 1

Besitzer: QS

Normabschnitt: 10 2

Erstellt:	<u>EJ</u>	Datum:	<u>14.03.2018</u>	Unterschrift:	
Geprüft:	<u>JM</u>	Datum:	<u>14.03.2018</u>	Unterschrift:	
Freigegeben:	<u>SF</u>	Datum:	<u>14.03.2018</u>	Unterschrift:	

1	ZWECK.....	3
2	GELTUNGSBEREICH.....	3
3	BEGRIFFE/ABKÜRZUNGEN.....	3
4	ZUSTÄNDIGKEITEN	3
5	VORGEHEN.....	4
6	MITGELTENDE UNTERLAGEN	4
7	ÄNDERUNGSINDEX.....	5

1 Zweck

Diese Verfahrensanweisung beschreibt die Einleitung, Durchführung und Dokumentation von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen sowie die Überwachung der Wirksamkeit.

2 Geltungsbereich

Diese Verfahrensanweisung gilt für alle Bereiche der Firma WE-EF LEUCHTEN GmbH & Co. KG, d.h. Werk 1 in Bisingen und Werk 2 in Neuendorf im Sande.

3 Begriffe/Abkürzungen

Korrekturmaßnahme	Tätigkeit, ausgeführt zur Beseitigung der Ursachen eines vorhandenen Fehlers, Mangels oder einer anderen unerwünschten Situation, um deren Wiederkehr zu verhindern (DIN EN ISO 8402: 8/95).
Vorbeugungsmaßnahme	Tätigkeit, ausgeführt zur Beseitigung der Ursachen eines möglichen Fehlers, Mangels oder einer anderen unerwünschten Situation, um deren Vorkommen vorzubeugen (DIN EN ISO 8402: 8/95).
Bereich (Bereichsleitung)	Kurzform für Fachbereich
Reklamationen	Externe Reklamationen von Kunden oder Dritten.
Beanstandungen	Interne Reklamationen von Mitarbeitern oder Bereichen
Bearbeiter	Reklamationen siehe Formblatt Punkt 2 Fachabteilungen Beanstandungsmitteilung aus der Produktion in die PL1 Beanstandungsmitteilungen aus der Verwaltung in den VI

4 Zuständigkeiten

Leitet ein Abteilungsleiter Korrekturmaßnahmen / Vorbeugemaßnahmen in seiner Abteilung ein, so ist er verantwortlich für:

Sachgemäße und gewissenhafte Beschreibung des Problems. Erfassung der benötigten Informationen auf den entsprechenden Formblättern *FB-0155 - NCR-K Kundenreklamation* oder *FB-0153 - Beanstandungsmitteilung* sowie Einhaltung der Prozess Kundenreklamation *VA-0061 - Kundenreklamationen* bzw. Beanstandungsmitteilung. *VA-0059 - Beanstandungsmitteilungen*. (Siehe auch *VA-0058 - Lenkung fehlerhafter Produkte*)

Die Fachbereichsleiter sind verantwortlich für:

Prüfung der Problemstellung auf Sinn und Korrekturmöglichkeiten. / Festlegung der Korrekturmaßnahmen bei zufälligen Fehlern / Weitergabe an den entsprechenden zuständigen Bearbeiter bzw. an dessen Vorgesetzten entsprechend der Zuständigkeit

Der Qualitätsmanagement-Beauftragte ist verantwortlich für:

Überwachung der Wirksamkeit der Korrekturmaßnahme / Übergeordnete Auswertung von Fehlerursachen

Der entsprechende Abteilungsleiter ist verantwortlich für:

Festlegung von Korrekturmaßnahmen bei systematischen Fehlern / Festlegung von Vorbeugungsmaßnahmen

Der Abteilungsleiter ist verantwortlich für:

Prüfung der Problemstellung / Gewissenhafte Ursachenforschung / Bearbeitung und Abstellung des Problems / Information des Vorgesetzten und QMB / Kundeninformation, falls ein extern ausgelöstes Problem vorliegt.

5 Vorgehen

Korrekturmaßnahmen können bei WE-EF eingeleitet werden, wenn an Produkten beim Kunden Probleme festgestellt werden oder in innerbetrieblichen Abläufen Probleme auftreten, die kurz- oder langfristig die Produktqualität beeinträchtigen können. Jeder Mitarbeiter hat die Pflicht, Probleme zu melden (s. hierzu auch VA-0058 - *Lenkung fehlerhafter Produkte*).

Der Bereichsleiter entscheidet über die Bearbeitung des gemeldeten Problems und leitet erforderlichenfalls Korrekturmaßnahmen ein. Gleichzeitig wird der QM- Beauftragte über die „Reklamationsbearbeitung“ informiert.

Handelt es sich um einen zufälligen Fehler, beschließt der zuständige Bereichsleiter kurzfristig eine Korrekturmaßnahme. Gleichzeitig werden alle Reklamationsbearbeitungen vom QMB auf systematische Fehler untersucht und daraus wiederum Korrekturmaßnahmen eingeleitet. Der verantwortliche Bearbeiter ist zuständig für die sachliche Behebung des Problems und erforderlichenfalls für die Kundeninformation.

Die Überwachung der Durchführung und Wirksamkeit der Korrekturmaßnahme obliegt dem Bereichsleiter und wird in jedem Falle dokumentiert. Zur Dokumentation wird die Reklamationsbearbeitung herangezogen. Es ist ebenfalls möglich, diese Aktivitäten formlos als Besprechungsprotokolle zu dokumentieren.

Nach Abschluss der Korrekturmaßnahmen werden alle Reklamationen (vom Kunden) in der jeweiligen Verkaufsabteilung im Projektordner archiviert. Beanstandungen (intern) werden in der Abteilung VI aufbewahrt.

6 Mitgeltende Unterlagen

VA-0058 - Lenkung fehlerhafter Produkte

FB-0153 - Beanstandungsmitteilung

FB-0155 - NCR-K Kundenreklamation

VA-0061 - Kundenreklamationen

VA-0059 – Beanstandungsmitteilungen

7 Änderungsindex

Revision 0	Dokument erstellt	
Revision 1	Einzelne Formulierungen angepasst Dokumentenbezeichnungen aktualisiert	14.03.2018