

**VA-0061.1**

# **Kundenreklamationen**

Revision: 1

Besitzer: QS

Normabschnitt: 10.2

Erstellt:       EJ       Datum:   19.12.2019   Unterschrift: \_\_\_\_\_

Geprüft:       JM       Datum:   19.12.2019   Unterschrift: \_\_\_\_\_

Freigegeben:       SF       Datum:   19.12.2019   Unterschrift: \_\_\_\_\_

---

|          |                                                             |          |
|----------|-------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>ZWECK</b> .....                                          | <b>3</b> |
| <b>2</b> | <b>GELTUNGSBEREICH</b> .....                                | <b>3</b> |
| <b>3</b> | <b>BEGRIFFE/ABKÜRZUNGEN</b> .....                           | <b>3</b> |
| <b>4</b> | <b>ZUSTÄNDIGKEITEN</b> .....                                | <b>3</b> |
| <b>5</b> | <b>VORGEHEN</b> .....                                       | <b>3</b> |
| 5.1      | Aufnahme der Reklamation .....                              | 3        |
| 5.2      | Maßnahmen gegenüber dem Kunden.....                         | 3        |
| 5.3      | Verursacher ermitteln.....                                  | 3        |
| 5.4      | Ursachenermittlung und Korrekturmaßnahmendurchführung ..... | 4        |
| 5.5      | Überwachung der Korrekturmaßnahmendurchführung .....        | 4        |
| 5.6      | Abschluss der Reklamation.....                              | 4        |
| <b>6</b> | <b>PROZESSABLAUF</b> .....                                  | <b>5</b> |
| <b>7</b> | <b>MITGELTENDE UNTERLAGEN</b> .....                         | <b>6</b> |
| <b>8</b> | <b>ÄNDERUNGSINDEX</b> .....                                 | <b>7</b> |

## **1 Zweck**

Diese Verfahrensanweisung regelt die Bearbeitung und den Ablauf von Kundenreklamationen.

## **2 Geltungsbereich**

Diese Verfahrensanweisung gilt für alle Bereiche der WE-EF LEUCHTEN GmbH.

## **3 Begriffe/Abkürzungen**

|    |                                                    |
|----|----------------------------------------------------|
| GF | Geschäftsführung                                   |
| VT | Vertrieb                                           |
| VI | Vertrieb Innendienst                               |
| QS | Qualitätssicherung                                 |
| FI | Finanzen                                           |
| d3 | WE-EF interne Software zur Reklamationsbearbeitung |

## **4 Zuständigkeiten**

Für die Umsetzung dieser Verfahrensanweisung sind die QS und der Bereichsleiter VT zuständig. Weitere Verantwortlichkeiten sind im Prozessschaubild geregelt.

## **5 Vorgehen**

### **5.1 Aufnahme der Reklamation**

Die Aufnahme der Kundenreklamationen erfolgt immer durch die Abteilung VI. Für eine nachhaltige Bearbeitung der Kundenreklamationen ist das Formblatt *FB-0155 - Kundenreklamation (NCR-K)* zu verwenden. Mit dem ausgefüllten Formblatt erfolgt WE-EF intern die weitere Bearbeitung. Die Referenz für die eingegangene Kundenreklamation ist grundsätzlich die bestehende Auftragsnummer der ein „R“ für Reklamation vorangesetzt wird.

Zusätzliche Informationen zur Reklamation in Form von Fotos sind in das *FB-0157 - Fotoanhänge Kundenreklamation* zu speichern.

Grundsätzlich erfolgt die Ablage aller relevanten Unterlagen zu einer Kundenreklamation im Reklamationssystem d3 unter der Dokumentenart „Reklamation Kunde“.

Der Reklamationsdurchlauf wird nach Vorgabe durch die Arbeitsanweisung *AA-0112 - Reklamationsworkflow* abgearbeitet.

### **5.2 Maßnahmen gegenüber dem Kunden**

Die Abteilung QS trifft in Absprache mit VI die Entscheidung zum Kundenschutz. Es ist festzulegen ob dem Kunden direkt Ersatz für das fehlerhafte Produkt zugesendet wird oder ob eine Reparatur möglich ist. Wird hierfür das reklamierte Produkt vom Kunden zurückgefordert, ist dem Kunden das Formblatt *FB-0136 - Warenrücklieferschein*, durch VI zuzusenden. Der Warenrücklieferschein ist das Begleitpapier für reklamierte Produkte.

### **5.3 Verursacher ermitteln**

Durch Prüfung der Kundenreklamation entscheidet die Abteilung QS über die Verursacherschaft. Die Kundenreklamation wird an die verantwortliche Abteilung weitergegeben. Diese Abteilung muss dann am Team-Board oder in der Abteilungsrunde die Reklamation melden und die Bearbeitung

Rückverfolgen. Die betroffene Abteilung ist für die Ursachenermittlung sowie für die Umsetzung von nachhaltigen Korrekturmaßnahmen verantwortlich.

#### **5.4 Ursachenermittlung und Korrekturmaßnahmendurchführung**

Die Fachabteilungen arbeiten bei der Fehlerursachenermittlung und den erforderlichen Korrekturmaßnahmen wenn nötig zusammen. Die Abteilung die von der QS mit der Durchführung beauftragt wird, zeichnet sich verantwortlich für die Durchführung. Die Fachabteilung ist auch für die Dokumentation der Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen auf dem Formblatt *FB-0155 - Kundenreklamation (NCR-K)* verantwortlich.

Es können auch mehrere Fachabteilungen involviert sein. Dann müssen die Fachbereichsleiter sich gemeinsam um eine Bearbeitung der Reklamation sorgen. Bei Problemen die nicht genau zugeordnet werden können, oder die Arbeitsabläufe betreffen wird die Qualitätssicherung eingeschaltet.

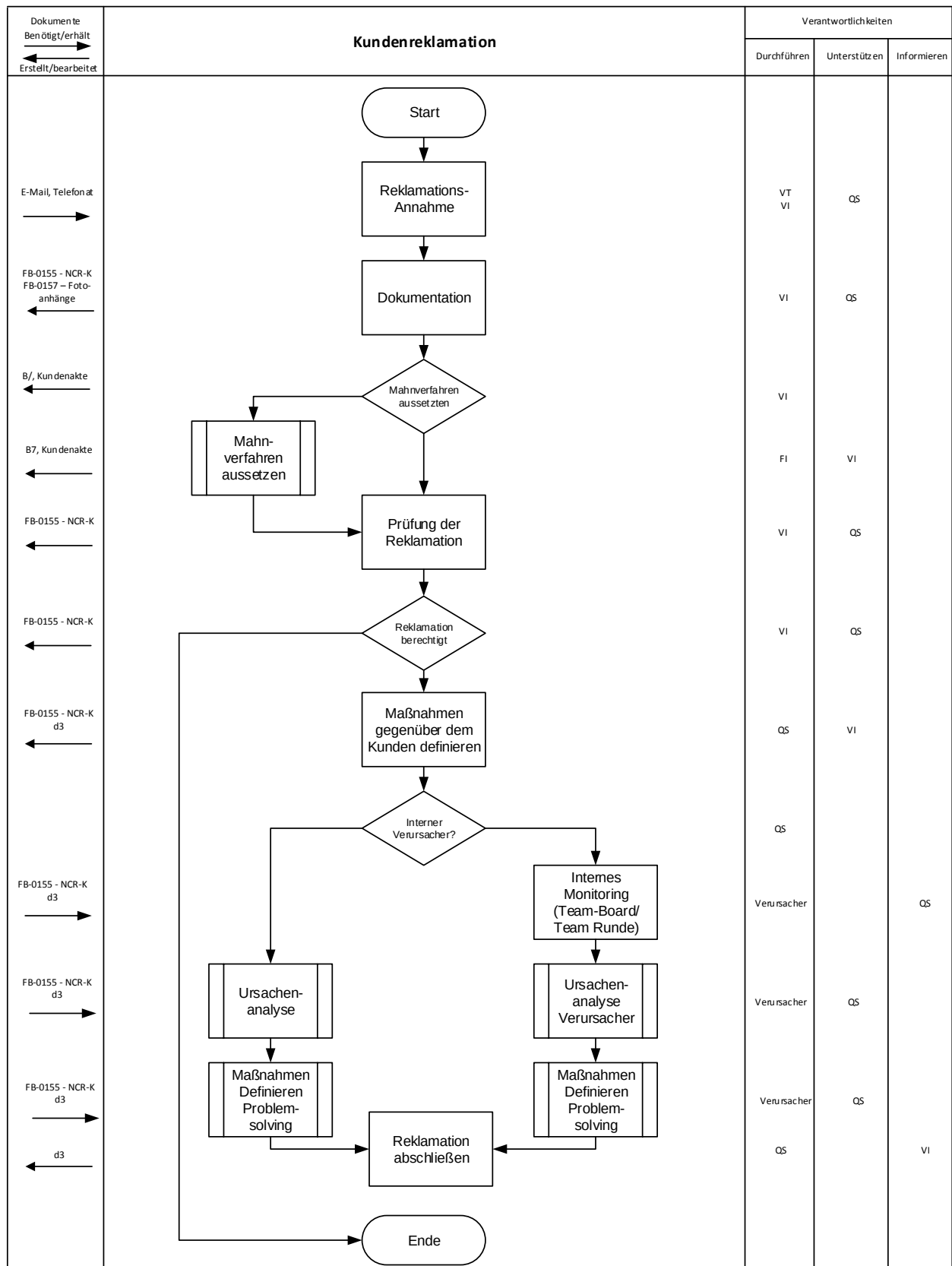
#### **5.5 Überwachung der Korrekturmaßnahmendurchführung**

Zur nachhaltigen Ursachen- und Korrekturmaßnahmenanalyse wird die Bearbeitung der Reklamationen in der Produktion am jeweiligen Team-Board überwacht. In anderen Fachbereichen findet die Überwachung der Korrekturmaßnahmendurchführung auf Fachbereichsbesprechungen statt. Des Weiteren werden die Reklamationen in regelmäßigen Qualitätsrunden mit den Verursachern analysiert. Bei diesen Sitzungen werden Korrekturmaßnahmen abgestimmt und überwacht.

Als weiteres Instrument der Überwachung dienen auch die internen Audits.

#### **5.6 Abschluss der Reklamation**

Die Reklamation ist intern, im Reklamationssystem d3, durch die QS, abzuschließen, wenn sämtliche Ursachen- und Korrekturmaßnahmen erfolgreich durchgeführt sind und entsprechende Zusatzkosten durch VI eingetragen wurden.



---

## **7 Mitgeltende Unterlagen**

AA-0112 - Reklamationsworkflow

FB-0155 - NCR-K Kundenreklamation

FB-0136 - Warenrücklieferschein

FB-0157 - Fotoanhänge Kundenreklamation

---

**8 Änderungsindex**

|            |                                                                       |            |
|------------|-----------------------------------------------------------------------|------------|
| Revision 0 | Dokument erstellt                                                     |            |
| Revision 1 | Abläufe aktualisiert und zusammengefasst, Prozessschaubild integriert | 12.12.2019 |
|            |                                                                       |            |