

VA-0062.0

Lieferantenreklamationen

Revision: 0

Besitzer: QS

Normabschnitt: 10.2

Erstellt: EJ Datum: Unterschrift:

Geprüft: JM Datum: Unterschrift:

Freigegeben: SF Datum: 23.01.2015 Unterschrift:

1	ZWECK.....	3
2	GELTUNGSBEREICH.....	3
3	BEGRIFFE/ABKÜRZUNGEN.....	3
4	ZUSTÄNDIGKEITEN	3
5	VORGEHEN.....	3
5.1	Handhabung reklamierter Produkte.....	3
5.2	Aufnahme der Reklamation	3
5.3	Verwendungsvorschlag	3
5.4	Verwendungsentscheidung.....	4
5.5	Abschluss der Lieferantenreklamation.....	4
6	MITGELTENDE UNTERLAGEN	4
7	ÄNDERUNGSINDEX.....	5

1 Zweck

Diese Verfahrensanweisung regelt die Verantwortlichkeiten und den Ablauf von Lieferantenreklamationen.

2 Geltungsbereich

Diese Verfahrensanweisung gilt für alle Abteilungen der **WE-EF LEUCHTEN GmbH & Co.KG.**

3 Begriffe / Abkürzungen

QS Qualitätssicherung

d3 Dokumentenmanagementsystem

4 Zuständigkeiten

Lieferantenreklamationen können durch jeden Vorarbeiter oder Abteilungsleiter der Firma WE-EF LEUCHTEN GmbH & Co.KG aufgegeben werden. Für die Überprüfung ist die QS zuständig. Für die Kommunikation und die Archivierung ist der Einkauf verantwortlich.

5 Vorgehen

5.1 Handhabung reklamierter Produkte

Sind Produkte von Lieferanten nicht konform bzw. entsprechen diese nicht den Vorgaben, so sind diese Produkte nach den gültigen Vorschriften zu sperren bzw. ins Sperrlager zu bewegen.

Die gesperrten Produkte dürfen erst wieder aus dem Sperrlager genommen werden, wenn eine Freigabe durch die QS oder den Einkauf erteilt wurde!

5.2 Aufnahme der Reklamation

Nach der Sperrung der beanstandeten Produkte muss durch die Fachabteilung, in der das beanstandete Produkt des Lieferanten entdeckt wurde, die Reklamation aufgenommen werden. Für eine nachhaltige Bearbeitung der Lieferantenreklamationen ist das Formblatt 8.5.2 *Lieferantenreklamation NCR-L* sorgfältig und vollständig auszufüllen

5.3 Verwendungsvorschlag

Die Abteilung QS schlägt in Absprache mit der Fachabteilung vor, welche Möglichkeiten es zum weiteren Vorgehen gibt. Es sind folgende Punkte zu klären:

- Wird Ersatz für das nicht konforme Produkt benötigt?
- Kann das nicht konforme Produkt durch WE-EF nachgearbeitet werden und welche Kosten würden durch die Nacharbeit entstehen?

Sind diese Möglichkeiten durch die Fachabteilung und die QS geklärt, werden diese als Verwendungsvorschlag auf dem NCR-L dokumentiert. Im Anschluss wird der NCR-L an den Einkauf zur Weiterbearbeitung gesendet.

5.4 Verwendungsentscheidung

Der Einkauf ist nun dafür verantwortlich mit dem Lieferanten eine Entscheidung zu treffen, ob die beanstandeten Produkte kostenlos durch den Lieferanten nachgearbeitet werden, ob neue Teile gesendet und die beanstandeten Produkte verschrottet bzw. zurück an den Lieferanten gesendet werden oder ob WE-EF eine Nacharbeit durchführt und die Kosten dafür vergütet bekommt.

Ist diese Entscheidung getroffen, kommuniziert der Einkauf diese mit der meldenden Fachabteilung und der QS.

5.5 Abschluss der Lieferantenreklamation

Der NCR-L wird unter der RB Nummer, mit dem Betreff „Reklamation“, im Dokumentenmanagementsystem d3 mit allen zugehörigen Unterlagen, durch den Einkauf, abgelegt.

6 Mitgeltende Unterlagen

VA-0058 - Lenkung fehlerhafter Produkte

AA-0110 - Lieferantenreklamation

FB-0158 - NCR-L Lieferantenreklamation

7 Änderungsindex

Revision 0	Dokument erstellt	