1. Zweck

Mit dieser Verfahrensanweisung werden die Zuständigkeiten, Abläufe und grundsätzlichen Regelungen für die Annahme von Reklamationen und intern erkannte Fehler festgelegt, um die Erfüllung der festgelegten Qualitätsforderungen der gelieferten Ware und/ oder Dienstleistung zu garantieren und den Kunden langfristig zu binden.

1. Geltungsbereich

Diese Regelung gilt für alle Mitarbeiter des Unternehmens.

1. Begriffe

- Keine -

1. Zuständigkeiten
   1. Zuständig für die Annahme einer Reklamation ist jeder Mitarbeiter in seinem Bereich. Damit wird gewährleistet, dass reklamierende Kunden nicht über Gebühr auf die Aufnahme ihrer Beschwerde warten müssen.
   2. Die Mitarbeiter können eigenständig bei einer auftretenden Reklamation eines vom Hersteller bezogenen Produktes diese bearbeiten. Die Reklamation selbst, sowie deren Erledigung wird im KVP-Bericht dokumentiert und durch den QMB regelmäßig ausgewertet.
   3. Bei Reklamationen bzgl. eigener Dienstleistungen oder Produkte, trägt der Mitarbeiter dafür Sorge, dass sofort (wenn möglich) ein entsprechend qualifizierter Mitarbeiter die Reklamation weiterbearbeitet.
   4. Für intern erkannte Schwachstellen, ohne vorherige Reklamation eines Kunden, trägt jeder Mitarbeiter eigenverantwortlich dafür Sorge, dass die Schwachstelle entsprechend dokumentiert wird und dann umgehend an den Verantwortlichen weitergeleitet wird.
2. Beschreibung
   1. Reklamationen eines Kunden müssen immer voranging bearbeitet werden. Der Mitarbeiter prüft zuerst, ob es sich bei der Reklamation um eine berechtigte Reklamation handelt, oder ob ein Bedienungs- oder Handhabungsfehler zu Grunde liegt. Bei falscher Handhabung des Produktes unterweist der Mitarbeiter den Kunden erneut.
   2. Ist die Reklamation durch Alter/ Verschleiß, Pflege/ Umgang, Folgeschaden oder durch Dritte verursacht worden, wird der Kunde darauf hingewiesen. Gemeinsam wird an einer zufriedenstellenden Lösung für den Kunden gearbeitet (Umtausch, Garantieanspruch, Reparatur, neues Produkte, usw.).
   3. Fehler oder Reklamationen die einen Lieferanten betreffen und keine Gefährdung des Kunden darstellen, werden von dem Mitarbeiter selbst bearbeitet. Hierzu wird ein entsprechendes Anschreiben an den Lieferanten verfasst und verbleibt in Kopie in der entsprechenden Abteilung zur späteren analytischen Auswertung durch den QMB.
   4. Auch bei sonstigen intern erkannten Schwachstellen durch einen Mitarbeiter, trägt er im KVP-Bericht gleich seinen Verbesserungsvorschlag ein und bespricht zusammen mit dem Geschäftsführer mögliche notwendige Maßnahmen durch. In den Mitarbeiterbesprechungen werden die entsprechenden Verbesserungsvorschläge vorgestellt und gemeinsam bewertet. Der QMB hält die Erledigung geplanter Verbesserungsmaßnahmen nach und bewertet zusammen mit der Geschäftsleitung den Erfolg der Umsetzung.
   5. Umgang mit dem fehlerhaften Produkt  
      Wenn ein Mitarbeiter einen Fehler an einem Produkt erkennt , ist es entsprechend zu kennzeichnen und bis zur weiteren Bearbeitung gesondert zu la­gern.  
      Die wieder instand gesetzten Produkte bzw. eine andere Leistung des Herstellers (z. B. Gutschrift) werden über den internen Warenumlauf an die zuständigen Mitarbeiter zurückgeleitet.
   6. Notwendige Änderungen am Risikomanagement  
      Sollten bei der Bearbeitung der Reklamationen neue Risiken im Umgang mit dem Produkt zutage treten, so führt dies zu einer unverzüglichen Änderung der grundlegenden Risiko-Analysen für das entsprechende Produkt (betrifft ausschließlich Sonderanfertigungen), sowie einer entsprechenden Unterweisung der Mitarbeiter. Gegebenenfalls werden vorhandene Formblätter angepasst, um einem neu erkannten Risiko Rechnung zu tragen

In allen Fällen erhält die Geschäftsleitung Informationen über die ausgewerteten Ergebnisse der internen Verbesserungsvorschläge, den Rücksendungen an die Lieferanten und den aufgenommenen Reklamationen aus den einzelnen Geschäftsbereichen.

1. Dokumente und Verweise

* FB KVP-Bericht
* Anschreiben an Lieferanten bei Rücksendungen
* Grundlegende Risikoanalysen