

NICHTKONFORME ERGEBNISSE KUNDE

1. STAMMBLATT

Prozesseigentümer	QM
Stellvertreter	
Vorgängerprozess	Kunde
Nachfolgeprozess	Produktionsprozess
Prozessart	<input type="checkbox"/> Führungsprozess <input type="checkbox"/> Kernprozess <input type="checkbox"/> Unterstützungsprozess
Prozessintervall	Dynamisch, bei Bedarf
Mitgeltende Unterlagen/ Wechselwirkungen	- 8 FB 14 8D-Report - 9 FB 01 Kennzahlenkatalog

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>

Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

+49 (0) 170 810 54 31

oder E-Mail unter:

info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.
 Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.
 Die in diesem Dokument ggf. genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.

erzeugen?)		
- Information über nichtkonformes Ergebnis seitens des Kunden		<ul style="list-style-type: none"> - 8D-Report - Nichtkonformes Produkt bekannt/ erfasst - Maßnahmen zur Vermeidung umgesetzt oder Reklamation abgelehnt - Kommunikation mit Kunden
Anstoß/Ende: (Was startet und beendet den Prozess?)	Leistungsindikatoren: (Welche Prozessziele sind festgelegt?)	Vorgehen bei Störungen:
- Reklamation, Beschwerden	- Es erfolgt die Kennzahl	- Information an die GF

NICHTKONFORME ERGEBNISSE KUNDE

2. INHALT

1.	STAMMBLATT.....	1
2.	INHALT	2
3.	DOKUMENTENHISTORIE	2
4.	VERTEILER	2
5.	ABKÜRZUNGEN UND BEGRIFFE.....	2
6.	CHANCEN	3
7.	PROZESS/PRODUKTRISIKEN	3
8.	HINWEISE ZUR NUTZUNG	3
9.	ZIEL, ZWECK UND ANWENDUNGSBEREICH	3
10.	PROZESSÜBERSICHT	4
11.	DETAILLIERTE ERGÄNZUNG ZU DEN EINZELNEN PROZESSSCHRITTEN.....	5

3. DOKUMENTENHISTORIE

Was	Warum	Wer	Ausgabe-Datum (Freigabe)
Alle Seiten	Ersterstellung	Max Mustermann	xx.xx.xxxx

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>
 Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

+49 (0) 170 810 54 31

oder E-Mail unter:

info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.

Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.

Die in diesem Dokument ggf. genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.

Information	Diese Stelle muss informiert werden:
GF	Geschäftsführung
QM	Qualitätsmanagement
MRB	Material Review Board

NICHTKONFORME ERGEBNISSE KUNDE

6. CHANCEN

(Welche Chancen für einen zusätzlichen Nutzen zum geplanten Output sind gegeben?)

schnelles und systematisches Finden der Ursache der Nichtkonformität

7. PROZESS/PRODUKTRISIKEN

(Was kann für das Erreichen des geplanten Outputs schief gehen, mögliches Risiko?)

8. HINWEISE ZUR NUTZUNG

Alle Flow-Chart-Symbole in der Prozessübersicht sind mit einer Zahl gekennzeichnet. Dort wo ergänzende Informationen zum Prozess hinterlegt wurden, ist die Zahl **grau** hinterlegt.

9. ZIEL, ZWECK UND ANWENDUNGSBEREICH

Die Erfassung, Bearbeitung und Verfolgung aller Kundenreklamationen ist ein wesentlicher Bestandteil des Qualitätsmanagements. Als Kundenreklamationen gelten alle vom Kunden geäußerten und schriftlich gemeldeten Beschwerden/Probleme zu unseren Produkten und Dienstleistungen. Ziel ist es weitere Reklamationen/Probleme in der Zukunft verhindern und die Kundenzufriedenheit wieder herstellen.

Der Prozess ist verbindlich für alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt.

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>

Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

+49 (0) 170 810 54 31

oder E-Mail unter:

info@qm-service-wn.de

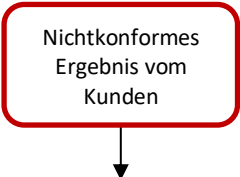
Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.

Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.

Die in diesem Dokument ggf. genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.

NICHTKONFORME ERGEBNISSE KUNDE

10. PROZESSÜBERSICHT

Prozessablauf	Prozessschritt/ Kurzbeschreibung	Beteiligte V/U/I	Dokumente
	Schritt 1 - Reklamation annehmen und an die an GF leiten - Erhalt an Kunden bestätigen (E-Mail) - ggf. Einberufung MRB	- QM (V) - GL (V) - Führungskreis (U) - Betroffener Organisations-	- Reklamation des Kunden - 8D-Report

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:
<https://www.qm-service-wn.de>
 Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:
+49 (0) 170 810 54 31
 oder E-Mail unter:
info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.
 Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.
 Die in diesem Dokument ggf. genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.

Maßnahmen festlegen/umsetzen	Kundenvertrauen und Kundenzufriedenheit stärken	Bereich (U)	Anforderungen Kunden
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;"> 6 Reklamation abschließen, Wirksamkeit bewerten, Archivierung vornehmen </div>	Schritt 6 - Wirksamkeit bewerten - ggf. Abstimmung durch MRB - Kundenzufriedenheit ermitteln - Dokumentierte Information zusammenfassen - Abschluss/ Archivierung der dokumentierten Information - Bei Bedarf Kunde informieren	- QM (V) - Führungskreis (U) - Betroffener Organisationsbereich (I)	- Berichte - Bericht Kundenzufriedenheit - Bearbeitungsnotizen
<div style="border: 2px solid #00796b; padding: 10px; margin: 5px auto; width: 80%;"> Angrenzender Prozess: 7 PB 04 Lenkung dokumentierter Information </div>			

NICHTKONFORME ERGEBNISSE KUNDE

11. DETAILLIERTE ERGÄNZUNG ZU DEN EINZELNEN PROZESSSCHRITTEN

Nr.	Ergänzungen
1	Sofortmaßnahmen (wenn nötig) einleiten <ul style="list-style-type: none">• Reklamation innerhalb 24 h nach Erhalt an die GF weiterleiten.• Eingang der Reklamation an Kunden (E-Mail) bestätigen.• Im Fall einer berechtigten Reklamation ist zu prüfen, ob eine Sofortmaßnahme erforderlich ist um einen eventuellen Schaden zu begrenzen.
5	Korrekturmaßnahmen festlegen/umsetzen

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>

Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

+49 (0) 170 810 54 31

oder E-Mail unter:

info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.

Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.

Die in diesem Dokument ggf. genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.