

## STEUERUNG NICHKONFORMER ERGEBNISSE

### 1. STAMMBLATT

<b>Prozesseigentümer</b>	Leitung QM
<b>Stellvertreter</b>	nn
<b>Vorgängerprozess</b>	Wareneingangsprüfung, Prüfungen in Leistungserbringungsprozessen, beim Kunden
<b>Nachfolgeprozess</b>	Produktionsprozess, Fortlaufende Verbesserung, externer Anbieter
<b>Prozessart</b>	<input type="checkbox"/> Führungsprozess <input type="checkbox"/> Kernprozess <input type="checkbox"/> Unterstützungsprozess
<b>Prozessintervall</b>	Dynamisch, nach Auftritt eines nichtkonformen Ergebnisse
<b>Mitgeltende Unterlagen/ Wechselwirkungen</b>	- 8 FB 14 8D-Report - 8 FB 15 Gesperrt-Zettel

### 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](mailto: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.

<b>Input:</b> (Was löst den Prozess aus? Was wird benötigt um den Output zu erzeugen?) - Information über nichtkonforme Ergebnisse intern/extern		<b>Output:</b> (Was sind die Ergebnisse des Prozessablaufes?) - Konforme Produkte - Entscheidungsfindung über ggf. noch Produkte mit einer Nichtkonformität
wendung		

## STEUERUNG NICHKONFORMER ERGEBNISSE

### 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.	DEFINITION NICHKONFORME PRODUKTE .....	3
11.	GRUNDLAGEN ZUM ABLAUF.....	4
12.	MRB - MATERIAL-REVIEW-BOARD .....	4
13.	PROZESSÜBERSICHT .....	5
14.	DETAILLIERTE ERGÄNZUNG ZU DEN EINZELNEN PROZESSSCHRITTEN.....	7

### 3. DOKUMENTENHISTORIE

Was	Warum	Wer	Ausgabe-Datum (Freigabe)
-----	-------	-----	--------------------------

**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](mailto: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.

MRB	Material Review Board
QM	Qualitätsmanagement
QS	Qualitätssicherung
Nichtkonformes Produkt	Bauteile/Baugruppen/Materialien, die eine Abweichung vom Sollzustand ausweisen und damit nicht die Anforderungen erfüllen.
Autorisiertes/Prüfberechtigtes Personal	Mitarbeiter, die aufgrund ihrer Schulung und Eignung für zB. die Erstellung von Q-Meldung/Bauabweichung, Bauteil Soll/Ist Abgleich und Verwendungsentscheid der Produkte berechtigt sind.

## STEUERUNG NICHKONFORMER ERGEBNISSE

### 6. CHANCEN

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

- alle festgestellten nichtkonformen Ergebnisse sind systematisch erfasst und schnellstmöglich abgestellt

### 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

Dieser Prozess regelt den Ablauf der Steuerung nichtkonformer Produkte und hat folgende Zielsetzung:  
Es soll sichergestellt werden, dass:

#### 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](mailto: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.

### 10. DEFINITION NICHKONFORME PRODUKTE

Nichtkonforme Produkte (umfasst nichtkonforme Produkte oder Dienstleistungen, die intern erzeugt, von externen Anbietern erhalten oder von einem Kunden identifiziert werden) können ausfolgenden Bereichen kommen:

- Rücksendungen vom Kunden.
- Wareneingang/Wareneingangsprüfung.
- Fertigungskontrollen, Endkontrollen.
- Überprüfungen.

## STEUERUNG NICHKONFORMER ERGEBNISSE

Nichtkonforme Produkte sind:

- Produkte die nicht den definierten Vorgaben (Zeichnungen, Spezifikationen, Kundenvorgaben, Fertigungsanweisungen, Prüfanweisungen, sonstige Bauunterlagen, gesetzliche Regelungen) entsprechen.
- Produkte die nicht eindeutig identifiziert werden können (z.B. ohne Fertigungspapiere) bzw. bei denen der Bearbeitungsstand nicht eindeutig ist.

### 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](mailto: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.

## 12. MRB - MATERIAL-REVIEW-BOARD

Das MRB (Material Review Board) trifft alle Entscheidungen bezüglich Nacharbeit, Gesperrt, Ausschuss/Verschrottung, Beantragung Sonderfreigabe bzw. ob gesperrte Nichtkonformitäten wieder freigegeben werden können, falls nicht durch definierte Prüfungen verifiziert werden kann, dass die Teile den Anforderungen entsprechen.

Das MRB setzt sich zusammen aus:

- Leitung Entwicklung bzw. qualifizierte Vertretung.
- Leitung Produktion bzw. qualifizierte Vertretung.
- Leitung Qualitätsmanagement bzw. qualifizierte Vertretung.

Nur diese Personen sind auf Grund ihrer Autorisierung/Qualifikation bzw. ihrer Position befugt die entsprechenden Entscheidungen zu treffen.

**STEUERUNG NICHKONFORMER ERGEBNISSE**

**13. PROZESSÜBERSICHT**

Prozessablauf	Prozessschritt/ Kurzbeschreibung	Beteiligte V/U/I	Dokumente
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; background-color: #f4a460; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p><b>1</b> Feststellung nichtkonformes Ergebnis bzw. Benachrichtigung eines Kunden über ein nichtkonformes Ergebnis</p> </div>	<p><b>Schritt 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entgegennahme der Feststellung</li> </ul>	- Alle MA (V)	- Beanstandung

**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](mailto: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.

<div style="border: 1px solid black; background-color: #f5f5f5; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p><b>5</b></p> <p>nichtkonformes Ergebnis analysieren, feststellen, Fehlerort ermitteln</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grundursache feststellen</li> <li>- 5Why-Methode</li> <li>- ggf. FMEA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- QM (U)</li> <li>- Leiter</li> <li>- Entwicklung (U)</li> </ul>	<p>Diagramm</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 8D-Report</li> <li>- ggf. FMEA</li> </ul>
<div style="border: 1px solid black; background-color: #f5f5f5; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p><b>6</b></p> <p>Entscheidung und Maßnahmen zur Begrenzung/ Beseitigung der Nichtkonformität festlegen</p> </div>	<p><b>Schritt 6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entscheidung MRB bzgl. Bauteilverwendung</li> <li>- Abstellmaßnahmen definieren und umsetzen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MRB (V)</li> <li>- QM (U)</li> <li>- Leiter</li> <li>- Entwicklung (U)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ishikawa-Diagramm</li> <li>- 8D-Report</li> <li>- ggf. FMEA</li> </ul>

**STEUERUNG NICHKONFORMER ERGEBNISSE**

Prozessablauf				Prozessschritt/ Kurzbeschreibung	Beteiligte V/U/I	Dokumente
				<b>Schritt 7</b> - Wirksamkeit der eingeführten Maßnahmen prüfen	- QS/QM (V) - Betroffene Leitungsfunktionen (U)	- 8-Report - ggf. FMEA
Nicht konforme Ergebnisse	Nachbesserung	Sonderfreigabe	Verschrottung			

**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](mailto: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.

				<b>Schritt 9</b> - 8D-Report auswerten und abschließen - ggf. Sonderfreigabe	- QS/QM (V) - Betroffene Leitungsfunktionen (U)	- 8D-Report - ggf. FMEA - ggf. Sonderfreigabe
<b>Angrenzender Prozess:</b> 7 PB 04 Lenkung dokumentierter Information						

## STEUERUNG NICHKONFORMER ERGEBNISSE

### 14. DETAILLIERTE ERGÄNZUNG ZU DEN EINZELNEN PROZESSSCHRITTEN

Nr.	Ergänzungen
1	<b><u>Feststellung von nichtkonformen Ergebnissen</u></b> <b>Nichtkonformes Ergebnis erkennen:</b> Jeder Mitarbeiter, der ein nichtkonformes Produkt (Abweichung vom Sollzustand) feststellt ist verpflichtet, diesen umgehend seinem nächsten Vorgesetzten zu melden. <b>Keinesfalls</b> darf es bewusst weiterverarbeitet werden. Der Vorgesetzte leitet die weitere Vorgehensweise ein (z. B: Fehleraufnahme im 8D-Report).
2	<b><u>Erfassen der Nichtkonformität im 8D-Report</u></b> Falls es sich um eine dokumentationspflichtige Abweichung handelt, muss ein 8D-Report erstellt werden. ...

## 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](mailto: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.

- Meldung in den Bereich der die Teile vorher bearbeitet hat; Meldung an den Bereich der Teile anschließend bearbeitet um mögliche frühere nichtkonforme Ergebnisse zu entdecken.
- Sperrung anderer Maschinen/Anlagen, die die Nichtkonformität verursacht haben oder verursachen könnten.
- Sperrung von Werkzeug oder Hilfsmitteln.
- 100%-Prüfung verdächtiges nichtkonformes Produkt.

## STEUERUNG NICHKONFORMER ERGEBNISSE

<b>4</b>	<p><b><u>Zeitnahe Meldung zum nichtkonformen Ergebnis</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Umgehende Meldung an Verantwortlichen.</li><li>• Meldungen an QS bzw. QM.</li></ul> <p><b>Meldung an die GL durch 8D-Report ist erforderlich bei:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gefährdung von Terminen.</li><li>• bereits ausgelieferten nichtkonformen Produkten.</li></ul>
----------	---

### 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](mailto: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.

	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Prozessverbesserung.</li><li>○ Poka-Yoke Maßnahmen.</li><li>• Je nach Dringlichkeit entscheidet das MRB über die Einleitung temporärer Maßnahmen wie:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Einholen einer Sonderfreigabe beim Kunden.</li><li>○ Einholen einer Erlaubnis bei Reparatur/Nachbesserung.</li><li>○ Auslösung Reklamation externer Anbieter.</li></ul></li><li>• <b>Bauteilentscheid:</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Durch das MRB wird ein Bauteilentscheid herbeigeführt.</li></ul></li></ul>
--	---



**STEUERUNG NICHKONFORMER ERGEBNISSE**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Der Bauteilentscheid wird auf dem 8D-Report dokumentiert.</li> <li>○ Bei Sonderfreigabe: Es muss eine schriftliche Sonderfreigabe des Kunden vorliegen. Diese muss</li> </ul>
--	--

**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](mailto: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.

	alle Maßnahmen umgesetzt sind oder der Abschluss im MRB beschlossen wurde.
<b>7</b>	<p><b><u>Überprüfung der Wirksamkeit der eingeführten Maßnahmen</u></b>                  Damit sichergestellt wird, dass gleiche oder ähnliche Nichtkonformitäten zukünftig ausgeschlossen werden, wird die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen über einen angemessenen Zeitraum überwacht, bewertet und im 8D-Report dokumentiert</p>
<b>9</b>	<p><b><u>Vorgang abschließen, dokumentierte Informationen aufbewahren</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nichtkonforme Produkte, die nicht per Sonderfreigabe, Nacharbeit oder Rücksendung zum externen Anbieter abgewickelt wurden werden gemäß Prozess „Verschrottung“ der Entsorgung durchgeführt</li> <li>• <b>8D-Report auswerten und abschließen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ QM/QS wertet den nichtkonformen Vorgang entsprechend aus. Dazu werden Daten bezüglich der Mengen, des Verursachers und der entstandenen Kosten erfasst.</li> <li>○ Die erfassten Daten werden in der Reklamationsdatenbank übernommen</li> </ul> </li> </ul>