


## STEUERUNG NICHTKONFORME ERGEBNISSE KUNDE

### 1. STAMMBLATT

<b>Prozesseigentümer</b>	Leitung QM
<b>Stellvertreter</b>	-
<b>Vorgängerprozess</b>	Kunde
<b>Nachfolgeprozess</b>	Alle Unternehmensbereiche
<b>Prozessart</b>	<input type="checkbox"/> Führungsprozess <input type="checkbox"/> Kernprozess <input type="checkbox"/> Unterstützungsprozess
	- 10 PB 01 Korrekturmaßnahmen
<b>Normenbezug</b>	Kapitel 8.7, 9.1.2 und 10.2 aus DIN EN 9120:2018

<b>Systemressourcen:</b> (Was wird benötigt?)	<b>Personelle Prozessressourcen:</b> (Was wird benötigt?)	<b>Maschinelle Prozessressourcen:</b> (Was wird benötigt?)
- Kommunikationsmittel	- Führungskreis - QM	- EDV-System
<b>Input:</b> (Was löst den Prozess aus? Was wird benötigt um den Output zu erzeugen?)		<b>Output:</b> (Was sind die Ergebnisse des Prozessablaufes?)
Information über nichtkonfor		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](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.

## STEUERUNG NICHTKONFORME ERGEBNISSE KUNDE

### 2. INHALT

1.	STAMMBLATT.....	1
2.	INHALT .....	2
3.	DOKUMENTENHISTORIE .....	2
4.	VERTEILER .....	2
5.	ABKÜRZUNGEN UND BEGRIFFE.....	2

### 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.

### 4. VERTEILER

Abteilung	Name
<input checked="" type="checkbox"/> Verteilung erfolgt Online	-
<input type="checkbox"/> Verteilung nur Papierexemplar	

### 5. ABKÜRZUNGEN UND BEGRIFFE

Abkürzung/Begriffe	Definition/Beschreibung
Verantwortlich	Diese Stelle ist verantwortlich für die Umsetzung. Der Verantwortliche kann Tätigkeiten delegieren, bleibt aber für die korrekte Ausführung bzw. für das Ergebnis
Information	Diese Stelle muss informiert werden.
GF	Geschäftsführung
QM	Qualitätsmanagement
Nichtkonformität	Nicht tolerierbare Abweichung

## STEUERUNG NICHKONFORME ERGEBNISSE KUNDE

### 6. CHANCEN

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

### 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 unseres Qualitätsmanagements. Als Kundenreklamationen gelten alle vom Kunden geäußerten und schriftlich gemeldeten Beschwerden zu unseren Produkten und Dienstleistungen.

#### Zielsetzung:

- Sicherung einer intakten Kundenbeziehung

## 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.

**STEUERUNG NICHTKONFORME ERGEBNISSE KUNDE**

**10. PROZESSÜBERSICHT**

Prozessablauf	Prozessschritt/ Kurzbeschreibung	Beteiligte V/U/I	Dokumente/ Infos
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p style="text-align: center;"><b>1</b></p> <p style="text-align: center;">Kundenreklamation entgegennehmen</p> </div>	<p><b>Schritt 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- externe Information über die nichtkonforme Leistung</li> </ul>	- Alle (V)	- Kundenreklamation
<p><b>MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN</b></p> <p>Kontakt:  <a href="https://www.qm-service-wn.de">https://www.qm-service-wn.de</a>                      Bereich Download-Center</p> <p>Bei Fragen erreichen Sie mich unter:  <b>+49 (0) 170 810 54 31</b>                      oder E-Mail unter:  <a href="mailto:info@qm-service-wn.de">info@qm-service-wn.de</a></p> <p>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.</p>			
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p style="text-align: center;">Ja</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p style="text-align: center;">Reklamation</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kunden umgehend über das Ergebnis bzw. weitere Vorgehen informieren</li> </ul>	
<p><b>Angrenzender Prozess:</b> 7 PB 02 Lenkung dokumentierte Information</p>			
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p style="text-align: center;">Reklamation abschließen, Archivierung vornehmen</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p style="text-align: center;">Korrekturmaßnahmen</p> </div>	<p>Leistungsbewertung der externen Anbieter</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meldung der umgesetzten Korrekturmaßnahmen an den Kunden</li> </ul>	<p>ner Anbieter</p>
		<p><b>Schritt 7</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wirksamkeit bewerten</li> <li>- Dokumentation zusammenfassen</li> <li>- Abschluss/ Archivierung der dokumentierten Information</li> </ul>	<p>- QM (V)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 8D-Report</li> <li>- allgemeiner Schriftverkehr</li> <li>- Messprotokolle</li> <li>- Sonderfreigaben</li> </ul>

## STEUERUNG NICHTKONFORME ERGEBNISSE KUNDE

### 11. DETAILLIERTE ERGÄNZUNG ZU DEN EINZELNEN PROZESSCHRITTEN

Nr.	Ergänzungen
1	<b><u>Kundenreklamation entgegennehmen</u></b> Sobald ein Kunde mit einem Produkt oder einer Arbeit unzufrieden ist, handelt es sich um eine Reklamation.
2	<b><u>Sofortmaßnahmen einleiten</u></b>

**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.

	Einkauf informiert und die Leistungsbewertung des externen Anbieters berücksichtigt.
--	--