##### Geltungsbereich:

Diese Verfahrensanweisung gilt für die Bereiche des Unternehmens, die Transporte nach der GDP Guideline durchführen.

##### Prozessverantwortlicher:

GDP-Beauftragter

##### Ziel und Zweck

Diese Verfahrensanweisung regelt das Vorgehen bei Reklamationen und Beschwerden.

Es soll ein offener Umgang mit Fehlern in der Kommunikation mit den Kunden und Mitarbeitern erreicht werden.

Beschwerden werden objektiv und wenn notwendig vertraulich behandelt.

##### Begriffe:

nicht zutreffend

##### Prozessbeschreibung:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Schritt-Nr.** | **Dokumente** | **Prozessschritt** | **Weiter mit Schritt (Schnittstelle)** | **Verantwortlichkeit** |
|  |  | Eine Beschwerde ist eine kritische Rückmeldung zur Transportdurchführung |  |  |
|  |  | Die Beschwerde kann mündlich oder schriftlich entgegengenommen werden |  |  |
|  |  | Die Firmentelefone der Abfertigung sind nach Dienstschluss auf die Firmenhandys weiter-  geleitet, um eine schnelle Erreichbarkeit zu ermöglichen. |  |  |
|  |  | Die Abfertigung steht über Whats App und Telefon in ständigem Kontakt mit der Disposition, um auf Reklamationen schnell zu reagieren. |  |  |
|  |  | Der Eingang der Beschwerde wird schriftlich bestätigt. |  |  |
|  | [Checkliste Beschwerden](../FO/Checkliste%20Beschwerden.docx) | Eine Beschwerde löst die Checkliste Beschwerden aus, die am Eingangs- oder Folgewerktag abgearbeitet werden muss. |  |  |
|  |  | Die Checkliste wird dem GDP-Beauftragten vorgelegt. |  |  |
|  |  | Der GDP-Beauftragte prüft, ob die Beschwer-de berechtigt ist. |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Der GDP-Beauftragte oder der Sachbearbeiter  prüft, ob Sofortmaßnahmen notwendig sind  und leitet diese bei Bedarf ein. |  |  |
|  |  | Die beteiligten Mitarbeiter stellen fest, ob  eine Wiederholung der Beschwerde möglich ist. |  |  |
|  |  | Der GDP-Beauftragte nimmt die notwendigen Schritte in die Maßnahmeliste auf. |  |  |
|  |  | Bei Bedarf verändert der GDP-Beauftragte die Verfahren damit sich die Beschwerde nicht wiederholt. |  |  |
|  | [Reklamations-buch](../FO/FO%20Statistik%20Pünktlichkeit%20Kühlausfall.xlsx) | Der GDP-Beauftragte trägt die Beschwerde ins Reklamationsbuch ein, um diese dem Management Review zur Verfügung zu stellen. |  |  |
|  |  | Der Beschwerdeführer wird schriftlich über den Fortgang der Maßnahmen informiert. |  |  |
|  |  | Die Checkliste Beschwerden wird dem Speditionsauftrag beigelegt und mit diesem im Archiv abgelegt. |  |  |

##### Schnittstellen zu anderen Prozessen:

##### Mitgeltende Dokumente:

* Checkliste Beschwerden