

# **Verfahrensanweisung**

VA-QM-04.00

## Lenkung fehlerhafter Produkte

Revision: D

## 1. Zweck:

In dieser Verfahrensanweisung werden die Vorgehensweise der Behandlung von fehlerhaften Produkten bei der Rainer Schneider GmbH & Co. KG beschrieben.

## 2. Bereich:

Diese Verfahrensanweisung gilt für die gesamten Produktionsabläufe bei der Rainer Schneider GmbH & Co. KG.

### 3. Begriffe:

**Fehlerhaftes Produkt:** Produkt, bei dem ein oder mehrere Qualitätsmerkmale nicht der Spezifikation entsprechen.

#### **4. Zuständigkeiten:**

Für die Einhaltung dieser Verfahrensanweisung und Durchführung der beschriebenen Regelungen sind alle beteiligten Abteilungen verantwortlich.

## 5. Regelungen

Ist absehbar, daß durch das Auftreten eines Fehlers bzw. durch fehlerhafte Teile der dem Kunden genannte Liefertermin nicht eingehalten werden kann, wird durch den Vertrieb eine entsprechende Benachrichtigung des Kunden, ggf. mit Angabe eines neuen Termins veranlaßt.

Außerdem ist die Arbeitsvorbereitung zu informieren, die ggf. den Auftrag neu einplant

**Qualitätsmanagement**      Ausgabedatum: **20.07.2006**      Verfasser: HB  
**Seite: 1 von 5**      Revisor: AL

# **Verfahrensanweisung**

VA-QM-04.00

**Lenkung fehlerhafter Produkte**

Revision: D

---

## **5.1 Fehlerhafte Produkte im Wareneingang**

Werden im Rahmen der Wareneingangsprüfung fehlerhafte Produkte festgestellt werden diese mit Angabe des Fehlers umgehend als gesperrt gekennzeichnet und im „Gesperrtlager“ abgestellt.

Der Prüfer informiert das QM, daß über die weitere Verwendung der fehlerhaften Teile mit den zuständigen Abteilungen entscheidet.

Mögliche Maßnahmen sind:

## **5.2 Rücksendung an den Lieferanten**

Sind die Teile nicht oder zum Teil nicht verwendbar wird eine Lieferantenreklamation ausgelöst und durch die Arbeitsvorbereitung eine Rücklieferung der fehlerhaften Teile veranlaßt. Es wird eine Ersatzlieferung verlangt oder es wird eine Belastung des Lieferanten vorgenommen. Im Falle einer Ersatzlieferung ist der neue Liefertermin durch die Arbeitsvorbereitung mit dem Lieferanten festzulegen und ggf. dem Kunden mitzuteilen.

## **5.3 Annahme unter Vorbehalt**

Liegt eine Abweichung der Produkte von der Spezifikation vor, die den Gebrauchswert nicht oder nur in geringem Maße beeinträchtigt, kann das QM einen Antrag auf Sonderfreigabe durch den Kunden veranlassen. In diesem Fall wird die Ware unter Vorbehalt angenommen.

## **5.4 Nacharbeit**

Ist es aus Termingründen nicht möglich, eine Ersatzlieferung zu veranlassen und sind die fehlerhaften Teile nachzubessern, bzw. zu reparieren, wird diese Maßnahme durchgeführt und die entstandenen Kosten dem Lieferanten belastet. Die Nacharbeit wird je nach anfallender Tätigkeit und nach Rücksprache mit der Fertigung von einem geeigneten Mitarbeiter durchgeführt.

# **Verfahrensanweisung**

VA-QM-04.00

**Lenkung fehlerhafter Produkte**

Revision: D

## **5.5 Fehlerhafte Produkte in der Produktion**

Ist die Nichteinhaltung einer Spezifikation auf den Fehler eines Lieferanten zurückzuführen (versteckter Fehler), ist durch die Fertigung eine Lieferantenreklamation zu veranlassen und alle anfallenden Kosten sind über die Kaufmännische Abteilung dem Lieferanten zu belasten. In diesem Fall sind die fehlerhaften Produkte durch die Fertigung mit einem roten „Gesperrt“ - Band und dem Formblatt „Gesperrt“ mit Angabe des Fehlers zu kennzeichnen.

Entstand der Fehler im Rahmen der Fertigung, suchen die zuständigen Abteilungsleiter nach der Fehlerursache und beseitigen diese durch geeignete Maßnahmen.

Für die Behandlung fehlerhafter Produkte bestehen folgende Entscheidungsmöglichkeiten:

- Sonderfreigabe**

Liegt eine Abweichung der Produkte von der Spezifikation vor, die den Gebrauchswert für den Kunden nicht oder nur in geringem Maße herabsetzt, kann durch das QM ein Antrag auf Sonderfreigabe bei dem Kunden gestellt werden. Die fehlerhaften Produkte bleiben bis Kundenentscheidung gesperrt.

Auf dem Antrag zur Sonderfreigabe ist die Spezifikationsabweichung detailliert anzugeben. Die Sonderfreigabe durch den Kunden muß in schriftlicher Form erfolgen.

- Nacharbeit / Reparatur**

Kann durch Nacharbeit eine 100prozentige Erfüllung der Spezifikationen in wirtschaftlich vertretbarem Maße erfolgen, wird dies durch den zuständigen Abteilungsleiter veranlaßt.

Jedes nachgearbeitete Produkt ist erneut einer Prüfung zu unterziehen.

- Alternative Verwendung**

Ist es möglich, die fehlerhaften Teile, evtl. durch wirtschaftlich vertretbare Änderungen, für andere Verwendungen zu nutzen, ist diese Maßnahme der Verschrottung vorzuziehen.

# **Verfahrensanweisung**

VA-QM-04.00

**Lenkung fehlerhafter Produkte**

Revision: D

---

- Verschrottung**

Ist eine Nacharbeit wirtschaftlich nicht vertretbar, eine alternative Verwendung nicht möglich und keine Sonderfreigabe zu erzielen, so sind die Produkte zu verschrotten. Bei Neuanfertigung muß durch die Arbeitsvorbereitung ein Ersatzauftrag erstellt werden.

## **5.6 Endkontrolle und Versand**

Fehlerhafte Produkte, die im Rahmen der Endkontrolle oder vom Versand entdeckt werden, sind mit einem roten „Gesperrt“- Band und dem Formblatt „Gesperrt“ mit Angabe des Fehlers zu kennzeichnen.

Der zuständige Abteilungsleiter ist unverzüglich über die Sperrung zu informieren, um, je nach Liefertermin, sofort eine Entscheidung über die weitere Verwendung zu treffen und umzusetzen. Dies geschieht ggf. nach Rücksprache mit dem QM und / oder dem Kaufmännischen Leiter.

Ist der Fehler auf einen Lieferanten zurückzuführen (versteckter Fehler), dann ist durch das QM eine Lieferantenreklamation zu veranlassen und alle anfallenden Kosten sind nachweislich dem Lieferanten zu belasten.

Entstand der Fehler bei der Rainer Schneider GmbH & Co. KG, ist die Fehlerursache durch geeignete Korrekturmaßnahmen zu beseitigen. Zwischenzeitlich mit denselben Betriebsmitteln gefertigte Produkte sind auf mögliche Fehler zu überprüfen.

Die Entscheidungsmöglichkeiten gelten analog zu Punkt 5.5

## **5.7 Vom Kunden reklamierte Produkte**

Die Entscheidungsmöglichkeiten bei von Kunden reklamierten Produkten gelten analog zu Abschnitt 5.5, allerdings entfällt die Möglichkeit einer Sonderfreigabe.

Das weitere Vorgehen wird in VA-QM-05 „Kundenreklamation“ näher beschrieben.

# **Verfahrensanweisung**

VA-QM-04.00

**Lenkung fehlerhafter Produkte**

Revision: D

---

## **6. Dokumentation**

Abweichungen werden auf Reklamationsberichten, Lieferscheine und Produktions-aufzeichnungen über Ausschuß und Nacharbeit dokumentiert.

## **7. Änderungsdienst**

Die Änderung dieser Verfahrensanweisung ist durch die Qualitätsstelle in Absprache mit der Geschäftsleitung nach dem in der Verfahrensanweisung VA-QM-01.00 "Erstellen und Lenkung von Dokumenten" festgelegten Verfahren durchzuführen.

## **8. Mitgeltende Unterlagen**

- |             |  |
|-------------|--|
| VA-QM-01.00 | "Erstellen und Lenkung von Dokumenten" |
| VA-QM-05.00 | "Kundenreklamation"                    |
| F-QM-04     | "Kostenübersicht / Nacharbeit"         |
| F-QM-49     | „Sonderfreigabe“                       |