

1. Zweck:

Diese Unterlage beschreibt die Bearbeitung einer Kundenreklamation mit allen dazugehörigen Operationen.

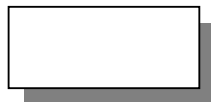
2. Bereich:

Diese Verfahrensanleitung gilt für alle beteiligten Abteilungen.

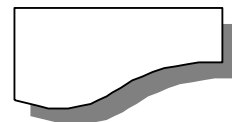
3. Begriffe und Symbole



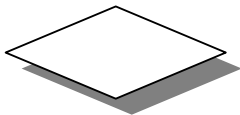
Start / Ende



Bearbeitung



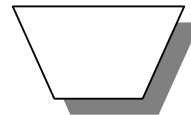
Schriftstück



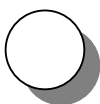
Entscheiden



Prüfen



Nacharbeiten



Übergangsstelle



Flusslinie

4. Beschreibung

Die organisatorischen und fertigungstechnischen Abläufe sind auf der Seite 2 in Form eines Ablaufplanes dargestellt. Der für den jeweiligen Arbeits,- Fertigungs- oder Prüfschritt zuständige Funktionsträger ist hervorgehoben "**Kursiv**" dargestellt.

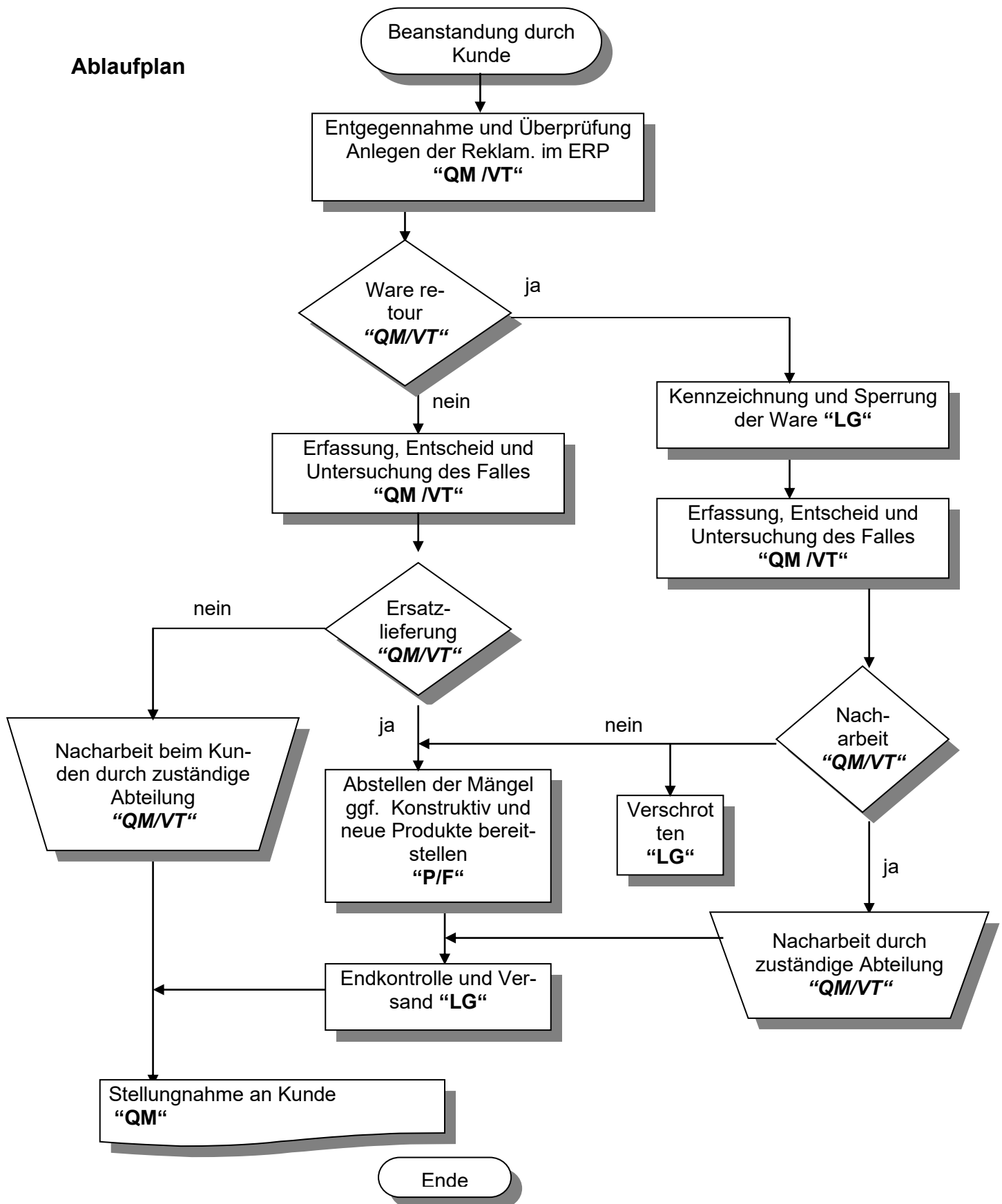
Verfahrensanleitung

VA-QM-05.00

Kundenreklamation

Revision: C

Ablaufplan



5. Dokumentation

Als Dokumentationsmittel sind die Reklamationsberichte sowie Produktionsaufzeichnungen über Ausschuß und Nacharbeit vorgesehen.

6. Änderungsdienst

Die Änderung dieser Verfahrensweisung ist durch die Geschäftsführung in Absprache mit dem Qualitätsmanagement nach dem in der Verfahrensweisung "VA-QM-01.00 Erstellen und Lenkung von Dokumenten" Festgelegten Verfahren durchzuführen.

7. Verteiler

Nach Unterlagenliste sowie im internen Netzwerk.

8. Mitgeltende Unterlagen

VA-QM-01.00	Erstellen und Lenkung von Dokumenten"
VA-QM-04.00	Lenkung fehlerhafter Produkte"
F-QM-04	Kostenübersicht / Nacharbeit"

9. Anlagen

Entfällt