

# Verfahrensanweisung

VA-QM-06.00

Korrektur und Vorbeugemaßnahmen

Rev.: F

## Bereich:

Diese Verfahrensanweisung gilt für alle Abteilungen der Rainer Schneider GmbH & Co. KG.

## Zweck:

Diese Verfahrensanweisung beschreibt das Verfahren der Ermittlung von tatsächlichen oder potentiellen Fehlerursachen und die Durchführung von Korrektur und Vorbeugemaßnahmen.

## Begriffe

Fehler: Nichterfüllung einer festgelegten Forderung

Reklamation: Ein vom Kunden beanstandeter Fehler

## Zuständigkeiten:

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

Alle Mitarbeiter der Rainer Schneider GmbH & Co. KG sind für die Erkennung und Meldung von Schwachstellen oder Fehlern zuständig.

## Regelungen

### 1. Korrekturmaßnahmen

Es existieren unterschiedliche Abläufe für die Durchführung von Korrekturmaßnahmen, die von der Art der Fehlererkennung bzw.– Meldung abhängig sind. z.B.:

- Daten aus der Betriebssoftware,
- Fehlermeldungen,
- Auditberichte,
- Wartungsunterlagen
- Prüfberichte und
- Kundenreklamationen.

VA-QM-06.00

Revision:

Ausgabedatum:

Verfasser: SK

Seite: 1 von 3

F

01.08.2017

Revisor: CA

## 1.1 Lieferantenreklamation

Die Fehler, die zu einer Lieferantenreklamation führen, werden

- Im Wareneingang,
- Bei der fertigungsbegleitenden bzw. Endprüfung oder
- vom Kunden erfaßt.

## 1.2 Interne Fehlererkennung

Die Fehler, die im Rahmen der Fertigung entstehen und durch die Fertigungsbegleitenden bzw. Endprüfung erkannt werden, lösen eine Fehlermeldung an die zuständigen Abteilungsleiter aus.

## 1.3 Kundenreklamation

Die Information über Fehler, die beim Kunden entdeckt werden, geschieht in der Regel in Form von Reklamations- oder Prüfberichten. In diesem Fall werden durch das QM alle erforderlichen Unterlagen gesammelt und die getroffenen Maßnahmen dokumentiert.

## 1.4 Audits

Bei Audits festgestellte Abweichungen werden schriftlich festgehalten. Das QM ermittelt mit den zuständigen Abteilungsleitern die Ursachen und legt Korrekturmaßnahmen fest. Die Umsetzung und Wirksamkeit der Korrekturmaßnahmen werden ggf. in einem Nachaudit überprüft.

## 2. Vorbeugende Maßnahmen

Schon bei der Angebots-/ Entwicklungsphase werden vorbeugende Maßnahmen durchgeführt, um die Fertigung einwandfreier Produkte zu gewährleisten.

Die Auswertungen von Wartungsunterlagen, Fehlern, Kundenreklamationen, Audits u. a. werden zugrunde gelegt, um potentielle Fehlerursachen zu entdecken und im voraus zu beseitigen.

Diese Ergebnisse werden auch auf die Beurteilung und zur Optimierung anderer, ähnlicher Prozesse übertragen.

<b>VA-QM-06.00</b>	<b>Revision:</b>	<b>Ausgabedatum:</b>	<b>Verfasser: SK</b>
Seite: 2 von 3	F	01.08.2017	Revisor: CA

## Verfahrensanweisung

VA-QM-06.00

Korrektur und Vorbeugemaßnahmen

Rev.: F

---

### 3. Dokumentation

Als Dokumentationsmittel sind Reklamationsberichte, Lieferscheine, Auditberichte, Statistiken und Produktionsaufzeichnungen über Ausschuß und Nacharbeit vorgesehen.

### 4. Änderungsdienst

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

### 5. Verteiler

Im internen Netzwerk.

### 6. Mitgeltende Unterlagen

VA-QM-01.00 "Erstellen und Lenkung von Dokumenten"

VA-QM-04.00 "Lenkung fehlerhafter Produkte"

VA-QM-05.00 "Kundenreklamation"

VA-QM-14.00 "Interne Audits"

### 7. Anlagen

Entfällt