

# Verfahrensanweisung

VA-QM-05.00

Kundenreklamation

Revision: C

## 1. Zweck:

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

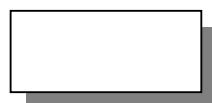
## 2. Bereich:

Diese Verfahrensanweisung gilt für alle beteiligten Abteilungen.

## 3. Begriffe und Symbole



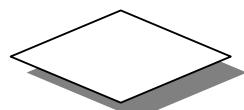
Start / Ende



Bearbeitung



Schriftstück



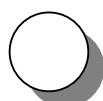
Entscheiden



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.

Qualitätsmanagement	Ausgabedatum:	Verfasser: SK
Seite: 1 von 3	12.01.2017	Revisor: TS

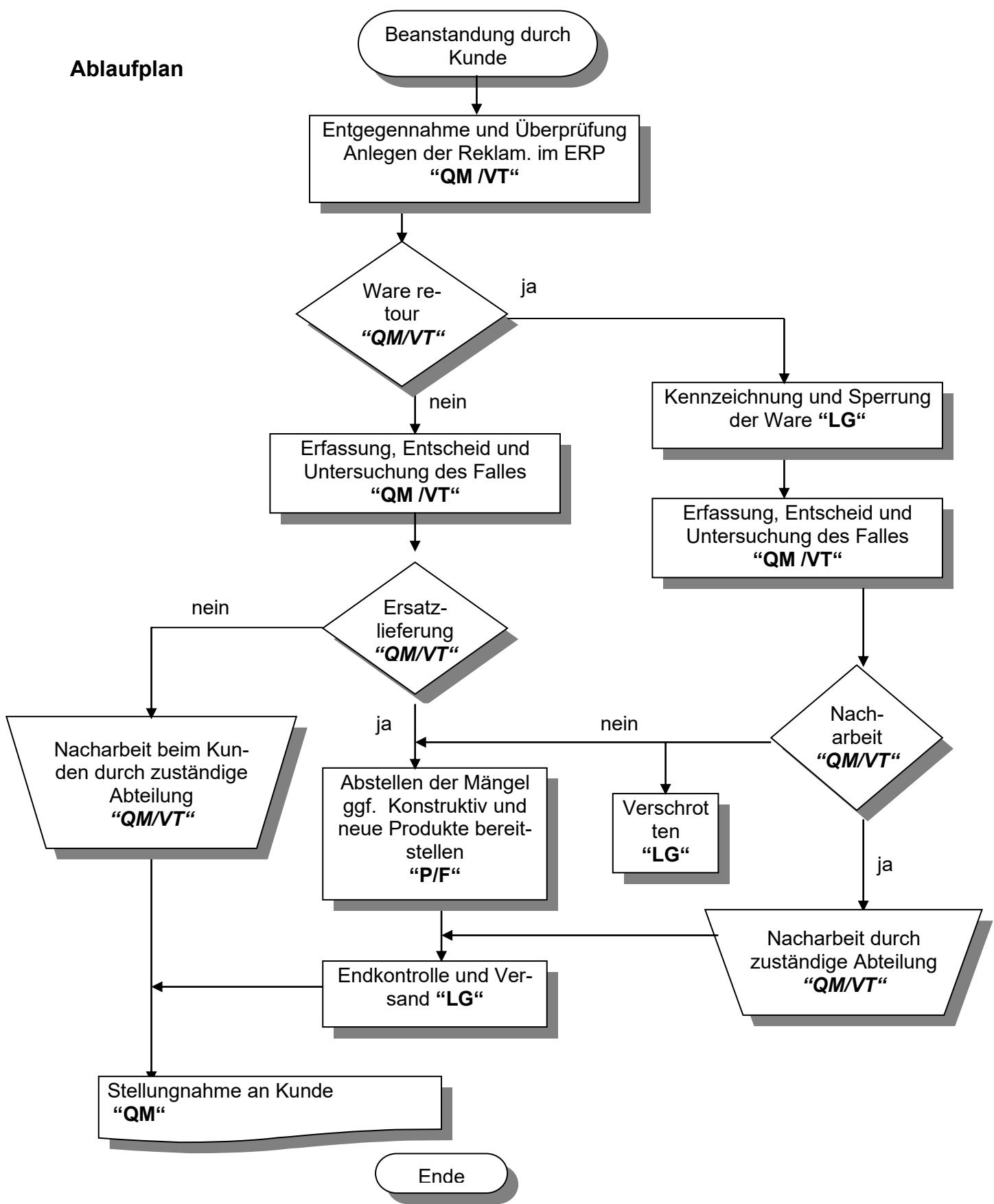
# Verfahrensanweisung

VA-QM-05.00

Kundenreklamation

Revision: C

## Ablaufplan



# **Verfahrensanweisung**

VA-QM-05.00

Kundenreklamation

Revision: C

---

## **5. Dokumentation**

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

## **6. Änderungsdienst**

Die Änderung dieser Verfahrensanweisung ist durch die Geschäftsführung in Absprache mit dem Qualitätsmanagement nach dem in der Verfahrensanweisung "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**

<b>Qualitätsmanagement</b>	<b>Ausgabedatum:</b>	<b>Verfasser: SK</b>
<b>Seite: 3 von 3</b>	<b>12.01.2017</b>	<b>Revisor: TS</b>