|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Reklamationsprotokoll**  Nr.\_\_\_ Datum:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_angelegt von:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | L O G O | | |
| Wer reklamiert / meldet einen Fehler?  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | Kunde ❒  Lieferant ❒  Intern ❒ | | |
| Unsere Auftrags- oder Lieferscheinnummer | | |  | | | | | |
| Unsere Bestellnummer | | |  | | | | | |
| Liefergegenstand, Artikel, Leistung | | | | | | | | |
| WAS wird konkret reklamiert? Fehlerbeschreibung: | | | | Welche Menge wird reklamiert? | | | | |
| WAS verlangt der Kunde? / Was soll lt. Kunden geschehen? | | | | | | | | |
| Sofortmaßnahme: | | | | | WER – bis WANN | | | |
| Freigabe GL + ev. Bemerkungen | | | | | Signo\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Datum\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | |
| Reklamationsgrund | Verursacher | WAS ist zu tun: | | | | | WER | Bis WANN |
| ❒ Auftragsbuchung | ❒ Abt. x |
| ❒ Kundenfehlbestellung/ -storno | ❒ Abt y |
| ❒ | ❒ Lieferant |
| ❒ | ❒ Transport |
| ❒ | ❒ |
| ❒ | ❒ |
| ❒ | ❒ |
| ❒ | ❒ |
| ❒ | ❒ |
| ❒ | ❒ |
| ❒ | ❒ |
| ❒ | ❒ |
| ❒ | ❒ |
| ❒ Sonstiges | ❒ sonstiges |
| Abschluss der Reklamation durch den / die Reklamationsverantwortliche(n)  Alles erledigt? ❒ JA **Kosten:\_€ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  Datum:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Signo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | |
| Abschluss der Reklamation durch die Geschäftsleitung:  Datum:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Signo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | |
| ***Daten in Reklamationsstatistik eintragen!!!*** | | | | | | | | |

Reklamationsprotokoll

Ausfüllbeschreibung / Überlegung hinter diesem Formblatt

Grundsätzlich dient dieses Formblatt als Checkliste zur Datenerfassung des Falles. An allen Stellen in der Organisation, wo Reklamations- / Fehlermeldungen auftreten, die als Reklamation gem. der Definition abzuhandeln sind, liegr dieses Formular auf und ist zu verwenden.

➊ Ein Nummernkreislauf kann optional verwendet werden, ist aber zu Beginn der Reklamation nicht zwingend erforderlich  
➋ bei Kundenreklamationen 🡪 Kundenname, bei intern ausgelösten Reklamationen 🡪 Abteilung oder Personenname   
 Die Kategorien Kunde / Werk / intern dienen zu groben Einordung der Reklamationsfälle

➌ Genau angeben, welcher Liefergegenstand / Artikel / Leistung reklamiert wird + obige Referenznummern zur präzisen Zuordnung

➍ Hier sind die zwingend sofort durchzuführenden Maßnahmen einzutragen, um den jeweiligen Anforderungen umgehend n nachzukommen.

*Die Datenfelder 1 – 4 sind zwingend bei der Erstaufnahme zu erheben und einzutragen. Diese Daten sind für die effiziente Reklamationsabwicklung sehr bedeutsam!*

➎ nur falls organisatorisch festgelegt und nötig   
➏ Diese Angaben dienen zur Reklamationsauswertung und sind möglichst richtig anzugeben (soweit im Anfangsstadium bekannt.  
 Kann später natürlich geändert werden)  
➐ Diese Festlegungen bestimmen nun die Abwicklung des Falles

*Die Datenfelder 5 – 7 sind – je Organisation - einweder bereits bei der Erstaufnahme einzutragen oder von der verantwortlichen Stelle*

➑ Die verantwortliche Stelle (Reklamationsverantwortlicher, QM oder GL) bewertet nach Abschluß der Falles die Kosten und trägt diese hier ein (eine grobe Schätzung ist immer besser als keine Kosten. Aber eine Reklamationsabwicklung verursacht immer Kosten!). Beim Abschluss der Reklamation ist zu beachten, ob tatsächlich alle nötigen Tätigkeiten erledigt sind.  
➒ nur falls organisatorisch festgelegt und nötig  
➓ Übertragung der relevanten Daten in die Reklamationsstatistik + Ablage der Reklamationsunterlagen (bzw. dieses Protokolls).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **R e k l a m a t i o n s p r o t o k o l l**  ➊  Nr.\_\_\_ Datum:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_angelegt von:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | L O G O | | | |
| Wer reklamiert / meldet einen Fehler?  ➋\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | Kunde ❒  Lieferant ❒  Intern ❒ | | | |
| Unsere Auftrags- oder Lieferscheinnummer  ➌ | | |  | | | | | | |
| Unsere Bestellnummer  ➌ | | |  | | | | | | |
| Liefergegenstand, Artikel, Leistung  ➌ | | | | | | | | | |
| WAS wird konkret reklamiert? Fehlerbeschreibung:  ➌ | | | | Welche Menge wird reklamiert? ➌ | | | | | |
| WAS verlangt der Kunde? / Was soll lt. Kunden geschehen?  ➌ | | | | | | | | | |
| Sofortmaßnahme:  ➍ | | | | | WER – bis WANN ➍ | | | | |
| Freigabe GL + ev. Bemerkungen  ➎ | | | | | Signo\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Datum\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | |
| Reklamationsgrund ➏ | | Verursacher ➏ | WAS ist zu tun:  ➐ | | | | | WER  ➐ | Bis WANN  ➐ |
| ❒ Auftragsbuchung | | ❒ Abt. x |
| ❒ Kundenfehlbestellung/ -storno | | ❒ Abt y |
| ❒ | | ❒ Lieferant |
| ❒ | | ❒ Transport |
| ❒ | | ❒ |
| ❒ | | ❒ |
| ❒ | | ❒ |
| ❒ | | ❒ |
| ❒ | | ❒ |
|  | |  |
|  | |  |
| ❒ Sonstiges | | ❒ sonstiges |
| Abschluss der Reklamation durch den / die Reklamationsverantwortliche(n)  ➑Alles erledigt? ❒ JA **Kosten:\_€ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  Datum:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Signo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | |
| Abschluss der Reklamation durch die Geschäftsleitung:  ➒  Datum:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Signo:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | |
| ➓ ***Daten in Reklamationsstatistik eintragen!!!*** | | | | | | | | | |