Prozessbeschreibung

(Bearbeitung Lieferantenreklamationen)

PB013

**Inhaltsverzeichnis**

0 Zweck / Geltungsbereich 3

0.1 Änderungsdienst 3

0.2 Hinweise 3

0.3 Prozessparameter 3

1 Prozessdarstellung 4

1.1 Reklamation von Transportschäden 5

2 Mitgeltende Unterlagen 5

# Zweck / Geltungsbereich

Die Prozessbeschreibung beschreibt die Abläufe für die Bearbeitung von Lieferantenreklamationen in der OsTech GmbH. Zuständig sind die in diesem Bereich jeweils tätigen Mitarbeiter.

## 0.1 Änderungsdienst

Die Prozessbeschreibung unterliegt dem Änderungsdienst. Zuständig ist der QMB.

## 0.2 Hinweise

Die Prozessbeschreibung besitzt in Papierform grundsätzlich nur Informationscharakter und unterliegt damit nicht dem Änderungsdienst. Die Herausgabe an Personen außerhalb des Unternehmens ist nur mit Genehmigung der Geschäftsführung oder des QMB zulässig.

## 0.3 Prozessparameter

|  |  |
| --- | --- |
| **Organisation** | |
| **Prozesseigentümer** | Einkauf |
| **Geltungsbereich** | Gesamtes Unternehmen |
| **Zyklus Dokumentenüberprüfung** | 1x jährlich |

|  |
| --- |
| **Ziele** |
| * Fehlerfreie Anlieferungen * Termingerechte Anlieferungen |

|  |
| --- |
| **Messgrößen/Kennzahlen** |
| * Anzahl Reklamationen |

# 1 Prozessdarstellung

BEMERKUNGEN:

i.O. = in Ordnung

n.i.O. = nicht in Ordnung

Durchführung Lieferantenbewertung

i.O.

n.i.O.

Übermittlung Reklamationsdaten an Lieferant

Durchführung der Reklamation durch Einkauf

Email

Erfassung der Reklamation

Weitergabe an Einkauf

Übermittlung Reklamationsdaten an Lieferant + Anfordern einer Stellungnahme

Rückmeldung Lieferanten

(Stellungnahmen/ Maßnahmen)

Schriftliche Erfassung:

* Vermerk auf Lieferschein
* Ggf. Fotodokumentation

Rücksendung an Lieferant oder Verschrottung

## Reklamation von Transportschäden

Es wird in zwei Arten unterschieden:

1. Anlieferung mit äußerlich sichtbarem Transportschaden
2. Anlieferung mit verdecktem Transportschaden

Vorgehensweise wie folgt:

Bei (a) erfolgt durch den Mitarbeiter des Wareneingangs ein Vermerk auf dem Frachtbrief und eine Meldung an den QMB, ggf. wird ein Foto gemacht. Vorgang wird ganz normal beim Lieferanten reklamiert.

Bei (b) muss eine Reklamation innerhalb von 7 Werktagen erfolgen gemäß ADSp, dabei wird unterschieden in:

* Lieferung Frei Haus = Reklamation erfolgt an Lieferanten

- Lieferung Unfrei, ab Werk = Reklamation erfolgt an Spedition

# 2 Mitgeltende Unterlagen

* Alle jeweils gültigen Prozessbeschreibungen und Arbeitsanweisungen
* Lieferscheine
* ADSp (allgemeine deutsche Speditionsbedingungen)
* Vorlage 8D-Report, Mängelanzeige und Lieferantenbewertung
* Excel-Liste Reklamationen