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

1.2 REKLAMATION VON FUNKTIONSFEHLERN

1.3 Lösungen

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

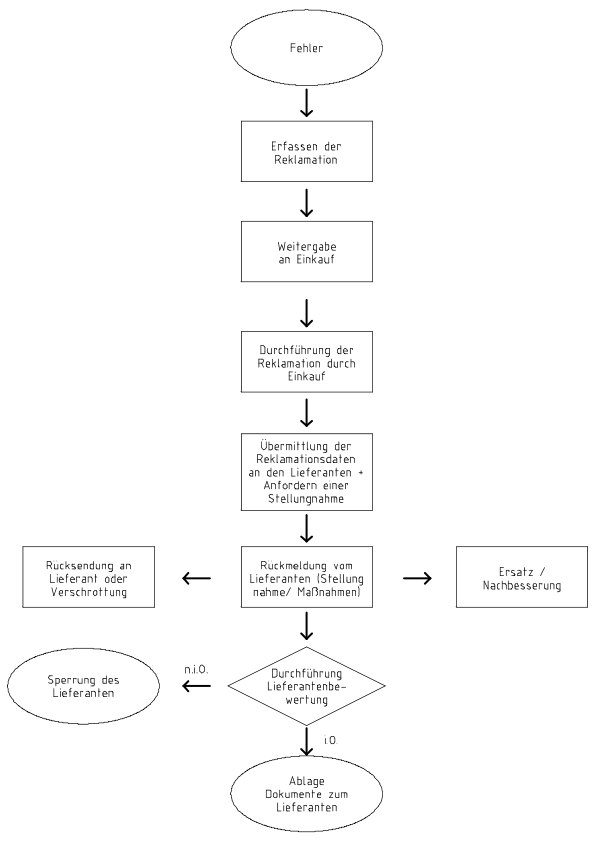
|  |  |
| --- | --- |
| **Organisation** | |
| **Prozesseigentümer** | Einkauf |
| **Geltungsbereich** | Gesamtes Unternehmen |
| **Zyklus Dokumentenüberprüfung** | 1x jährlich |

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Datum** | **Rev.** | **Modifikation** | **Name** |
| 9.4.2024 | 1.0 | initial doc. |  |
| 18.7.2024 | 1.1 | Anpassungen an interne Abläufe | Hohberg |
|  |  |  |  |

# 1 Prozessdarstellung

BEMERKUNGEN:

Aufgefallen durch Wareneingangsprüfung, Komponentenprüfung oder Inbetriebnahme

Schriftliche Erfassung:

- Vermerk auf Lieferschein

- Ggf. Fotodokumentation

- techn. Dokumentation

i.O. = in Ordnung

n.i.O. = nicht in Ordnung

## 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

## 1.2 Reklamation von Funktionsfehlern

Es gibt vier Möglichkeiten der Erkennung von Funktionsfehlern:

(a) Die geringsten Auswirkungen hat das Erkennen durch technisches Screening direkt nach dem Wareneingang.

(b) 100% Test nach Fertigung von Funktionskomponenten (Brücken etc.).

(c) Inbetriebnahme von Geräten.

(d) Kundenreklamation.

Vorgehensweise wie folgt:

Bei Ausfall von mehr als einem Teil pro Testlos (a), (b) wird die Screeningdichte erhöht. Ist absehbar, das mehr als 5% der Teile fehlerbehaftet sind, wird der QMB informiert. Dieser löst die Reklamation beim Lieferanten aus. Über die weitere Nutzung von ok- getesteten Komponenten entscheidet der QMB.

Bei Ausfall von mehr als einem Gerät (c), (d) mit der gleichen Fehlerursache wird versucht mit verbessertem (b) eine belastbare Aussage zu einer möglichen Reklamation zu kommen.

## 1.3 Lösungen

Folgende Lösungen sind möglich:

(a) Ersatzlieferung

(b) Nachbesserung

(c) Sperrung des Lieferanten

# 2 Mitgeltende Unterlagen

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