

Teil 6 · Reklamationen, Fehler, Verbesserung

Die letzte Reklamation ist der Prüfstein für Kapitel 10.2: Ursache, Maßnahme, Wirksamkeit. Diese Fragen führen vom Fall zum System. Alle Fragen stammen aus echten Audits in kleinen und mittleren Betrieben (anonymisiert); Firmen- und Personennamen sind entfernt, Branchenbezüge bewusst stehen gelassen – übertragen Sie sie auf Ihren Betrieb.

8.7 Nichtkonforme Ergebnisse

9.1 Überwachung

10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

10.3 Fortlaufende Verbesserung

Nr.	Frage im Audit	Nachweis, den Sie sehen wollen	Branche
1	Nehmen wir Ihre letzte Falschliefierung oder Reklamation wegen falscher Adresse: Wie ist sie entstanden, was haben Sie unternommen, damit sie nicht wieder passiert?	Reklamationsvorgang mit Ursachenanalyse und dokumentierter Maßnahme sowie Nachweis (z. B. geänderte Arbeitsanweisung oder Systemeinstellung), dass sie umgesetzt wurde.	Handel
2	Nehmen wir Ihre letzte Kundenreklamation oder den letzten Fehler nach Auslieferung: Wie lief das von der Meldung bis zur Behebung, und was haben Sie geändert, damit er nicht wiederkommt?	Support-Ticket mit Zeitverlauf, Fehleranalyse, Hotfix- oder Patch-Nachweis, dokumentierte Ursache und Maßnahme, Kundenrückmeldung zur Lösung.	IT / Software
3	Zeigen Sie mir Ihren letzten Auftrag, der zu spät geliefert wurde oder fast zu spät gewesen wäre, und erklären Sie, was die Ursache war und was Sie seitdem anders machen?	Auftrag mit Liefertermin und tatsächlichem Liefertermin, Notiz oder Reklamation des Kunden, dokumentierte Ursachenklärung und die daraus abgeleitete Maßnahme mit Prüfung, ob sie wirkt.	Produktion / Fertigung
4	Nehmen wir Ihren letzten ungeplanten Maschinenstillstand: Was war die Ursache, wie lange stand die Maschine, und was haben Sie geändert, damit es nicht wieder passiert?	Störungs- oder Reparaturprotokoll zu diesem Fall mit Ursache und Dauer, plus ein Beleg für die ergriffene Maßnahme (angepasster Wartungsintervall, Ersatzteil auf Lager, Anweisung an Mitarbeiter)	Produktion / Fertigung
5	Nehmen wir Ihre letzte Kundenbeschwerde oder Reklamation: Wie sind Sie von der Meldung bis zur Abstellmaßnahme vorgegangen, und wie haben Sie geprüft, ob sie gewirkt hat?	Reklamationsakte mit 8D- oder Maßnahmenbericht, Ursachenanalyse, Wirksamkeitsprüfung und Rückmeldung an den Kunden.	Produktion / Fertigung
6	Zeigen Sie mir die letzte Kundenreklamation: Wie lange lagen zwischen Versand, Eingang der Beschwerde und Ihrer Reaktion, und was haben Sie geändert, damit es nicht wieder passiert?	Reklamationsvorgang mit Datum, Ursachenklärung, Maßnahme und Antwort an den Kunden, bei Wiederholungsfehlern die Änderung am Prüfablauf (z. B. frühere Prüfung in der Fertigung).	Produktion / Fertigung
7	Nehmen wir Ihre letzte Reklamation eines Kunden über einen überlassenen Mitarbeiter: Wie sind Sie vorgegangen, und was haben Sie geändert, damit es nicht wieder passiert?	Reklamationsmeldung mit Datum, Gesprächsnotiz oder E-Mail-Verlauf, dokumentierte Ursache und Maßnahme sowie ein Nachweis, dass Sie später beim Kunden nachgefasst haben, ob es besser wurde.	Personal / Vermittlung

Nr.	Frage im Audit	Nachweis, den Sie sehen wollen	Branche
8	Nehmen wir Ihre letzte Kundenreklamation: Wie lief sie vom Eingang bis zum Abschluss, und was haben Sie getan, damit der Fehler nicht wieder auftritt?	Reklamationsunterlagen mit Eingangsdatum, Ursachenanalyse, Korrekturmaßnahme und Rückmeldung an den Kunden, plus Nachweis, dass die Maßnahme wirkt (z. B. gleiche Fehlerart bei Folgeaufträgen nicht mehr aufgetreten)	Produktion / Fertigung
9	Nehmen wir Ihre letzte Reklamation oder Ausschussmeldung: Was wurde gefunden, wie wurde das betroffene Material gekennzeichnet bzw. gesperrt, und was haben Sie geändert, damit es nicht wieder passiert?	Reklamations- oder Fehlerprotokoll, gesperrtes Material oder Sperrzettel, dokumentierte Ursache und Maßnahme mit Datum und Verantwortlichem, Nachkontrolle der Wirksamkeit.	Produktion / Fertigung
10	Zeigen Sie mir eine Kundenreklamation aus den letzten Monaten, vom Eingang bis zur Erledigung.	Reklamationsvorgang mit Datum, Ursache, ergriffener Maßnahme, Rückmeldung an den Kunden und ggf. Prüfung, ob der Fehler anderswo auch auftreten kann.	Bildung / Schulung
11	Zeigen Sie mir eine Kundenbeschwerde oder Supportanfrage der letzten drei Monate, die sich wiederholt hat: Was haben Sie unternommen, damit sie nicht wieder auftritt?	Supportticket-Historie mit Häufungen, Auswertung der Wiederholer, Korrekturmaßnahme mit Verantwortlichem und Wirksam.	IT / Software
12	Nehmen wir Ihre letzte Reklamation, die über den Sachbearbeiter hinaus eskaliert wurde: Was ist wann passiert, wer hat entschieden, und was haben Sie geändert, damit es nicht wieder passiert?	Reklamationsvorgang mit Datum, Verlauf der Eskalationsstufen, Entscheidung, Kundenrückmeldung und dokumentierter Ursache samt Maßnahme mit Umsetzungsnachweis.	Handel
13	Zeigen Sie mir, wie Sie sicherstellen, dass ein Bericht, ein Handbuch oder ein Schulungsunterlagen-Set fehlerfrei und freigegeben beim Kunden ankommt.	Ein aktuelles Dokument mit Versionsstand, Prüf- und Freigabenachweis (zweite Durchsicht oder Checkliste) und der Versandnachweis an den Kunden.	Beratung / Zertifizierung
14	Nehmen wir Ihre letzte Reklamation oder Falschlieferrung: Wie haben Sie herausgefunden, wo der Fehler entstanden ist, und was haben Sie danach geändert?	Der dokumentierte Reklamationsvorgang mit Ursache, Korrekturmaßnahme und Nachweis, dass die Änderung (z. B. in der Anweisung oder im System) umgesetzt wurde.	Produktion / Fertigung
15	Zeigen Sie mir, wie Sie entscheiden, ob ein neuer Produktionspartner im Ausland für einen Auftrag geeignet ist, und wie Sie einen bestehenden Partner nach einer Reklamation neu bewerten.	Bewertungsunterlage oder Checkliste zu den zwei jüngsten Partnern (Auswahlkriterien, Musterfertigung, Ergebnis) und die Notiz zur letzten Neubewertung nach einem Qualitätsproblem.	Produktion / Fertigung
16	Zeigen Sie mir, wie Sie mit einer Nachbarbeschwerde zu Geruch umgegangen sind: Was haben Sie danach am Filter, an den Betriebszeiten oder am Material geändert?	Beschwerdeeintrag mit Datum und Ursachenanalyse, Wartungsprotokoll zum Filterwechsel und eine dokumentierte Maßnahme mit Wirksamkeitsprüfung (z. B. keine weitere Beschwerde seit Umsetzung)	Produktion / Fertigung
17	Nehmen wir Ihre letzte Charge Mahlgut, die beim Kunden reklamiert wurde: Wie haben Sie die Ursache gefunden, welche weiteren Lieferungen derselben Charge waren betroffen und was haben Sie geändert, damit es nicht wieder passiert?	Reklamationsakte mit Kundenmeldung, Chargen- bzw. Lieferscheinrückverfolgung, Rückfrage beim Lieferanten, Gutschrift oder Ersatzlieferung und dokumentierter Abstellmaßnahme samt Wirksamkeitsprüfung.	Produktion / Fertigung

Nr.	Frage im Audit	Nachweis, den Sie sehen wollen	Branche
18	Nehmen wir Ihre letzte Kundenreklamation: Wie ist sie bei Ihnen angekommen, wer hat sie bearbeitet, und wie haben Sie geprüft, ob die Abhilfe beim Kunden wirklich gewirkt hat?	Reklamationsunterlagen (Eingang, Ursachenklärung, Maßnahme, Rückmeldung an den Kunden) sowie ein Beleg der Wirksamkeitsprüfung, z. B. Folgemail oder Gesprächsnotiz.	Beratung / Zertifizierung

So nutzen Sie den Katalog. Wählen Sie vor dem Audit drei Fragen aus, nicht achtzehn. Ersetzen Sie das Beispiel („Glasbestellung“, „Release“) durch den Vorgang Ihres Betriebs. Stellen Sie die Frage, schweigen Sie, lassen Sie zeigen. Die Spalte „Nachweis“ ist Ihre Erinnerung, womit das Thema abgeschlossen ist – nicht mit der Erzählung, sondern mit dem Dokument.