

Die Reklamation in sechs Schritten – Übersicht

Ein Blatt, zwei Fristen (24 Stunden Kundeninfo, drei Monate Wirksamkeit), drei Normstellen.

Schritt	Was	Frist	Wer	ISO 9001	Der Auditor fragt
1 Aufnahme	Kunde, Auftrag, Datum, Zitat, Foto/Beleg, Herkunft	sofort	jeder	8.7.2 a	„Wann kam sie, wer hat sie aufgenommen, was genau hat der Kunde gesagt?“
2 Sofortmaßnahme + Kundeninfo	Sperren, Ersatz, Techniker; Kunde erfährt, was geschieht und bis wann	24 h	Befugte Person	8.7.1 a, c; 10.2.1 a	„Wie lange bis zur Antwort, was zugesagt?“
3 Korrektur	Nacharbeit, Nachlieferung, Gutschrift; erneute Prüfung	nach Zusage	Ausführung	8.7.1	„Wer hat das erneut geprüft?“
4 Ursache	Fünf Warum; ähnliche Fälle in der Fehlersammelliste	1 Woche	GL/QMB + Beteiligte	10.2.1 b	„Warum konnte es passieren?“
5 Korrekturmaßnahme	Wenn angemessen: Ursache beseitigen; Verantwortlich, Termin → Maßnahmenplan	2 Wochen	GL	10.2.1 c	„Was hindert den nächsten Fall?“
6 Wirksamkeit	Nach 3 Monaten: wieder aufgetreten? Risiken/System angepasst?	3 Monate	QMB	10.2.1 d–f, 10.2.2	„Ist es seitdem wieder vorgekommen?“

Ein Blatt für drei Herkunft: Kundenreklamation, interner Fehler, Lieferantenfehler – jede bekommt eine Nummer und eine Zeile in der Fehlersammelliste. **Nicht jede braucht Schritt 5:** Korrekturmaßnahme nur bei Wiederholung, Schaden, Sicherheit/Gesetz oder Kundenforderung.