

Reklamationsblatt

Für Kundenreklamationen, interne Fehler und Lieferantenfehler. Ablage: Ordner „Reklamationen Jahr“ und Register 7 der Auftragsmappe; Nummer in die Fehlersammelliste.

Reklamationsblatt

[Firma]

Nr.: R-____ - ____ Herkunft: ☐ Kunde ☐ intern ☐ Lieferant Auftrag: _____
Kunde/Lieferant: _____

1 Aufnahme

Eingang am: _____ um _____ durch: _____ per: ☐ Telefon ☐ Mail ☐ vor Ort
Was wird beanstandet (Zitat / Beschreibung):

Beleg: ☐ Foto ☐ Mail ☐ Lieferschein ☐ Protokoll Kundeneigentum betroffen: ☐ nein ☐ ja
(Meldung 8.5.3) Personenbezogene Daten: ☐ nein ☐ ja (DSGVO-Frist prüfen)

2 Sofortmaßnahme und Kundeninformation (binnen 24 h)

Sofortmaßnahme: ☐ gesperrt ☐ Ersatz/Techniker ☐ Rückruf ☐ _____
Kunde informiert am: _____ durch: _____ Zusage:

Eskalation an GL: ☐ nein ☐ ja (Grund: Schaden > ____ € / Sicherheit / Großkunde)

3 Korrektur

☐ Nacharbeit ☐ Nachlieferung ☐ Gutschrift ☐ Nachbesserung vor Ort ☐ Sonderfreigabe
(Zustimmung Kunde am _____)

Erledigt am: _____ Erneute Prüfung: i. O. am _____ durch _____
(Protokoll Nr. _____)

4 Ursache (Fünf Warum – am Ort, mit Beteiligten, ohne Schuld)

Warum?	Antwort
1	
2	
3	
4	
5	

Ursache (System): _____ Ursachenfeld: ☐ Information ☐ Prüfung ☐ Qualifikation ☐ Material/Lieferant ☐ Ablauf
Ähnliche Fälle (Fehlersammelliste geprüft): ☐ nein ☐ ja: Nr. _____ → Wiederholer

5 Korrekturmaßnahme

☐ Keine – Einzelfall, Beobachtung über Fehlersammelliste (Begründung: _____)

☐ Ja: _____

Verantwortlich: _____ Termin: _____ Maßnahmenplan Nr.: _____

6 Wirksamkeit (nach 3 Monaten)

Geprüft am: _____ womit: ☐ Fehlersammelliste ☐ Kennzahl ☐ Stichprobe ☐ Gespräch

Ergebnis: ☐ wirksam ☐ teilweise → nachschärfen bis _____ ☐ nicht wirksam → zurück zu Schritt

4

Risikolenalyse angepasst: ☐ Handbuch/Prozess geändert: ☐ (Stand _____) Abgeschlossen

am: _____ Kürzel: _____