DOWNLOAD ZU MODUL 11

# Fünfundzwanzig Auditfragen zu Reklamationen, Kennzahlen und Kundenzufriedenheit

Aus echten Audits in Kleinbetrieben, anonymisiert, ergänzt um die Fragen zur Kette dieses Kurses.

| Nr. | Frage im Audit | Nachweis, den Sie sehen wollen |
|---|---|---|
| 1 | Nehmen wir Ihre letzte Falschlieferung 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. |
| 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. |
| 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. |
| 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) |
| 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. |
| 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). |
| 7 | 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) |
| 8 | 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. |
| 9 | 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. |



*Die Unterlagen wurden mit KI-Unterstützung erstellt. Die Inhalte werden durch den Projektleiter geprüft.*

| Nr. | Frage im Audit | Nachweis, den Sie sehen wollen |
|---|---|---|
| 10 | 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. |
| 11 | 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. |
| 12 | Nehmen wir Ihre letzte Reklamation oder Falschlieferung: 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, im System oder in der Prüfung) umgesetzt wurde. |
| 13 | 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. |
| 14 | 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. |
| 15 | Zeigen Sie mir, wie Sie erkennen, ob bei Reklamationen bestimmte Fehler oder Kunden immer wieder auftauchen. | Auswertung der Reklamationen des letzten Jahres (Strichliste, Excel oder Übersicht nach Fehlerart, Produkt, Kunde) und ein daraus abgeleiteter Beschluss, z. B. Änderung an Arbeitsanweisung oder Prüfplan. |
| 16 | Zeigen Sie mir, wie Sie Ihren Fertiger auswählen und überwachen und was passiert, wenn dort ein Fehler in der Serie auftritt? | Lieferantenbewertung bzw. Auswahlkriterien, Erstmusterprüfbericht oder Freigabe der Nullserie, letzte Reklamation oder 8D-ähnliche Fehleranalyse mit Rückmeldung an den Fertiger und Wirksamkeitsprüfung. |
| 17 | Zeigen Sie mir, wie Sie in der Fertigung die Qualität eines Prozesses überwachen, zum Beispiel Ausschuss oder Nacharbeit, und was passiert, wenn ein Wert aus dem Rahmen läuft. | Aktuelle Auswertung (Strichliste, Tabelle oder Maschinen. |
| 18 | Nehmen wir Ihren letzten gebauten Schaltschrank: Zeigen Sie mir, wie Sie vom Auftrag über Stückliste und Schaltplan bis zur Prüfung vor Auslieferung gearbeitet haben und was passiert, wenn bei der Prüfung ein Fehler auffällt. | Auftragsmappe mit freigegebenem Schaltplan, Stückliste, Prüfprotokoll (ausgefüllt, unterschrieben), Nachweis zu einem Fehler samt Korrektur, Eingangskontrolle der Zukaufteile. |
| 19 | Nehmen wir Ihre letzte Kundenreklamation: Wie ist sie eingegangen, wer hat sie bearbeitet, was wurde unternommen, und wie haben Sie geprüft, ob das Problem dauerhaft behoben ist? | Reklamationsliste oder -formular mit Eingangsdatum, Ursache, Sofortmaßnahme, Rückmeldung an den Kunden und Wirksamkeitskontrolle (z. B. Nachkontrolle vor Ort oder Kundenfeedback) |
| 20 | Nehmen wir Ihre letzte Sendung, die nicht angekommen oder beschädigt war: Wie haben Sie davon erfahren, was haben Sie dem Kunden gesagt, und wie wurde der Fehler abgestellt? | Reklamationsvorgang mit Datum, Kundenkommunikation, Korrekturmaßnahme (Ersatzlieferung, Gutschrift) und eine Notiz oder Änderung im Ablauf, damit es nicht wieder passiert. |


*Die Unterlagen wurden mit KI-Unterstützung erstellt. Die Inhalte werden durch den Projektleiter geprüft.*

| Nr. | Frage im Audit | Nachweis, den Sie sehen wollen |
|---|---|---|
| 21 | Nehmen wir Ihre letzte Kundenreklamation: Wie ist sie bei Ihnen angekommen, wer hat sie bearbeitet, und was haben Sie geändert, damit sie nicht wieder auftritt? | Reklamationsakte oder E-Mail-Verlauf mit Ursachen. |
| 22 | Zeigen Sie mir ein Release, das zuletzt in Produktion gegangen ist: Wer hat es getestet und freigegeben, und was wäre passiert, wenn es einen Fehler gehabt hätte? | Pull-Request bzw. Code-Review, Testprotokoll oder Pipeline-Ergebnis, Freigabevermerk und Rollback-Beschreibung bzw. Deployment-Log. |
| 23 | Zeigen Sie mir fünf zufällig gewählte, abgeschlossene Tickets der letzten zwei Wochen von verschiedenen Mitarbeitern. Sind Ursache, Lösung und Kundenbestätigung überall gleich nachvollziehbar dokumentiert? | Fünf Tickets im Ticketsystem, geprüft auf Pflichtfelder, Ursache, Lösungsschritte, Zeitaufwand und Abschlussvermerk, plus Ihre interne Vorgabe oder Vorlage für die Fallbeschreibung. |
| 24 | Zeigen Sie mir Ihre Fehlersammelliste: Welche Fehlerart kam im letzten Jahr am häufigsten vor, was hat sie gekostet, und was haben Sie dagegen getan? | Fehlersammelliste mit Quartalsauswertung, Top 3, Wiederholer-Markierung, Maßnahmenplan-Nummer. |
| 25 | Nehmen wir eine Reklamation, bei der Sie keine Korrekturmaßnahme festgelegt haben: Warum nicht? | Reklamationsblatt Schritt 5 „Keine – Einzelfall“ mit Begründung; Beobachtung über Fehlersammelliste. |


*Die Unterlagen wurden mit KI-Unterstützung erstellt. Die Inhalte werden durch den Projektleiter geprüft.*