

Prüfraster: Reklamationen, Fehlersammelliste, Kennzahlen, Kundenzufriedenheit

reif (2) · fast (1) · noch nicht (0). Unter 18 von 30: Module 2 bis 8 am eigenen Betrieb umsetzen, nach drei Monaten erneut bewerten. Ab 24: Kapitel 10 auditfest.

Nr.	Kriterium (reif = 2)	fast (1)	noch nicht (0)	Pkt.
1	Jede Reklamation, jeder interne und Lieferantenfehler auf einem Reklamationsblatt mit Nummer	Nur Kundenreklamationen	Nicht erfasst	
2	Kundeninformation binnen 24 h dokumentiert	Meist, ohne Datum	Keine Regel	
3	Korrektur mit erneuter Prüfung nachgewiesen	Korrektur ohne Prüfnachweis	Nicht dokumentiert	
4	Ursache per Fünf Warum bis zur System-Ursache; ohne Schuldzuweisung	Ursache = Auslöser	Keine Ursache	
5	Ähnliche Fälle in der Fehlersammelliste geprüft	Gelegentlich	Nie	
6	Korrekturmaßnahme nur wo angemessen; Begründung bei „keine“	Immer oder nie	Keine Entscheidung erkennbar	
7	Korrekturmaßnahmen im Maßnahmenplan mit Verantwortlichem und Termin	Nur auf dem Blatt	Nirgends	
8	Wirksamkeit nach drei Monaten mit Quelle und Ergebnis bewertet	Teilweise	Nie	
9	Risiken und Handbuch nach Reklamation angepasst, wenn nötig (Kästchen)	Selten	Nie	
10	Fehlersammelliste mit Herkunft, Ursachenfeld, Kosten; quartalsweise ausgewertet	Liste ohne Auswertung	Keine Liste	
11	Fünf bis acht Kennzahlen aus vorhandenen Daten, monatlich gefüllt	Kennzahlen mit Lücken	Keine Kennzahlen	
12	Kennzahlen monatlich bewertet (Protokollzeile je roter Zahl)	Gefüllt, nicht bewertet	Nicht gefüllt	
13	Kundenzufriedenheit nach festgelegter Methode (vier Quellen, Tabelle nach Schulnoten) jährlich bewertet	Nur Reklamationsquote	Gefühlt	
14	Negative Rückmeldung (Note 4–6) löst Reklamationsblatt aus	Manchmal	Nie	
15	Verbesserungen (Quelle „Verbesserung“) im Maßnahmenplan; fester Punkt in der Besprechung	Einzelne	Keine	

Auswertung

Summe: / 30 · Datum / Kürzel: