<<Reklamationsnummer>>

Allgemeine Informationen

Entgegennahme von

am

Reklamiert hat (Firma/Name/ggf. Tel./ggf. eMail) :

Gegenstand der Reklamation (inkl. Rechnungsnummer, Projektnr., ggf. Dokument Anhängen):

Reklamation weiterleiten an reklamation@waggon24.com
Reklamation mit GL besprechen und Verantwortlichen festlegen

Kundenkontakt herstellen

Informationen aus dem Gespräch hier aufführen

Ursache der Abweichung (Sichtweise der waggon24)

hier Ursachenanalyse durchführen, ggf. methodische Hilfsmittel verwenden (5-Warum-Fragen/Ishikawa,etc.)

Ist die Reklamation gerechtfertigt?

Rücksprache mit der Geschäftsführung halten und eine Entscheidung treffen

ja/nein

Maßnahmen zur Abwicklung der Reklamation:

Kunde wurde informiert und ist mit Maßnahmen einverstanden

ja/nein

Reklamation abgeschlossen am:

Interne Maßnahmen

Information an den QMB, dass dieser ggf. interne Maßnahmen in die Maßnahmenliste mit aufnimmt

Kennzahlen für die Auswertung in einem Managementbericht

From:
https://wiki.jmrm.de/ - **JMRM-Wiki**

Permanent link:
https://wiki.jmrm.de/doku.php?id=w24:qm:reklamationen:c_template

Last update: **2020/05/12 12:10**