



WfbM
in Trägerschaft des
Michaelshofes Rostock

Bearbeitung von Reklamationen

Ausführung	Ablauf	Dokumentation	Erläuterungen
1. Kd/ MA	Start		1.
1. Kd/ MA	1. Reklamationseingang	1. - Dokumentation - Reklamationen -	- Eingang der Reklamation schriftlich oder mündlich - Dokumentation auf Formular „Dokumentation – Reklamationen –“
2. MA	2. Information des ABL/ AVK Übergabe der Dok. Reklamationen		2. - In jedem Fall ist der ABL/ AVK über eingegangene Reklamationen zu informieren. - Übergabe der „Dokumentation Reklamationen –“ an den ABL/ AVK - Information des L/ LK bei Reklamationswert > 500,- €
3. MA/ ABL/ AVK	3. Prüfen der Reklamation	4.b) - Schriftverkehr - Originalauftrag - Dokumentation - Reklamationen –	3. – 4.b) - In Zusammenarbeit von MA und ABL/ AVK wird geprüft, ob die Reklamation berechtigt ist. - Ist die Reklamation unberechtigt, wird geprüft ob Kulanz gewährt wird bzw. sie wird zurückgewiesen. Dabei sind dem Kunden die Gründe der Ablehnung ausführlich darzulegen.
4. MA/ ABL/ AVK 4./4.a) ABL/ AVK	4. Reklamation berechtigt? nein → 4.a) Kulanz? ja → 5.		5/ 6. - Der SB-A ist durch den ABL/ AVK zu informieren, - Der SB – A erfasst die Reklamation im Fakturierungsprogramm und vergibt die Registriernummer. - Zusammen mit dem Auftragsbegleitschein wird die „Dokumentation – Reklamationen –“ wieder dem Bereich übergeben.
5. ABL/ AVK/ SB-A	5. Erfassen der Reklamation	5. - Kundendatei (PC) - Dokumentation - Reklamationen - - Auftragsbegleitschein	
6. SB - A	6. Übergabe der Unterlagen an den Bereich		
7./8. MA/ ABL/ AVK	7. Ermittlung der Ursachen der Reklamation 8. Festlegung von Korrekturmaßnahmen	7/ 8. - Dokumentation - Reklamationen -	7. - MA, ABL/ AVK ermitteln die Ursachen, die zur Reklamation führten. 8. - Festlegen von Maßnahmen, die geeignet sind ein erneutes Auftreten des Mangels zu verhindern, z.B.: - Änderung des Verfahrens von Zwischen- und Endprüfungen - Schulung und Unterweisung der Mitarbeiter/ Beschäftigten
9. MA/ ABL/ AVK	9. Neuanfertigung/ Nacharbeit möglich? nein → 9.a) operative Entscheidung der weiteren Verfahrensweise ja → 10.*		- Bei Bedarf Information des Kunden über Ursachen der Reklamation und festgelegte Maßnahmen
10. It. VA 04	10.* VA – 04 Auftragsdurchlauf		9/ 10. - Es ist zu prüfen, ob der Mangel durch Neuanfertigung/ Nacharbeit behoben werden kann. - Kann der Mangel nicht behoben werden, ist über die weitere Verfahrensweise zu entscheiden.
11. MA	11. Erfassen des Mehraufwandes	11. - Dokumentation - Reklamationen -	- Behebung des Mangels entsprechend dem festgelegten Verfahren - Information des Kunden bei Bedarf
12. ABL/ AVK	12. Übernahme der Daten in die Reklamationsstatistik	12. - Reklamationsstatistik	11. - Erfassung des Mehraufwandes an - Arbeitszeit - Material - Transport
13. MA/ ABL/ AVK	13. Maßnahmen erfolgreich? nein → 9.a) ja → Ende	13. - Dokumentation - Reklamationen -	12. - Übergabe der Dokumentation an den ABL/ AVK 13. - Überprüfung, ob die eingeleiteten Maßnahmen zum Erfolg geführt haben; ggf. sind weitere Maßnahmen festzulegen.

* Es sind nur die, für die Abarbeitung der Reklamation notwendigen Prozessschritte der VA- 04 Auftragsabarbeitung zu durchlaufen.