

**DIE DATENBANK FÜR
UNTERNEHMER, GEWERBETREIBENDE,
SELBSTÄNDIGE UND FREIBERUFLER**



INFOS



TOOLS



TRAININGS

Tools for Business Success

**VA Lenkung fehlerhafter
Dienstleistungen**

KNOW NOW

WISSEN · WERKZEUGE · WEITERBILDUNGSMEDIEN

- Sofort nutzbar
- Permanente Updates
- In der Praxis erprobt

Prozess Name: Lenkung fehlerhafter DL	Prozesseigentümer: QMB Stellvertreter:
--	---

Geltungsbereich: Diese Verfahrensanweisung gilt für die gesamte Fa.

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Vorgänger (Lieferant) - Wareneingangsprüfung / Prüfungen in Dienstleistungserbringungsprozessen	Nachfolger (Kunde) - DL-Erbringungsprozess, Warenwirtschaftsprozess
---	---

Ziele:
- Sicherstellung dass Fehler im Rahmen der Verantwortung des Lieferanten im Haus oder vor Ort beim Kunden oder verwendete fehlerhafte Hilfs- oder Betriebsstoffe, entsprechend den Vorgaben des VA 9001 behandelt werden.

Output: (Was ist das Ergebnis des Prozesses?)
- Fehlerfreie Dienstleistungen
- Entscheidung der Verwendung ggf. noch fehlerhafter Hilfs- oder Betriebsstoffe

Dokumente: (Welche Dokumente werden erzeugt und weitergegeben?)
- Fehlermeldung / Mängelbericht,
- VA Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen

Messgrößen: (Wie werden die Ziele gemessen?)
- Anzahl Fehlerhafte DL, Mängelberichte
- Anzahl Fehlermeldungen extern, intern
- Anzahl Fehlermeldungen von Lieferanten

Ressourcen: (Was wird dafür benötigt? Worauf kommt es an? Was ist dabei am wichtigsten?)
1. Ausrüstung / Anlagen:
- EDV-System
- Mess- und Prüfmittel

Anzahl und Zeitpunkt der Überprüfungen:
- Operativ Ständig
- Managementbewertung

Personal / Qualifikationen:
- EDV / QMB

Anstoß: (Was löst diesen Prozess aus?)
- Reklamation, Beschwerde durch den Kunden
- Finden von Fehlern in der DL-Erbringung

Verbesserungsansätze: (Worauf geachtet werden muss / sollte!)
1. Erfolgsfaktoren:
- Schnelles und systematisches Finden der Fehlerursachen
- Eindeutige Kennzeichnung fehlerhafter Dienstleistungen bzw. Hilfs- oder Betriebsstoffe die zur DL-Erstellung notwendig sind

Vorgehen bei Störungen:
- Information an den QMB

Vorgehen bei Abweichungen:
- Information an die GF

2. Mögliche Stolpersteine: (Was könnte schief laufen, mögliche Fehlerquellen)
- Unwirksame Sofortmaßnahmen zur Fehlerbeseitigung



Frei Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme
Kostenlos und unverbindlich registrieren unter
www.know-now.de/join

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?
... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:
Registrieren und downloaden!

BEISPIELHAFTER PROZESSABLAUF (bitte entsprechend auf Ihre Organisation anpassen)

Prozessablauf	Dokumente	D	M	I
<p>Externe/interne Information über fehlerhafte Leistung, Mängel, Beschwerden</p> <p>Ihr Vorteil als Know-NOW User:</p> <ul style="list-style-type: none"> Frei Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme <p>Kostenlos und unverbindlich registrieren unter www.know-now.de/join</p>		FB		
<p>10 Kritischer Fehler oder Kunde involviert?</p> <p>ja</p> <p>nein</p>		FB	QMB	GF
<p>20 Fehlerbild dieses Beseitigung dokumentieren, ggf. reparieren</p> <p>ja</p> <p>nein</p>	Fehlermeldung/ Mängelbericht	FB	QMB	GF
<p>30 Prozess stoppen?</p> <p>ja</p> <p>nein</p>	ggf. Lieferantendatenbank (ausgegl. Prozesse)	QMB	FB	EK
<p>40 Akuten Fehler beseitigen</p>	Fehlermeldung/ Mängelbericht, Maßnahmenliste	FB	QMB	
<p>50 Fehler beseitigt?</p> <p>ja</p> <p>nein</p>	Root Cause-Nachweis	QMB	FB	
<p>60 Freigabe des Prozesses nur wenn die eigentliche Fehlerursache (root cause) erkannt</p> <p>Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?</p>	Maßnahmenliste, Vorkonzepte und Vorbeugungsmaßnahmen	QMB	FB EK	
<p>70 Evtl. weitere Korrekturmaßnahmen durchführen und überwachen</p> <p>... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop: Registrieren und downloaden!</p>	DL-Vertrag	FB	QMB	GF
<p>80 Schadenregelung mit dem Kunden treffen</p>	Maßnahmenliste, Lieferantebewertung, Lieferantendatenbank	FB	EK	QMB
<p>90 Entscheidung über Freigabe zur Übergabe der DL an Kunden</p>	Freigabeprotokoll	QMB	FB	GF

Erläuterungen zu den Prozessschritten:

<p>10</p> <p>Frei Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links</p> <p>Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos</p> <p>Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme</p> <p>Kostenlos und unverbindlich registrieren unter www.know-now.de/join</p>	<p>Grundsätzlich ist jeder Mitarbeiter verpflichtet, ständig auf fehlerhafte Leistungen oder Hilfs- oder Betriebsstoffe zu achten.</p> <p>Ihr Vorteil als Know-NOW User:</p> <p>Frühestes Fehler des Kunden involvieren?</p> <p>Ist ein kritischer Fehler in einem Prozessschritt erfolgt, den der Kunden direkt wahrnimmt und an dem die Leistung an dem Tag nicht erbracht werden kann, ist es dem Kunden zu entscheiden, ob der Dienstleistungsprozess zu stoppen ist. Diese Entscheidung ist durch die Grundaussage der Fehlermeldung/Mängelbericht zu dokumentieren.</p> <p>Erneute Freigabe des Prozesses</p> <p>Um sicherzustellen, dass fehlerhafte Dienstleistungsobjekte (bei Leistungserbringung ohne Präsenz des Kunden) nicht zum Kunden gelangen, bzw. an diesen übergeben werden können, werden die betreffenden Objekte als fehlerhaft gekennzeichnet. Kann der Fehler nicht umgehend beseitigt werden, wird eine Fehlermeldung/Mängelbericht erstellt.</p>
<p>30</p> <p>60</p>	<p>Dienstleistungsprozess stoppen?</p> <p>Wenn nicht sicher ist, dass im Prozess keine weiteren Fehler anfallen, ist unmittelbar der Prozessverantwortliche zu informieren. Der Verantwortliche klärt die weitere Vorgehensweise.</p> <p>Stammen die fehlerhaften Leistungen von einem Lieferanten, ist ggf. der zuständige Einkauf einzubeziehen. Dieser hat dann die Vorgaben der Lieferantenbewertung zu berücksichtigen, d.h. den Lieferanten ggf. zu sperren.</p> <p>Erneute Freigabe des Prozesses</p> <p>Der Prozess darf nur weitergeführt werden, wenn sicher ist, dass die eigentliche Fehlerursache beseitigt ist. Die detaillierte Vorgehensweise beschreibt die VA 05 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen.</p>
<p>80</p> <p>90</p>	<p>Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?</p> <p>... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop: Registrieren und downloaden!</p> <p>Schadenreparatur mit dem Kunden treffen</p> <p>Beim Schadenreparaturgespräch mit dem Kunden zu treffen ist, ist es jedem Fall der Vertriebsverantwortliche hinzuzuziehen und die rechtlichen Aspekte des zu Grunde liegenden Vertrags (z.B. Dienst- oder Werkvertrag) sind zu berücksichtigen.</p> <p>Entscheidung über Freigabe zur Übergabe der DL an Kunden</p> <p>Die Entscheidung über die Freigabe der Leistungen an den Kunden trifft der Prozessverantwortliche des Fachbereiches ⇒ bei kritischen Fehlern in Abstimmung mit dem Qualitätsmanagementverantwortlichen gemeinsam.</p> <p>Es ist in jedem Fall ein Freigabeprotokoll anzufertigen und aufzubewahren.</p> <p>Sonderfreigaben sind ggf. mit dem internen oder externen Kunden abzustimmen.</p>

Prozesskennzahlen:

- [1] Anzahl Fehlermeldungen, Mängelberichte pro Periode
- % Anzahl Fehlermeldungen externer
- % Anzahl Fehlermeldungen von Lieferanten

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Frei Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Hinweise zur Nutzung des Dokumentes:

Zu Tätigkeits- und Entscheidungsfeldern, die mit Nummern versehen sind, wurden erläuternde Informationen hinterlegt. Zur besseren Auffindbarkeit, wo dies der Fall ist, sind diese hinterlegt wurden, sind die entsprechenden Nummern fett formatiert.

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

Verwendete Abkürzungen:

D	Durchführungsverantwortung (diese Stelle ist verantwortlich für Umsetzung)
M	Mitwirkung (diese Stelle ist verpflichtet mitzuwirken)
I	Information (diese Stelle muss informiert werden)
GF	Geschäftsführer
QMB	Qualitätsbeauftragter
FB	Fachbereich
V	Vertrieb
EK	Einkauf
MA	Mitarbeiter

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?
 Die Umsetzung der Vorgaben dieser Prozess- bzw. Verfahrensanweisung, klärt die Vorgehensweise und vermittelt diese seinen Mitarbeitern.

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:
Registrieren und downloaden!

Erstellt:	Geprüft:	Freigegeben:
-----------	----------	--------------




Hinweise zur Nutzung der Verfahrensanweisung:

Die Verfahrensanweisung „Lenkung fehlerhafter Dienstleistungen“ ist eine von sechs, von der DIN EN ISO 9001:2008 geforderten, zu erstellenden Verfahrensanweisungen.

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Die sich unmittelbar auf den Themenkreis „Lenkung fehlerhafter Dienstleistungen“ erstreckenden Forderungen der DIN EN ISO 9001 finden Sie nachfolgend im Dokument „VA EN ISO 9001:2008 11.00012, 11.00013, 11.00014“.

Herausgeber: Deutsches Institut für Normung e.V., Alleinverkauf durch Beuth Verlag GmbH).

-  **Frei Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links**
-  **Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos**
-  **Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme**

8.3 Lenkung fehlerhafter Produkte

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

Die Organisation muss sicherstellen, dass ein Produkt, das die Anforderungen nicht erfüllt, gekennzeichnet und gelenkt wird, um seinen unbeabsichtigten Gebrauch oder seine Auslieferung zu verhindern. Ein dokumentiertes Verfahren muss eingerichtet werden, um Lenkungsmaßnahmen und zugehörige Verantwortlichkeiten und Befugnisse für den Umgang mit fehlerhaften Produkten festzulegen.

Wo anwendbar, muss die Organisation in einer oder mehreren der folgenden Weisen mit fehlerhaften Produkten umgehen:

- a) Maßnahmen ergreifen, um den festgestellten Fehler zu beseitigen;
- b) Genehmigung zum Gebrauch, zur Freigabe oder Annahme nach Sonderfreigabe durch eine zuständige Stelle und, falls zutreffend, durch den Kunden;
- c) Maßnahmen ergreifen, um den ursprünglich beabsichtigten Gebrauch oder die Anwendung auszuschließen;
- d) Maßnahmen ergreifen, die den Auswirkungen und/oder potentiellen Auswirkungen angemessen sind, wenn ein fehlerhaftes Produkt entdeckt wird, nachdem es bereits ausgeliefert und/oder in Gebrauch genommen wurde.

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools**

informieren?

Wenn ein fehlerhaftes Produkt nachgebessert wird, muss es zur Darlegung der Konformität mit den Anforderungen neu autorisiert werden.
Aufzeichnungen über die Art von Fehlern und die ergriffenen Folgemaßnahmen, einschließlich eventueller Sonderfreigaben, müssen aufrechterhalten werden (siehe 4.2.4).

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

Hinweise zur Anpassung des Dokumentes an die Organisation:

Um das Tool an Ihre Dokumentenstruktur anzupassen, gehen Sie (hier am Beispiel der Version MS Office 2003 dargestellt) bitte folgendermaßen vor:

1. Setzen Sie das Häkchen unter „Extras“ - „Optionen...“ - „Ansicht“ - „Formatierungszeichen im Feld „Alle“, indem Sie dieses anklicken.
2. Löschen Sie das Titelblatt, indem Sie dieses außerhalb der Textfelder markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
3. Löschen Sie den verbliebenen Abschnittswechsel, indem Sie diesen markieren und ebenfalls die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
4. Mittels „Doppelklick“ auf die Kopf- oder Fußzeile können Sie diese nun öffnen und die Texte und deren Formatierungen entsprechend Ihren Wünschen gestalten.
5. Die Kopfzeilen-Grafik können Sie wie vorher löschen, indem Sie diese markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
6. Eine neue Grafik fügen Sie über die Menüpunkte „Einfügen“ - „Grafik“ - „Aus Datei“ ein.
7. Diese Hinweisseite(n) entfernen Sie, indem Sie die (ab dem letzten Seitenumbruch) alles markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.

Nutzungsbedingungen von Fachinformationen:

- (1) Für vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen haftet der Lizenzgeber. Dies gilt auch für Erfüllungsgehilfen.
- (2) Für Garantien haftet der Lizenzgeber unbeschränkt.
- (3) Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Lizenzgeber begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden.
- (4) Der Lizenzgeber haftet nicht für Schäden, mit deren Entstehen im Rahmen des Lizenzvertrags nicht gerechnet werden musste.
- (5) Für Datenverlust haftet der Lizenzgeber nur, soweit dieser auch bei der Sorgfaltspflicht entsprechender Datensicherung entstanden wäre.
- (6) Eine Haftung für entgangenen Gewinn, für Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Lizenznehmer sowie für sonstige Folgeschäden ist ausgeschlossen.
- (7) Der Lizenzgeber haftet nicht für den wirtschaftlichen Erfolg des Einsatzes der Tools oder Trainings.
- (8) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.