

# <<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](mailto: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](https://wiki.jmrm.de/doku.php?id=w24:qm:reklamationen:c_template)

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

