

! Bei jeder eingehenden telefonischen, mündl. oder schriftl. Reklamation ist dieses FB auszufüllen. Eine Entgegennahme darf durch alle Mitarbeiter der waggon24 erfolgen.

#	Reklamationsschritt	Kürzel
1	Entgegennahme von _____ am _____ Reklamiert hat:    Gegenstand der Reklamation (inkl. Rechnungsnummer u. Projektnummer): <i>(schriftliche Reklamationen sind als Ausdruck beizufügen)</i>	
2	Reklamation weiterleiten an reklamation@waggon24.com	
3	Reklamationsbericht an GL übergeben	
4	Ist der angegebene Sachverhalt eine Reklamation? ☐ ja, Übergabe des Berichts an Reklamationsverantwortliche/r: _____ ☐ nein, Übergabe des Formblatts an QMB	GL
5	Kundenkontakt herstellen (Sichtweise des Kunden):	
6	Ursache der Abweichung (Sichtweise der waggon24):	
7	Ist die Reklamation gerechtfertigt? ☐ ja ☐ nein	GL
8	Maßnahmen zur Abwicklung der Reklamation:	GL
9	Der Kunde wurde informiert am:	
10	Ist der Kunde mit den Maßnahmen einverstanden? ☐ ja ☐ nein	



#	Reklamationsschritt	Kürzel
11	Kundenmaßnahmen auf Maßnahmenliste verfolgen? [] ja [] nein	QMB
12	Maßnahmen intern:	QMB
13	Interne Maßnahmen auf Maßnahmenliste verfolgen? [] ja [] nein	QMB
14	Prüfung der Reklamation: FB vollständig ausgefüllt? [] ja	QMB
	Maßnahmen in Maßnahmenliste übertragen? [] ja [] n.notw.	
	Typ der Reklamation: [] Rechnungsreklamation [] Leistungsreklamation [] Sonstiges:	
	Kosten der Reklamation (inkl. Zeitaufwand):	
15	Reklamation abgeschlossen am:	QMB
16	Notizen:	QMB

! Das ausgefüllte FB ist im Büro des QMB in dem Ordner „Reklamationen“ aufzubewahren.