**Reklamationsbearbeitung**

**1 Zweck**

Um im Reklamationsfall ein technisches Problem oder einen Systemfehler schnellstmöglich und effektiv zu beheben, fordert die Lang Unternehmensgruppe die Anwendung der 8D-Methode zur teamorientierten Problemlösung.

Der so genannte *8D-*Report nach VDA dokumentiert in übersichtlicher und zusammengefasster Form den Reklamationsvorgang mit den entsprechenden Korrekturmaßnahmen.

**2 Vorgehensweise**

Der Lieferant muss innerhalb von 24 Stunden nach Eingang der Beanstandung oder der im Prüfbericht genannten Reaktionszeit eine schriftliche Stellungnahme mit Angabe der Sofortmaßnahmen (*Disziplin 1 bis 3*) an MEKRA abgeben.

Innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Eingang der Beanstandung bzw. der Belegteile ist vom Lieferanten der *8D-Report* ausgefüllt bis einschließlich der geplanten Abstellmaßnahmen (*Disziplin 1 bis 5*) zu bearbeiten und MEKRA zuzusenden.

Nach Einführung und Verifizierung der Abstellmaßnahmen sendet der Lieferant zum Abschluss des Beanstandungsvorgangs den vollständigen *8D-Report* (*Disziplin 1 bis 8*) einschließlich Nachweises der Wirksamkeit der eingeführten Maßnahmen.

Sofern MEKRA mit den Inhalten des *8D-Reports* nicht einverstanden ist, ist der Lieferant zur Nachbesserung verpflichtet. Nach Aufforderung sind MEKRA weitere Details bzw. Zwischenstände zur Reklamationsbearbeitung zur Verfügung zu stellen.

**3 Definition der 8 Disziplinen**

Im Rahmen der Problemlösung mit der 8D-Methode führt der Lieferant eigenverantwortlich folgende acht Schritte durch:

**Disziplin 1: Team**

Zur Bearbeitung der Reklamation muss ein interdisziplinäres Team zusammengestellt werden. Der Teamleiter koordiniert und berichtet alle Aktivitäten an MEKRA.

**Disziplin 2: Problembeschreibung**

Der aufgetretene Fehler ist so genau wie möglich zu definieren, um bei der weiteren Bearbeitung der Beanstandung keine Missverständnisse entstehen zu lassen. Fragestellungen: wer, was, wann, wo, warum, wie, wie viel.

**Disziplin 3: Sofortmaßnahmen**

Um den entstandenen Schaden einzugrenzen, sind die betroffenen Bestände in der Produktion bzw. im Lager oder bei Unterlieferanten, auf dem Weg zu MEKRA oder bereits bei MEKRA unverzüglich zu ermitteln, zu sperren, zu kennzeichnen bzw., sofern bereits ausgeliefert, zurückzurufen.

Der Lieferant legt in Abstimmung mit MEKRA fest, welche Sofortmaßnahmen (Aussortieren, 100%-Prüfung, usw.) weiterhin zu treffen sind und überprüft deren Wirksamkeit. Zusätzlich sind Art und Inhalt der Kennzeichnung der betroffenen Produkte bzw. sortierter Folgelieferungen abzustimmen.

**Disziplin 4: Fehlerursache(n)**

Für die Ermittlung der tatsächlichen Fehlerursache(n) des vorliegenden Problems sind Standardanalysemethoden, wie z.B. „Ishikawa“ (Fischgrätdiagramm) oder „5 Why“ („5 Warum“), anzuwenden.

**Disziplin 5: Geplante Abstellmaßnahme(n)**

Zusammen mit der Ermittlung der Fehlerursache(n) sind in Verantwortung des Lieferanten wirksame Abstellmaßnahmen festzulegen, um das Problem kurzfristig zu lösen. Die Wirksamkeit der Maßnahmen ist schriftlich nachzuweisen.

**Disziplin 6: Eingeführte Abstellmaßnahme(n)**

Entsprechend der unter *Disziplin 5* nachgewiesenen Wirksamkeit sind in Abstimmung mit MEKRA Abstellmaßnahme(n) festzulegen, die ein Wiederauftreten des Fehlers zuverlässig verhindern.

**Disziplin 7: Fehlerwiederholung verhindern**

Um das nochmalige Auftreten des Fehlers bei ähnlichen Produkten oder Prozessen zu verhindern, sind geeignete übergreifende Maßnahmen zu ergreifen.

Die Produkt- und Prozessdokumentation, wie z.B. FMEA, Control Plan, Richtlinien, Technische Spezifikationen, Zeichnungen, Arbeitsanweisungen sind entsprechend der/den festgestellte(n) Ursache(n) und dazugehörigen Abstellmaßnahme(n) zu aktualisieren.

**Disziplin 8: Würdigung des Teamerfolgs / Freigabe**

Der Teamleiter muss sich davon überzeugen, dass alle im Rahmen des Problemlösungsprozesses vereinbarten Maßnahmen umgesetzt sind und von MEKRA freigegeben. Der Problemlösungsprozess wird formal abgeschlossen. Der Teamleiter informiert sein Team über den erfolgreichen Abschluss und bedankt sich für die Unterstützung.