

Qualitätsmanagement in der Automobilindustrie

Standardisierter Reklamationsprozess

Inhalte, Dokumentation und Erläuterung

2., überarbeitete Auflage, Juli 2020

Online-Download-Dokument

Standardisierter Reklamationsprozess

Inhalte, Dokumentationen und Erläuterung

2., überarbeitete Auflage, Juli 2020

Online-Download-Dokument

ISSN 0943-9412

VÖ: Onlinedokument Juli 2020

Copyright 2020 by

Verband der Automobilindustrie e.V. (VDA)

Qualitäts Management Center (QMC)

Behrenstraße 35, 10117 Berlin

Gesamtherstellung:

Henrich Druck + Medien GmbH

Schwanheimer Straße 110, 60528 Frankfurt am Main

Unverbindliche Empfehlung des VDA

Der Verband der Automobilindustrie (VDA) empfiehlt seinen Mitgliedern, die nachstehende Richtlinie bei der Einführung und Aufrechterhaltung von QM-Systemen anzuwenden.

Haftungsausschluss

Dieser VDA-Band ist eine Empfehlung, die allen frei zur Anwendung steht. Wer sie anwendet, hat im konkreten Fall für die richtige Anwendung Sorge zu tragen.

Dieser VDA-Band berücksichtigt den zum Zeitpunkt der jeweiligen Ausgabe herrschenden Stand der Technik. Durch das Anwenden der VDA Empfehlungen entzieht sich niemand der Verantwortung für sein eigenes Handeln. Alle handeln selbstverantwortlich.

Eine Haftung des VDA und der Personen, die an der Erstellung der VDA-Empfehlungen beteiligt sind, ist ausgeschlossen.

Sämtliche werden, wenn sie bei der Anwendung der VDA-Empfehlung auf Unrichtigkeiten oder die Möglichkeit einer unrichtigen Auslegung stoßen gebeten, dies dem VDA umgehend mitzuteilen, damit etwaige Mängel beseitigt werden können.

Urheberrechtsschutz

Diese Schrift ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des VDA unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Übersetzungen

Diese Schrift wird auch in anderen Sprachen erscheinen. Der jeweils aktuelle Stand ist bei VDA QMC zu erfragen.

Vorwort

Der vorliegende VDA-Band löst die erste Ausgabe des *Standardisierten Reklamationsprozesses* von 2009 ab. Es handelt sich um eine grundsätzliche Überarbeitung unter Einbeziehung der gesammelten Erfahrungen und Erkenntnisse, die sich u. a. auch im Zuge der Einführung des VDA-Bandes *Problemlösung in 8 Disziplinen* ergeben haben.

Insgesamt sollte die Ausrichtung auf den gemeinsamen Reklamationsprozess für die Unternehmen der Automobil- und Zuliefererindustrie vereinfacht werden. So deckt der VDA-Band jetzt neue Technologien, Geschäftsprozesse und Services ab, die seit 2009 einer starken Weiterentwicklung unterlagen. Inzwischen ist auch die Entwicklung der Lieferantenportale zur Kommunikation in den Unternehmen weit vorangeschritten, und die technische Basis zum Austausch von Qualitätsdaten über QDX (Quality Data eXchange) wird in einem eigenen VDA-Band behandelt.

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	7
1.1	Anwendungsbereich.....	7
1.2	Ziele.....	8
1.3	Zusammenarbeit und Kommunikation	9
1.4	Tangierte VDA-Bände.....	9
1.5	Einordnung Standardisierter Reklamationsprozess.....	11
1.6	Abgrenzung.....	11
2	Der Reklamationsprozess	13
2.1	Übersicht Reklamationsprozess.....	13
2.2	Auslösematrix.....	15
2.3	Rollendefinitionen und Kompetenzen.....	15
2.4	Prozesselemente.....	17
2.4.1	Klärung und Analyse eines Symptoms	17
2.4.2	Sofortmaßnahmen (Kunde).....	19
2.4.3	Klärung und Analyse der Reklamation	20
2.4.4	Sofortmaßnahmen (Lieferant).....	21
2.4.5	Problem- und Ursachenanalyse.....	23
2.4.6	Abstellmaßnahmen und Wirksamkeitsprüfung.....	25
2.4.7	Abschluss und Bewertung durch den Kunden	27
2.4.8	Reklamationsbericht	28
2.5	Kaskadierung.....	29
2.6	Chancen und Risiken	31
3	Kommunikation	33
3.1	Grundsätzliches zur Kommunikation.....	33
3.2	Berichtformate und -systeme	35
3.2.1	Kommunikationsmatrix	35
3.2.2	Prüfbericht.....	37
3.2.3	Vollständiger Reklamationsbericht	37
3.2.4	Verkürzter Reklamationsbericht.....	38

3.2.5	Kommunikation über Portale	39
3.2.6	Selbstanzeige.....	40
4	Zeitlicher Ablauf und Fristen	41
4.1	Definition Meilensteine und Durchlaufzeiten	41
4.2	Fristen im Reklamationsprozess	44
4.3	Verkürzte Fristen bei dringlichen Fällen.....	46
4.4	Freigabe von Fristverlängerungen	46
4.5	Empfehlungen für Bearbeitungszeiten	46
5	Spezifische Anwendungsszenarien	49
5.1	Softwarereklamationen.....	49
5.2	Logistikreklamationen.....	50
5.3	Reklamationen von Dienstleistungen	50
5.4	Ersatzteilreklamationen nach EOP (End of Production).....	51
5.5	Reklamationen vor SOP (Start of Production).....	52
5.6	Reklamationen bei Security-Bausteinen	52
5.7	Reklamationen bei EOS-Fällen (Electrical Overstress).....	53
5.8	Reklamation Setzteile („directed source“).....	53
5.9	Reklamation Normteile	54
5.10	Reklamation Beistellteile.....	54
5.11	Reklamation ohne Teil	54
5.12	Systemausfall, obwohl alle Komponenten in Spezifikation sind	55
6	Glossar	56
	Abbildungsverzeichnis.....	60
	Tabellenverzeichnis.....	61
	Anhang	62

Hinweis: **fett gedruckte** Begriffe sind im Glossar erklärt.

1 Einführung

Der Standardisierte Reklamationsprozess regelt in allgemeingültiger Weise den gemeinsamen Ablauf an der Schnittstelle von Lieferanten und Kunden. Spezifische oder spezielle Bedarfe sind den Geschäftspartnern zur vertraglichen Regelung überlassen.

1.1 Anwendungsbereich

Anwendung findet dieser VDA-Band *Standardisierter Reklamationsprozess* in den Herstellprozessen der Automobilwirtschaft.

Der Prozess zielt auf den gesamten Produktlebenszyklus von Fahrzeugen ab. Reklamationen werden oft bereits vor Start of Production (SOP) in der Phase des Produktentstehungsprozesses angezeigt. Ein Schwerpunkt liegt in der Serienproduktionsphase mit so genannten 0-km-Reklamationen und **Feldreklamationen**. Im Falle der 0-km-Reklamation sind die reklamierten Teile im Gesamtfahrzeug noch keinen, also null Kilometer gefahren. Dem stehen die im Fahrzeug verbauten Teile gegenüber, die erst nach Laufleistung ausfallen und den besonderen Bedingungen des Feldes unterliegen. Darüber hinaus findet der Standardisierte Reklamationsprozess in vielen weiteren Fällen Anwendung, welche in den folgenden Kapiteln erörtert werden.

Der VDA-Band richtet sich an Fahrzeughersteller und Lieferanten, vom großen Konzern bis zum kleinen spezialisierten Unternehmen, wie z. B. den so genannten „Eisen Karl“.

„Eisen Karl“ steht für den Prototyp des tatkräftigen Unternehmers Karl der sich vor allem mit seinen Eisenprodukten auskennt und damit, wie er sein kleines Team zu Höchstleistungen anspornen kann. Er ist Unternehmer genug, um zu wissen, dass Qualitätsmanagement heutzutage seinen Erfolg erheblich beeinflusst.

Mit diesem VDA-Band steht allen Marktteilnehmern eine praxisnahe Beschreibung einer standardisierten Reklamation zwischen Lieferanten und Kunde zur Verfügung.

1.2 Ziele

Seit der ersten Ausgabe dieses VDA-Bandes *Standardisierter Reklamationsprozess* im Jahr 2009 hat sich die Sicht auf einen Reklamationsvorgang nicht nennenswert verändert. Er umfasst neben der Kommunikation einer Beanstandung und der Handhabung beanstandeter Ware insbesondere auch Planung, Durchführung und Überwachung aller korrigierender Maßnahmen. Dabei ist eine hohe Güte der Fehleranalyse an Produkt, Herstellprozess oder Dienstleistung Ausgangspunkt für den Erfolg.

Die aktuellen Herausforderungen im Reklamationsmanagement liegen in der Digitalisierung der Produkte und Gesamtfahrzeuge, der Internationalisierung der Produktentwicklung, in weltumspannenden Lieferketten mit vielen Lieferantenschnittstellen, langen Transportwegen und komplexen Herstellprozessketten. Wie lässt sich in diesem Umfeld ein Auftreten von „Bitkippern“ finden und analysieren oder die Ursache für einen „Electrical Overstress“, der zum Funktionsausfall führt? Könnte ein Fehler in der Software hinter einer unerwünschten Bedienanzeige stecken?

In diesem komplexen Umfeld erfolgreich Reklamationen zu bearbeiten und Fehler zu beheben, setzt eine starke kooperative Zusammenarbeit der Partner voraus. Dieser Leitfaden setzt die Schwerpunkte daher auf einen einheitlichen Reklamationsprozess mit fügigen Prozessschnittstellen, einen kaskadierten Prozessablauf in langen Lieferketten und eine starke und zielführende Kommunikation zwischen den Partnern.

1.3 Zusammenarbeit und Kommunikation

Einzelne Aspekte zu Zusammenarbeit und Kommunikation seien an dieser Stelle vorweggenommen: In dem globalen Gefüge der Automobilindustrie sind alle Partner gemeinsam zu einer kooperativen Haltung und partnerschaftlichen Zusammenarbeit bei der konkreten Behebung von Abweichungen aufgefordert. Das bedeutet für die Partner einen intensiven Dialog, Transparenz (und Verfügbarkeit) der Daten und eine schnelle, fokussierte Bearbeitung.

Im Rahmen einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit sind Informationen immer auch im Kontext einer möglichen **Selbstanzeige** einzusetzen, bei gesichertem Sachverhalt ist diese gegenüber dem einen oder mehreren Kunden gar verpflichtend. Diese Einstellung versetzt Kunden und Lieferanten in die Lage, ihrer Verpflichtung gegenüber dem gemeinsamen Kunden bzw. Fahrzeug-Nutzer und der Gesellschaft (vertreten durch Behörden in den Märkten) nachzukommen und Kunden sowie Gesellschaft zu schützen.

1.4 Tangierte VDA-Bände

Neben diesem VDA-Band *Standardisierter Reklamationsprozess* stellt das **VDA QMC** in Einzelbänden ausgearbeitete Themen zur Verfügung, die mit dem Reklamationsprozess inhaltlich eng verbunden sind (Abbildung 1).



Abbildung 1: VDA-Bände mit thematischem Bezug zum VDA-Band *Standardisierter Reklamationsprozess*

1.5 Einordnung Standardisierter Reklamationsprozess

Der Standardisierte Reklamationsprozess ist – unabhängig von Schweregrad, Lieferkette, Zeitrahmen, Fehlervolumen oder anderen Risiken – stets zu durchlaufen. Selbst komplexere Sachverhalte, wie z. B. die Reklamation von Software oder Dienstleistungen, folgen dem beschriebenen Standard. In Kapitel 5 ist eine Vielzahl an Beispielen aufgeführt.

In jedem Fall sind klare Voraussetzungen für den Start eines Reklamationsprozesses identifiziert. Eine ist ein implementiertes Qualitätsmanagementsystem bei Kunde wie Lieferant. Der Reklamationsprozess ist dann als Teil eines übergeordneten Problemlösungsprozesses beim Kunden zu sehen. Zu Beginn liefert der Kunde konkrete, möglichst umfangreiche Informationen z. B. das beanstandete Bauteil, Fehlersymptome und erste Analyseergebnisse, mit denen der Kunde den Fehler beim Lieferanten anzeigt und schließlich dessen Reklamationsprozess auslöst.

Auch für den Abschluss des Reklamationsprozesses liegen definierte Kriterien vor. Und schließlich kann dieses Prozessende beim Kunden nachfolgende Prozesse auslösen, wie z. B. das Anpassen von Prüfprozessen oder Ändern von Freigabeabläufen, auf welche der VDA-Band nicht (mehr) eingeht.

1.6 Abgrenzung

Die Empfehlungen dieses VDA-Bands *Standardisierter Reklamationsprozess* gelten für alle Kunden-Lieferanten-Beziehungen, bei denen keine kundenspezifischen diesbezüglichen Vereinbarungen vorliegen.

Verbindlich werden die Inhalte dieses Leitfadens für Lieferanten erst durch

die Aufforderung zur Einhaltung des darin beschriebenen Reklamationsprozesses – z. B. als Teil einer Kundenspezifikation oder entsprechender Qualitätssicherungs- oder Einkaufsvereinbarungen zwischen Kunde und Lieferant.

Sofern individuelle, spezifische Vereinbarungen zum Reklamationsprozess oder zu einzelnen Abschnitten dieses VDA-Bandes zwischen Lieferanten und Kunde vorliegen, sind diese vorrangig einzuhalten.

Key Performance Indicators (KPI) Kennzahlen, Fristen, Kosten u.Ä. sind stets in spezifischen Verträgen zwischen Lieferanten und Kunden-zu regeln.

Die kaufmännische Abwicklung eines Reklamationsvorgangs erfolgt ebenfalls auf Basis der individuellen Vereinbarungen zwischen Kunde und Lieferanten.

2 Der Reklamationsprozess

Ziel des Reklamationsprozesses ist es, für Kunden und Lieferanten eine Basis für die Zusammenarbeit zu schaffen, die es zunächst ermöglicht, beide Parteien beim Auftreten von Fehlern effektiv zu schützen und die Auswirkungen von Abweichungen durch das Aufrechterhalten einer Produktion mit fehlerfreien Produkten möglichst begrenzt zu halten. Die zu treffenden Maßnahmen hängen immer von der konkreten Situation ab.

Zudem bietet der Reklamationsprozess immer eine Chance zur kontinuierlichen Verbesserung. Sowohl beim Lieferanten als auch beim Kunden und insbesondere für den Lieferanten, mit der Zielsetzung die Kundenanforderungen noch besser erfüllen zu können.

2.1 Übersicht Reklamationsprozess

Eine Reklamation hat ihren Ursprung immer in der Beobachtung einer Abweichung von einem spezifizierten Verhalten eines Produktes in seinem Lebenszyklus.

Der hier beschriebene Prozess soll eine Anleitung geben, wie in effizienter Zusammenarbeit zwischen Kunde und Lieferant ein genaues Verständnis der zugrundeliegenden Ursachen gefunden werden kann und effektive Maßnahmen zur Fehlerkorrektur und Vermeidung eingeführt werden können.

In Abbildung 2 ist eine Übersicht des Standardisierten Reklamationsprozesses mit den zugehörigen Rollen dargestellt. Sofortmaßnahmen beim Kunden sind nicht Teil des Standardisierten Reklamationsprozesses und werden deshalb hier nicht weiter betrachtet.

Standardisierter Reklamationsprozess

Reklamationsverantwortlicher beim Kunden („Kunde“)

Kommunikation und Rückmeldung

Reklamationsverantwortlicher beim Lieferanten („Lieferant“)

Reklamationsverantwortlicher
beim Kunden („Kunde“)

Klärung und Analyse
eines Symptoms

Abschluss und
Bewertung

Sofortmaßnahmen (nicht im Scope des Bandes)

Reklamationsverantwortlicher
beim Lieferanten („Lieferant“)

Klärung und Analyse
der Reklamation

Sofortmaßnahmen

Problemlösungs-
verantwortlicher
mit Team

Problem- und
Ursachenanalyse

Abstellmaßnahmen und
Wirksamkeitsprüfung

Reklamationsbericht

Abbildung 2: Übersicht über den Standardisierten Reklamationsprozess mit zugehörigen Rollen

Die partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen Kunde und Lieferant basiert auf intensiver Kommunikation und gegenseitigem Informationsaustausch. Die Reklamationsbearbeitung wird im Rahmen des Problemlösungsprozesses beim Kunden ausgelöst. Dieser Problemlösungsprozess ist nicht Bestandteil dieses VDA-Bandes.

Um das beschriebene Prozessziel zu erreichen, benötigt der Reklamationsprozess bestimmte Elemente und ausführende Rollen. Diese Elemente sind in der Übersicht in Abbildung 2 in ihrer logischen Abfolge – und der jeweiligen Rolle zugeordnet – zusammengefasst.

Die einzelnen Elemente mit ihren Ein- und Ausgaben und die ausführenden Rollen werden nun im Detail beschrieben.

2.2 Auslösematrix

Die Auslösung einer Reklamation erfolgt nach gleichbleibenden Mustern. Abhängig davon, ob es sich um eine 0-km- oder eine **Feldreklamation** handelt, und ob das Symptom neu oder bereits bekannt ist, werden unterschiedliche Vorgehensweisen empfohlen.

Einen ersten Überblick liefert die Auslösematrix (Anhang C).

2.3 Rollendefinitionen und Kompetenzen

Im Reklamationsprozess werden folgende Rollen benötigt:

- Reklamationsverantwortlicher beim Kunden
- Reklamationsverantwortlicher beim Lieferanten
- Problemlösungsverantwortlicher mit Team.

Die Personen sollen in ihren Unternehmen mit den notwendigen Kompetenzen ausgestattet sein, um folgende Verantwortlichkeiten wahrnehmen zu können:

Reklamationsverantwortlicher beim Kunden („Kunde“)

- Bereitstellen einer Fehlerbeschreibung
- Bewertung Gesamtperformance der Reklamationsbearbeitung hinsichtlich Zeit & Güte
- Interne Kommunikation der Themen
- Kommunikation zwischen „Kunde“ und „Lieferant“

Reklamationsverantwortlicher beim Lieferanten („Lieferant“)

- Schnittstellenfunktion zwischen „Kunde“ und Problemlösungsverantwortlichem
- Zuordnung zum korrekten Problemlösungsverantwortlichen
- Steuerung der gesamten Reklamationsaktivitäten innerhalb eines Reklamationsvorgangs inkl. Fristen
- Zentrale Kommunikationsschnittstelle (One face to the customer) und Bericht der Ergebnisse gegenüber „Kunde“

Problemlösungsverantwortlicher mit Team

- Finden der Fehlerursachen
- Definition der Abstellmaßnahmen
- Definition der Vorbeugemaßnahmen
- Verantwortlich für die Lösung des Problems und das Umsetzen der Maßnahmen (multidisziplinärer Ansatz)

Abbildung 3: Rollenbeschreibung im Standardisierten Reklamationsprozess

Diese Rollen können in den jeweiligen Unternehmen geeignet zusammengefasst oder auch weiter unterteilt werden. Es soll aber sichergestellt werden, dass die hier beschriebenen Verantwortlichkeiten wahrgenommen werden.

2.4 Prozesselemente

Um das Prozessziel zu erreichen, benötigt ein Reklamationsprozess verschiedene Elemente, die im Folgenden beschrieben werden.

2.4.1 Klärung und Analyse eines Symptoms



Klärung und Analyse
eines Symptoms

Zielsetzung und Ergebnis des Prozesselements
(vgl. Abbildung 4):

Wenn eine Abweichung eines Produkts von seinem spezifizierten Verhalten beobachtet wird, soll diese Abweichung so beschrieben werden, dass der potentielle Verursacher in der Lage ist, den Fehler zu reproduzieren, eine effiziente Fehlerverifikation zu starten und effektive Sofortmaßnahmen einzuleiten.

Um dies zu erreichen, soll die Fehlerbeschreibung die Elemente beinhalten, die als Start für eine **Ist-/Ist-Nicht-Analyse** erforderlich sind, soweit verfügbar. Sie sollte daher die folgenden Informationen über den beobachteten Fehler beinhalten (Tabelle 1), siehe auch VDA-Band *Problemlösung in 8 Disziplinen*, S. 55.

Tabelle 1: Erläuterung Elemente Fehlerbeschreibung

Elemente der Fehlerbeschreibung	Fragestellung	Mögliche Antworten (ohne Anspruch auf Vollständigkeit)
Objekt Identifikation:	Welches Produkt/ welchen Prozess betrifft das Problem?	Teilenummer, Losnummer, Lieferscheinnummer
Fehlerbeschreibung:	Um welche Abweichung handelt es sich und wie wird sie festgestellt?	Abweichung zu der vereinbarten Eigenschaft und zugehörige Messprozedur
Fehlerort:	Wo befand sich das Produkt/der Prozess, als die Abweichung das erste Mal auftrat?	Kundenwerk, Produktionslinie, Endkunde etc.
Wo am fehlerhaften Objekt:	Wo/an welcher Position am Produkt trat die Abweichung auf?	Koordinaten, Visualisierung mit Bild
Erstes Auftreten:	Wann trat die Abweichung zum ersten Mal auf?	Datum, Uhrzeit
Auftretensmuster:	Ist eine Systematik der Ausfälle erkennbar?	Periodisch, einmalig, ab einem bestimmten Zeitpunkt, zufällig
In welchem Prozessschritt:	Wo/an welcher Position am Prozess trat die Abweichung auf?	Eingangskontrolle, während der Montage, ...
Häufigkeit:	Wie hoch ist die Anzahl der Ausfälle?	Anzahl, Fehlerrate, Ausbeuteverlust

Wenn diese Informationen eine Zuordnung zu einem potentiellen Verursacher ermöglichen, sollen diese dem betroffenen Lieferanten zugänglich gemacht werden.

Empfehlenswert für eine folgende Problemanalyse beim Lieferanten sind grafisch aufbereitete Daten und fehlerhafte Teile, wenn möglich zusammen mit fehlerfreien **Referenzteilen**.

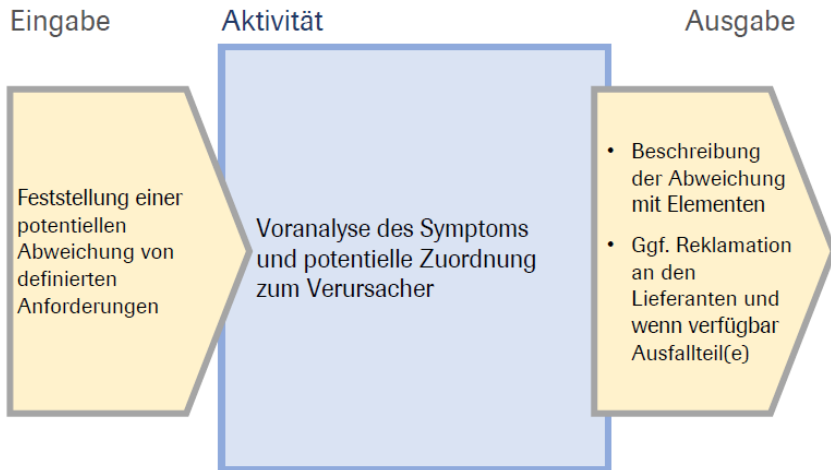


Abbildung 4: Eingabe, Aktivität (Vorgang) und Ausgabe (Ergebnis) des Prozesselements „Klärung und Analyse eines Symptoms“

2.4.2 Sofortmaßnahmen (Kunde)

Die **Sofortmaßnahmen** beim Kunden sind nicht Teil des Standardisierten Reklamationsprozesses und werden deshalb hier nicht weiter betrachtet.

2.4.3 Klärung und Analyse der Reklamation



Klärung und Analyse der Reklamation

Zielsetzung und Ergebnis des Prozesselements
(vgl. Abbildung 5):

In dem Prozesselement “Klärung und Analyse der Reklamation” sind vom Reklamationsverantwortlichen des Lieferanten geeignete Analyseschritte zu planen und auszuführen, die eine Beurteilung zulassen, den verantwortlichen Prozess der Produktentstehung zu identifizieren. Am Ende dieses Prozesselements steht daher eine verfeinerte Problembeschreibung, die die Abweichung aus der Sicht des potentiell betroffenen Produktherstellungsprozesses nachvollziehbar macht oder zu einer begründeten Ablehnung der Reklamation führt.

Der potentiell betroffene Prozess kann dabei innerhalb des Lieferanten selbst, bei seinem Zulieferer oder beim Kunden liegen. Die Vorgehensweise für den Fall “Zulieferer” ist weiter unten in Kapitel 2.5 “**Kaskadierung**” beschrieben.

Empfehlenswert für die nun folgende Ursachenanalyse ist eine Problembeschreibung, die ebenfalls alle Elemente beinhaltet, die als Start für eine bspw. Ist-/Ist-Nicht-Analyse und schließlich zum Auffinden von Fehlerhypothesen erforderlich ist. Diese Ergebnisse sollen in geeigneter Darstellung, wenn möglich zusammen mit fehlerhaften Teilen und fehlerfreien Referenzteilen, dem Eigner des potentiell verursachenden Prozesses zugänglich gemacht werden.

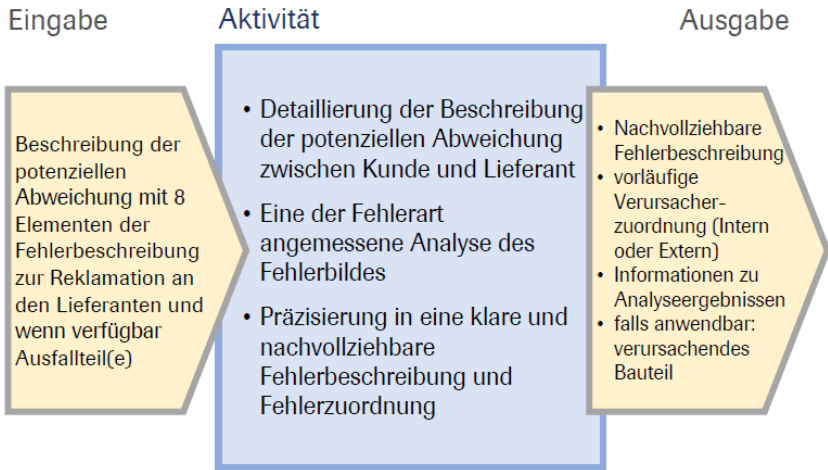


Abbildung 5: Eingabe, Aktivität (Vorgang) und Ausgabe (Ergebnis) des Prozesselements „Klärung und Analyse der Reklamation“

2.4.4 Sofortmaßnahmen (Lieferant)

Sofortmaßnahmen

Zielsetzung und Ergebnis des Prozesselements (vgl. Abbildung 6):

Wirksame Sofortmaßnahmen sind während der ganzen Reklamationsphase durchzuführen und zu aktualisieren, um sowohl den Kunden als auch den Lieferanten vor weiterem Schaden zu schützen. Insbesondere soll das Ziel sein, eine kontinuierliche Fertigung beim Kunden aufrechtzuerhalten, unter Berücksichtigung aller qualitativer (z. B. sicherheitskritisch, funktional) Erfordernisse.

Die Maßnahmen umfassen zwei Ebenen, zunächst sollen für die vorhandenen Produkte – basierend auf allen verfügbaren Fakten – Entscheidungen für die weitere Verwendung getroffen werden. Danach soll auf Prozessebene die Erzeugung weiterer fehlerhafter Produkte verhindert werden.

Die Verantwortlichkeit für die Entscheidungen auf Produktebene liegt beim Reklamationsverantwortlichen des Lieferanten, die Verantwortlichkeit zum Verhindern von weiteren fehlerhaften Produkten beim Problemlösungsverantwortlichen mit Team. Im Rahmen der partnerschaftlichen Zusammenarbeit soll eine Erweiterung der Maßnahmen berücksichtigt werden, falls potentiell fehlerhafte Produkte auch an andere Kunden geliefert wurden.

Empfehlenswert für ein transparentes Ergebnis ist die Auflistung aller getroffenen Maßnahmen mit der Angabe einer **Wirksamkeit**, gegebenenfalls mit den zugrundeliegenden Annahmen. Falls durch die Sofortmaßnahmen Auswirkungen auf den Kunden oder seine Prozesse erkennbar sind sollen diese Auswirkungen dem Kunden mitgeteilt werden.

Zum Abschluss der Reklamation, nach Einführung von permanenten Abstellmaßnahmen, soll überprüft werden, ob alle Sofortmaßnahmen wieder aufgehoben wurden. Dies ist gleichzeitig ein „versteckter“ Wirksamkeitsnachweis der gewählten permanenten Abstellmaßnahme.

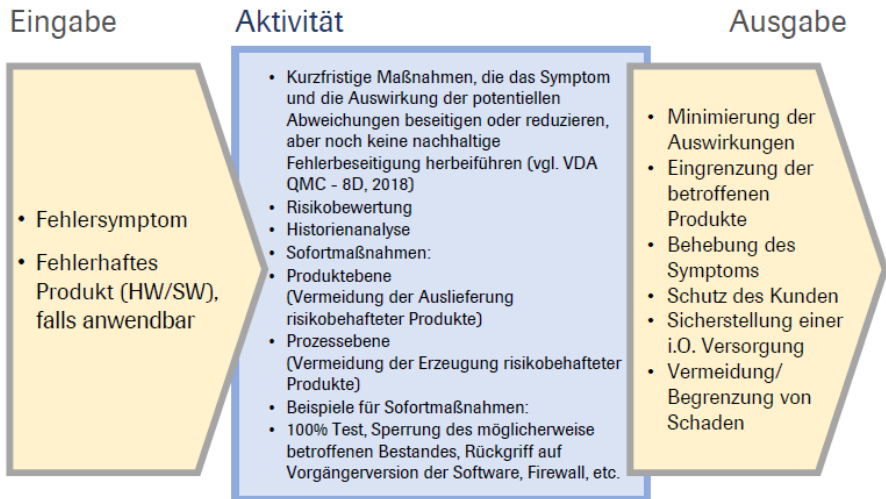


Abbildung 6: Eingabe, Aktivität (Vorgang) und Ausgabe (Ergebnis) des Prozesselements „Sofortmaßnahmen (Lieferant)“

2.4.5 Problem- und Ursachenanalyse



Zielsetzung und Ergebnis des Prozesselements (vgl. Abbildung 7):

Dauerhafte und umfassende Fehlerabstellmaßnahmen, die während des Reklamationsprozesses eingeführt werden, bauen auf den zugrundeliegenden Ursachen auf. Deshalb sollen bei der Problem- und Ursachenanalyse sowohl die Ursachen für das Auftreten des Fehlers als auch die Gründe, warum fehlerhafte Ware dennoch ausgeliefert wurde, ermittelt werden. Die Analyse soll sowohl auf technischer als auch auf systemischer Ebene durchgeführt werden.

Für das Auffinden der Ursachen können verschiedene Methoden eingesetzt werden, einige sind im VDA-Band *Problemlösung in 8 Disziplinen* (Kapitel D4 - Ursachenanalyse) beschrieben. Gemeinsam ist diesen Methoden, dass sie das Ziel haben, verifizierte Hypothesen zu liefern, also durch geeignete Tests nachgewiesene Grundursachen, gegebenenfalls auch ausschließbare Grundursachen.

Wenn kein eindeutiger Verursacher gefunden oder bestätigt werden kann, sollen Kunde und Lieferant eine Vereinbarung für das weitere Vorgehen treffen. Siehe auch VDA-Band *Schadteilanalyse Feld*.

Empfehlenswert für eine vollständige Ursachenbeschreibung ist das Auflisten aller technischen und systemischen Grundursachen, jeweils sowohl für das Auftreten als auch das **Nicht-Entdecken** des Fehlers. Als Nachweis bieten sich Methoden und Werkzeuge an, die die Ursache-Wirkungskette von der Grundursache bis zum Fehlerbild des Kunden visualisieren. Anhand der verifizierten Grundursachen sollen auch die Sofortmaßnahmen noch einmal gegengeprüft werden.

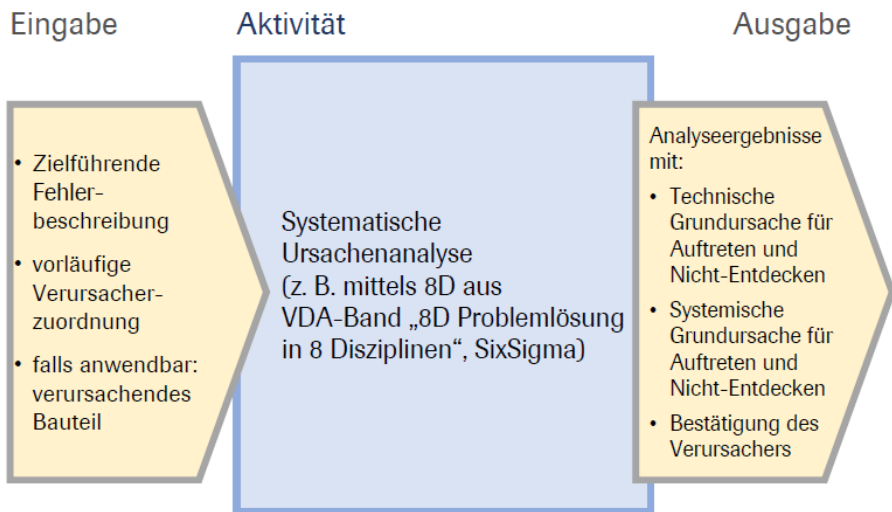


Abbildung 7: Eingabe, Aktivität (Vorgang) und Ausgabe (Ergebnis) des Prozesselements „Problem- und Ursachenanalyse“

2.4.6 Abstellmaßnahmen und Wirksamkeitsprüfung

Abstellmaßnahmen und Wirksamkeitsprüfung

Zielsetzung und Ergebnis des Prozesselements
(vgl. Abbildung 8):

Nachdem alle Grundursachen identifiziert wurden, müssen geeignete Abstellmaßnahmen gesucht, gewählt und umgesetzt werden.

Es kann zweckmäßig sein, zwischen Fehlern zu unterscheiden, deren Ursache in einer zeitlich begrenzten Störung liegt oder in der Prozessfähigkeit während der Herstellung begründet ist. Während im ersten Fall meistens klare Sofortmaßnahmen und Korrekturmaßnahmen getroffen werden können, erfordern Verbesserungen in der Prozessfähigkeit oft eine Summe von Maßnahmen, insbesondere wenn die Fehlerraten bereits klein sind. Kunde und Lieferant sollten prüfen, ob eine solche Unterscheidung in Reklamationen für ihre Produkte anwendbar ist und gegebenenfalls ein Vorgehen wie zum Beispiel zeitliche Fehlerratenreduktionsziele vereinbaren.

Empfehlenswert: Die Auswahl soll unter Berücksichtigung der erwarteten Effektivität und Effizienz erfolgen. Die technischen Grundursachen sollen dabei durch Korrekturmaßnahmen behoben werden, während insbesondere für systemische Grundursachen Vorbeugemaßnahmen abzuleiten sind. Dabei sind technische, idealerweise **Poka Yoke** Maßnahmen gegenüber organisatorischen Maßnahmen (z. B. „Mitarbeiter-Unterweisung“) zu bevorzugen.

Während und nach der Einführung der Maßnahmen soll die Wirksamkeit überprüft und dokumentiert werden, eventuell noch aktive Sofortmaßnahmen sollen überprüft und gegebenenfalls aufgehoben werden.

Falls Korrekturmaßnahmen Änderungen am Produkt oder am Produktionsprozess erforderlich machen, muss die Freigabe der

Änderungen gemäß dem zwischen Kunden und Lieferanten abgestimmten Freigabeverfahren erfolgen (z. B. VDA-Band 2 *Produktionsprozess- und Produktfreigabe (PPF)*).

Wenn an einem beanstandeten Teil eine bereits zuvor – bezogen auf eine konkrete Fehlerursache – eingeführte Fehlerabstellmaßnahme (ggf. auch im Prozess bei einem Unterlieferanten) nicht vollständig wirksam war, wird die Ursache „Wiederholursache“ genannt.

Diese Klassifizierung ist erst nach dem vollständigen Abschluss der Analyse möglich und nur dann gegeben, wenn eine bekannte Fehlerursache an einem Teil mit einem Produktionsdatum auftritt, das nach dem Datum der Einführung der Fehlerabstellmaßnahme liegt.

In diesem Band wird bewusst von „Wiederholursache“ gesprochen, der ebenfalls häufig anzutreffende Begriff „Wiederholfehler“ ist weniger genau.



Abbildung 8: Eingabe, Aktivität (Vorgang) und Ausgabe (Ergebnis) des Prozesselements „Abstellmaßnahmen und Wirksamkeitsprüfung“

2.4.7 Abschluss und Bewertung durch den Kunden

Abschluss und Bewertung

Zielsetzung und Ergebnis des Prozesselements
(vgl. Abbildung 9):

Sobald alle vereinbarten Kriterien (z. B. Ursachen und Maßnahmen im Bericht dokumentiert, Wirksamkeiten angegeben etc.) erfüllt sind, sollen die Reklamationsparteien die Reklamation formal beenden.

Empfehlenswert: Kunde und Lieferant sollen nach einem Kriterienkatalog überprüfen, ob die vereinbarten Ergebnisse erreicht wurden, gegebenenfalls nacharbeiten und am Ende die Reklamation abschließen.

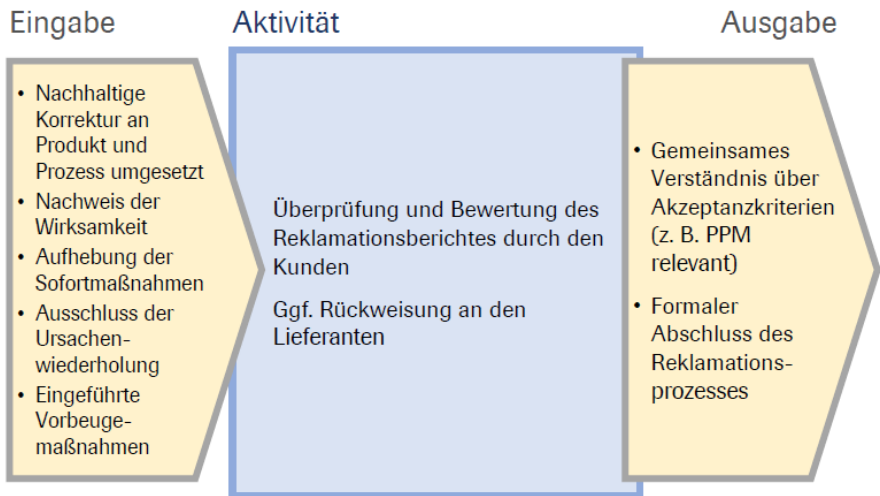


Abbildung 9: Eingabe, Aktivität (Vorgang) und Ausgabe (Ergebnis) des Prozesselements „Abschluss und Bewertung durch den Kunden“

2.4.8 Reklamationsbericht

Reklamationsbericht

Zielsetzung und Ergebnis des Prozesselements
(vgl. Abbildung 10):

Wurden gemäß den Abschnitten „Ursachenanalyse & Abstellmaßnahmen und Wirksamkeitsprüfung“ alle Grundursachen ermittelt und mit wirksamen Abstellmaßnahmen behoben, dann sollen diese Informationen dem jeweiligen direkten Geschäftspartner (Kunde) übergeben werden. Der Kunde soll durch eine Bewertung der Ergebnisse auf einen zeitnahen Abschluss der Reklamation mit seinem direkten Zulieferer hinarbeiten, wobei ein endgültiger Abschluss nur durch den Kunden erklärt werden kann, der die Reklamation zu Beginn ausgelöst hat.

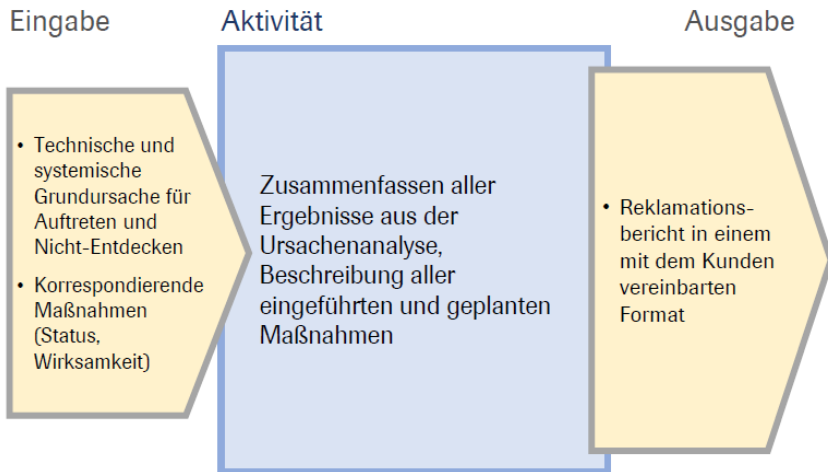


Abbildung 10: Eingabe, Aktivität (Vorgang) und Ausgabe (Ergebnis) des Prozesselements „Reklamationsbericht“

2.5 Kaskadierung

Viele Produkte werden derzeit in einem über mehrere Zulieferer verketteten Fertigungsablauf hergestellt. Dieser Abschnitt beschreibt den Ablauf einer Reklamation, wenn mehrere Partner in einen Reklamationsfall verwickelt sind.

Die Auslösung einer Reklamation ist identisch zu der bereits beschriebenen Prozedur. Auch die Klärung und Analyse der Reklamation erfolgt zunächst unverändert. Stellt sich hierbei heraus, dass der Prozess, in dem der Fehler ursächlich aufgetreten ist, bei einem weiteren Zulieferer liegt, muss eine Reklamation zu diesem Zulieferer ausgelöst werden.

Dabei übernimmt der Auslöser dieser Reklamation die Rolle des Reklamationsverantwortlichen – Kunde. Wie diese Rollen innerhalb eines Unternehmens bezüglich der Zuordnung zu Personen ausgestaltet werden liegt in der Freiheit der jeweiligen Unternehmen. Es soll jedoch sichergestellt sein, dass die Verantwortlichkeiten dieser Rolle wahrgenommen werden.

Die erforderlichen Ergebnisse/Ausgaben des Prozesselements „Klärung und Analyse der Reklamation“ sind gleich, und auch die folgenden Abläufe bei dem weiteren Zulieferer sind gleich, inklusive der erforderlichen Sofortmaßnahmen: sinngemäß soll dieser Ablauf auch bei weiteren Beteiligten in der Lieferkette erweitert werden. Abbildung 11 stellt eine Übersicht der Kaskadierung dar.

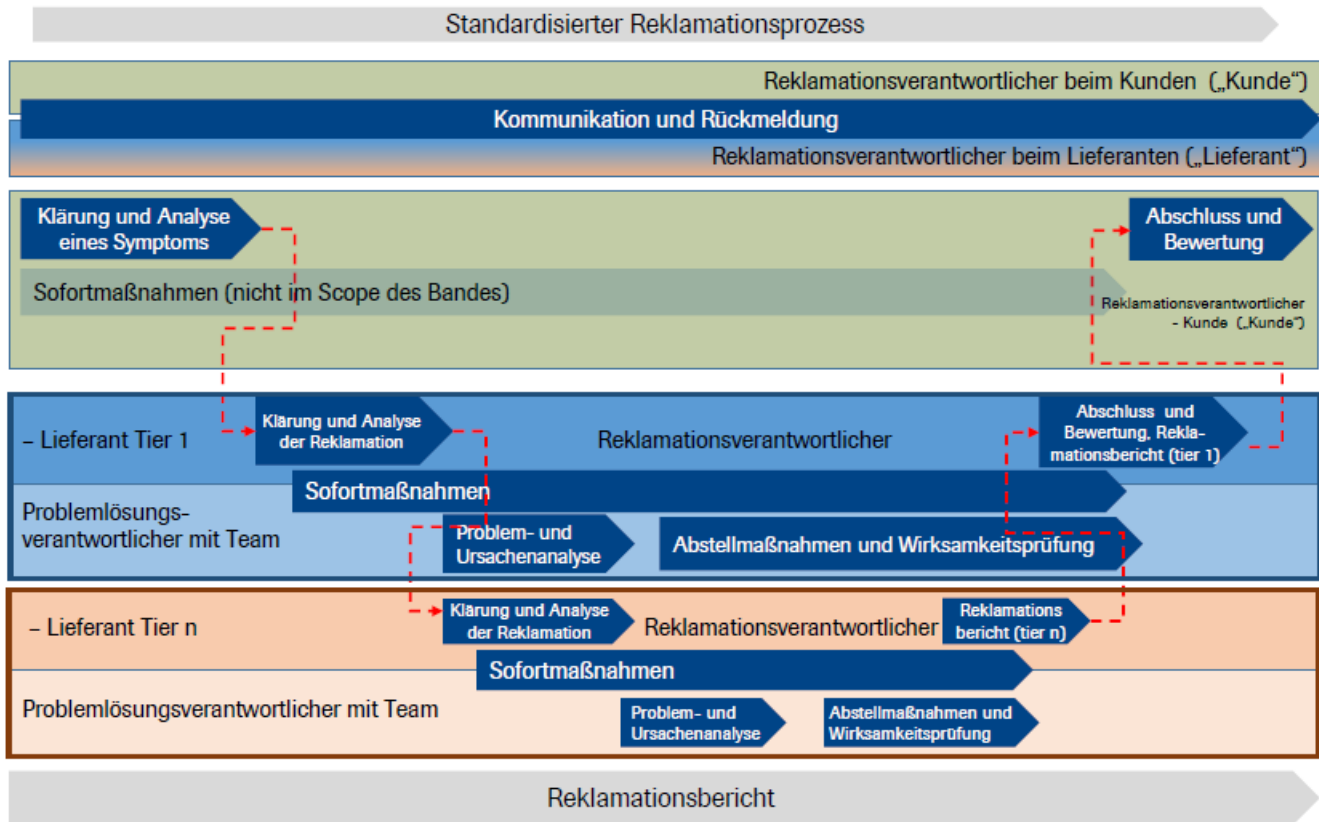


Abbildung 11: Eingabe, Aktivität (Vorgang) und Ausgabe (Ergebnis) des Prozesselements „Kaskadierung“

2.6 Chancen und Risiken

Eine Implementierung des hier beschriebenen Prozesses hat das Ziel, in kooperativer Zusammenarbeit erfolgreich Reklamationen zu bearbeiten und Fehler zu beheben. Erfolgreich bedeutet insbesondere, dass die zwischen Kunde und Lieferant vereinbarten Anforderungen erreicht werden. Alle an dem Prozess Beteiligten sollen daher wirksame Maßnahmen treffen und umsetzen, so dass die Anforderungen erfüllt werden und erwünschte Auswirkungen (Chancen) verstärkt sowie unerwünschte Auswirkungen (Risiken) so weit wie möglich ausgeschlossen werden. Chancen und Risiken bezogen auf Anforderungen können für die Prozessteilnehmer sein (Tabelle 2):

Tabelle 2: Mögliche Chancen und Risiken im Reklamationsprozess

Haupt-betroffener	Anforderung	Chancen	Risiken
Kunde, Lieferant	Effektive und effiziente Reklamationsbearbeitung	Etablierter, schneller und transparenter Ablauf. Nachhaltiges Lernen durch konstruktive Zusammenarbeit	Ineffiziente Zusammenarbeit, wenn eine klare Rollenbeschreibung und Definition von auszutauschenden Daten nicht geregelt ist
Kunde, Lieferant	Schnelle Schadensbegrenzung im Fehlerfall	Effektive Minimierung der Auswirkungen durch Identifizierung von betroffener Ware bei vollständiger Fehlerbeschreibung	Unspezifische und wenig wirksame Sofortmaßnahmen bei unpräziser Fehlerbeschreibung
Lieferant	Der Prozess unterstützt nachhaltige und transparente Problemlösung	Kundenzufriedenheit, Vertrauen, Produkt- und Qualitätsverbesserung	Erneutes Auftreten von Fehlern, verärgerte Kunden
Kunde	Schnelle Problemlösung	Schnelles Auffinden und Abstellen der Fehlerursachen bei vollständiger Fehlerbeschreibung	Verlängerte Fehlersuche und spätere Einführung von Abstellmaßnahmen bei unpräziser Fehlerbeschreibung
Kunde, Lieferant	Anforderungsgerechte Problemlösung, basierend auf gemeinsamen Maßstäben	Kunden können mit Lieferanten Metriken zur Bewertung von Problemlösung vereinbaren und sich durch gegenseitigen Abgleich kontinuierlich verbessern	Unterschiedliche Bewertung von Beschwerden beim Fehlen von gemeinsam vereinbarten Anforderungen

3 Kommunikation

„The single biggest problem in communication is the illusion that it has taken place“ (etwa „Das größte Problem in der Kommunikation ist die Illusion, sie hätte stattgefunden“, George Bernard Shaw).

Nur allzu oft gehen wir instinktiv davon aus, unser Geschäftspartner hätte bereits alle relevanten Informationen – nur um dann anschließend festzustellen, dass das – aus verschiedensten Gründen – nicht der Fall ist. Einer dieser Gründe kann durchaus sein, dass die Informationen zwar vorgelegen haben, vom Geschäftspartner aber nicht bewusst wahrgenommen worden sind.

Persönliche (i. d. R. telefonische) Absprache ist für eine zügige und gleichzeitig umfassende Klärung wesentlich. Es ist jedoch stets darauf zu achten, dass wichtige Absprachen und Ergebnisse auch im Nachhinein durch beide Seiten nachvollziehbar sind. Daher ist trotz aller persönlichen Absprache die Dokumentation in Schriftform, ggf. auch über E-Mail oder elektronische Systeme, erforderlich. Die konkrete Art und Weise richtet sich nach den konkreten Vereinbarungen zwischen Kunde und Lieferant.

Die Kommunikation muss durch beide Seiten sichergestellt sein, dazu gehören u. a. Ansprechpartner, deren Erreichbarkeit sowie die zu verwendende Sprache.

3.1 Grundsätzliches zur Kommunikation

Ein vollständiger Reklamationsprozess setzt gute Kommunikation voraus. Die beste Reklamationsbearbeitung ist wertlos, wenn die Ergebnisse nicht in angemessener Form kommuniziert und dokumentiert werden.

Der Reklamationsprozess erfordert rechtzeitige, ständige, proaktive und transparente Kommunikation, die sich über den gesamten Ablauf erstreckt.

Klare und offene Kommunikation schafft Vertrauen – Vertrauen hingegen ist eine gute Basis für erfolgreiche Zusammenarbeit, gerade auch beim Auftreten von Reklamationsgründen. Abbildung 12 ordnet die empfohlenen Berichtszeitpunkte in den standardisierten Reklamationsprozess ein:

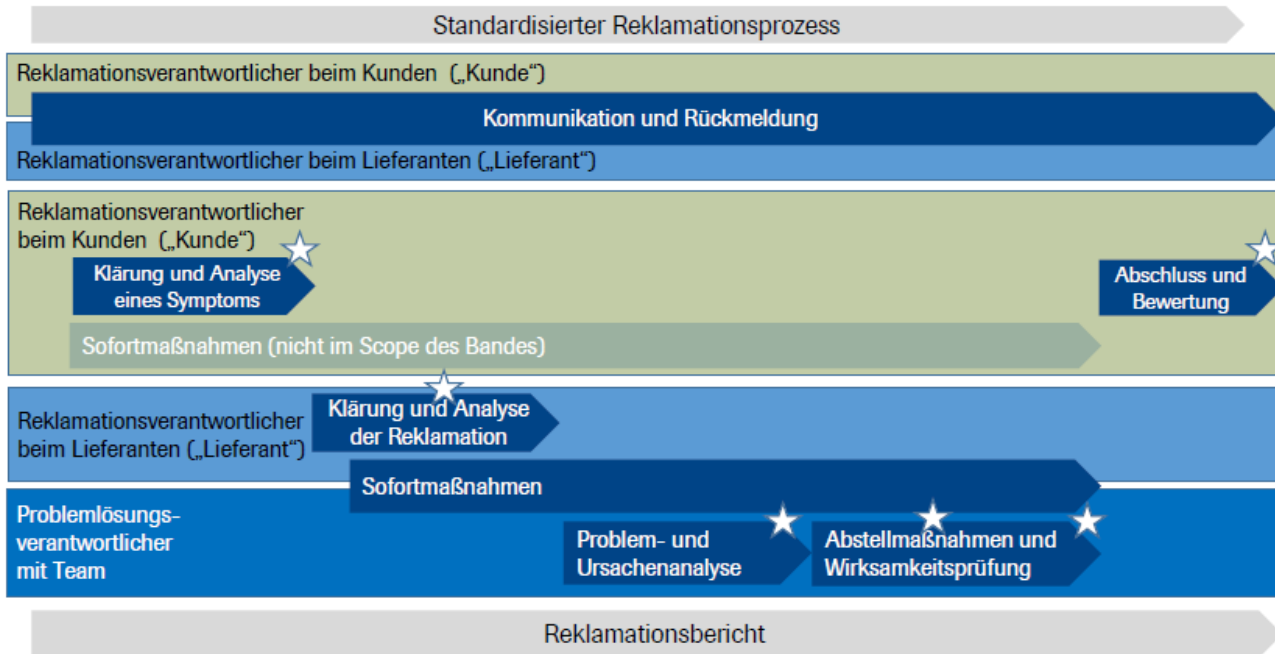


Abbildung 12: Empfohlene Berichtszeitpunkte (*)

Wie überall ist auch hier zwischen dem Prozess und dem eingesetzten „Werkzeug“ zu unterscheiden. Der Fokus dieses VDA-Bandes liegt auf den Inhalten, eben dem „Prozess“. Das „Werkzeug“ hingegen, die zur Kommunikation eingesetzten Systeme, also das „Wie“, sind nicht im Fokus dieses VDA-Bandes.

Ziel der Kommunikation ist immer die vollständige Übermittlung der Ergebnisse der einzelnen Prozessschritte.

Für den Reklamationsbericht inkl. Zwischenberichten werden mindestens die folgenden Zeitpunkte empfohlen (siehe auch * in Abbildung 12):

1. Erste ggf. formlose Rückmeldung innerhalb von 24 Stunden (ohne Anrechnung von Wochenenden oder Feiertagen), dies gilt insbesondere, wenn kein Erkenntnisgewinn vorliegt.
2. Jeweils nach Abschluss der einzelnen Prozessschritte gemäß Kapitel 2.
3. Zusätzlich auch jederzeit bei Vorliegen wichtiger neuer Erkenntnisse oder Entwicklungen.

Die Kommunikation zu jedem Prozessschritt gilt dann als abgeschlossen, wenn der jeweilige Empfänger der Information zufrieden, d. h. die Kommunikation aus dessen Sicht vollständig ist. Das kann auch der Lieferant sein, der auf umfassende Informationen aus dem Prüfbericht des Kunden angewiesen ist.

3.2 Berichtformate und -systeme

3.2.1 Kommunikationsmatrix

Die nachfolgende Kommunikationsmatrix beschreibt die empfohlenen Mindestanforderungen an die Kommunikation in jeder Phase des Reklamationsprozesses (Tabelle 3).

Tabelle 3: Kommunikationsmatrix

In welcher Phase?	Inhalt	Sender	↔	Empfänger
Klärung und Analyse eines Symptoms	Fehlerbeschreibung: - Welches Produkt (Objekt)? - Welcher Fehler (Symptom)? - Wo gefunden (Fehlerort)? - Wo am Objekt? - Wann (erstes Auftreten)? - In welchem Prozessschritt? - Wie (Auftretensmuster)? - Wie viel (Fehlerrate)? ggf. ergänzt mit Bildern, Videos, Graphiken, Daten, Fehlermuster	Reklamationsverantwortlicher Kunde	Effektive Zusammenarbeit durch aktive Kommunikation und Abstimmung in beiden Richtungen	Reklamationsverantwortlicher Lieferant
Klärung und Analyse der Reklamation	Zielführende Fehlerbeschreibung vorläufige Verursacher-zuordnung (Intern oder Extern) Informationen zu Analyseergebnissen	Reklamationsverantwortlicher Lieferant		Reklamationsverantwortlicher Kunde
	Ablehnung der Reklamation mit Begründung	Reklamationsverantwortlicher Lieferant		Problemlösungsteam Lieferant
Sofortmaßnahmen	Kundenerwartungen/informationen zu Sofortmaßnahmen beim Kunden (z.B.: Lagerbestände, Kontaktdaten der Sortierfirmen, usw.)	Reklamationsverantwortlicher Kunde		Reklamationsverantwortlicher Lieferant
	Informationen bzgl. eingeführten Sofortmaßnahmen beim Kunden (z.B. Beauftragung ext. Dienstleister)	Reklamationsverantwortlicher Lieferant		Reklamationsverantwortlicher Kunde
	Informationen bzgl. eingeführten Sofortmaßnahmen beim Lieferanten/in der Lieferkette, inkl. Statusbericht, clean point Lieferung	Reklamationsverantwortlicher Lieferant		Reklamationsverantwortlicher Kunde
Problem- und Ursachenanalyse	Ergebnis der Ursachenanalyse mit: - Technische Grundursache für Auftreten und Nicht-Entdecken - Systemische Grundursache für Auftreten und Nicht-Entdecken - Bestätigung des Verursachers ggf. ergänzt mit Bildern Videos, Graphiken, Daten usw.	Problemlösungsteam Lieferant		Reklamationsverantwortlicher Lieferant
		Reklamationsverantwortlicher Lieferant		Reklamationsverantwortlicher Kunde
Abstellmaßnahmen und Wirksamkeitsprüfung	Informationen bzgl. geplanten/eingeführten Abstell- und Vorbeugemaßnahmen beim Lieferanten/in der Lieferkette mit: - Terminen/Umsetzungsdatum - Verantwortlicher - Wirksamkeitsnachweis - Clean Point ggf. ergänzt mit Bildern, Videos, Graphiken, Daten usw.	Reklamationsverantwortlicher Lieferant		Reklamationsverantwortlicher Kunde
	Information/Teilbericht zu geplanten Abstell- und Vorbeugemaßnahmen	Reklamationsverantwortlicher Lieferant		Reklamationsverantwortlicher Kunde
Abschluss und Bewertung	Freigabe/Ablehnung des finalen Reklamationsberichts	Reklamationsverantwortlicher Kunde		Reklamationsverantwortlicher Lieferant
	Nachreichen der fehlender/notwendigen Informationen	Reklamationsverantwortlicher Lieferant		Reklamationsverantwortlicher Kunde

3.2.2 Prüfbericht

Der Reklamationsprozess wird in der Regel durch einen Prüfbericht ausgelöst. Der Prüfbericht wird manchmal auch als „**Verwerfung**“ bezeichnet.

Ein Vorschlag für einen solchen Prüfbericht, der die erforderlichen Informationen („Elemente der Fehlerbeschreibung“) enthält, befindet sich im Anhang A: Vorschlag für Prüfbericht. Das Format ist nicht verbindlich, jedoch empfehlen wir, diese Inhalte abzubilden. Die „Elemente der Fehlerbeschreibung“ wurden in Kapitel 2 bereits gezeigt und erläutert, so dass an dieser Stelle auf eine ausführlichere Darstellung verzichtet wird.

Die Kommunikation erfolgt i. d. R. direkt zwischen den Parteien, die für die betroffenen Dienstleistungen oder Produkte beziehungsweise Zwischenprodukte eine Geschäftsbeziehung eingegangen sind.

Möglicherweise wird aber auch eine direkte Abstimmung zwischen **OEM** und **Tier-n-Lieferant** erforderlich oder zumindest empfehlenswert. Dies setzt das Einverständnis aller beteiligten Parteien voraus.

3.2.3 Vollständiger Reklamationsbericht

Der **Reklamationsbericht** wird oft auch als „Stellungnahme“ bezeichnet.

Der Reklamationsbericht besteht im Wesentlichen aus den Ergebnissen der jeweiligen Prozessschritte aus Kapitel 2. Im Anhang wurde ein Beispielbericht zwar aufgenommen, es wird aber darauf verzichtet, konkrete Vorgaben für einen Reklamationsbericht zu beschreiben, da es in der Industrie hierzu bereits eine Vielzahl von Formaten gibt. Stattdessen wird empfohlen, zu überprüfen, ob das vorgesehene Format die empfohlenen Mindestinhalte abdeckt. Diese Inhalte sind in Kürze im Folgenden dargestellt. Ein Vorschlag für einen Reklamationsbericht befindet sich im Anhang B: Vorschlag für Reklamationsbericht.

Mindestinhalte:

1. Teilebezeichnung, **Charge**, Lieferung usw. aus Prüfbericht
2. Prüfberichtsnummer/Referenznummer
3. Problembeschreibung
4. Eingrenzung der verdächtigen Produkte/des verdächtigen Materials (exakter Zeitpunkt, Seriennummer, Lieferungsnummer, ...)
5. Sofortmaßnahmen/Einsatzdatum
6. Unterscheidung von bis zu vier Grundursachen:
 - a. Technischer und systemischer Grundursache sowie
 - b. Technischem und systemischem Nicht-Entdecken
7. Vorläufige Abstellmaßnahme/Einsatzdatum
8. Endgültige Abstellmaßnahme (getrennt für Grundursache und Ursache für Nicht-Entdecken)/Einsatzdatum
9. Ab wann wurde **i.O.** geliefert? (exakter Zeitpunkt, Seriennummer, Lieferungsnummer, ...)
10. Vermeidung des Wiederauftretens

3.2.4 Verkürzter Reklamationsbericht

Bei Vorliegen bestimmter Umstände sind nicht alle Punkte des vollständigen Reklamationsberichts erforderlich („verkürzter Reklamationsbericht“).

Solche Umstände können z. B. sein:

1. Logistikbeanstandung
2. EOS (Electrical Overstress)
3. Lieferant nicht verantwortlich/Ablehnung der Reklamation

Hinweis: auch der im VDA-Band *8D – Problemlösung in 8 Disziplinen* gezeigte Beispielbericht deckt die hier gezeigten Anforderungen – und damit die zu erwartenden Kundenforderungen an den vollständigen Reklamationsbericht – üblicherweise ab.

3.2.5 Kommunikation über Portale

Die Kommunikation zu Reklamationen erfolgt i. d. R. über kundenspezifische Portale, wobei die Tier1- bis Tier-n-Lieferanten (üblicherweise) mehrere verschiedene Kundenportale bedienen müssen.

Für eine vollständige und fehlerfreie Kommunikation wird empfohlen, dass die Geschäftspartner sich neben der Kommunikation über die verschiedenen Portale zusätzlich auch persönlich/telefonisch austauschen.

In diesem Zusammenhang verweisen wir auf die Empfehlungen des VDA-Bandes 7 (*Austausch von Qualitätsdaten/QDX – Quality Data eXchange*).

Dieser beschreibt Vorgehensweisen und elektronische Datenaustauschformate für verschiedene Bereiche der Zusammenarbeit zwischen den Geschäftspartnern, von der Produktentstehung bis hin zur Serie.

Im Sinne der effizienten Kommunikation über die gesamte Lieferkette sollten die Geschäftspartner die – im VDA-Band 7 beschriebenen – technischen Möglichkeiten für den Austausch der Qualitätsdaten im Rahmen des Reklamationsprozesses bereitstellen und gemeinsam nutzen.

Eine dadurch zu erwartende, positive Auswirkung für die gesamte Lieferkette ist eine Aufwands- und Kostenreduzierung. Dies wird durch die Reduzierung von Doppelarbeit bei der Übertragung von Daten aus „internen“ Portalen in verschiedene Kundenportale (schnellere Dateneingabe) ermöglicht. Bei gleichzeitiger Erhöhung der Datenqualität kann somit eine vollständige und fehlerfreie Kommunikation im Reklamationsprozess sichergestellt werden.

3.2.6 Selbstanzeige

Erkennt ein Lieferant bereits vor dem Kunden, dass seine gelieferten Produkte Abweichungen gegenüber der Spezifikation aufweisen, dann ist er verpflichtet, den Kunden von sich aus darauf hinzuweisen (vgl. auch IATF 16949, Abschnitt 8.7.1.1 ff).

Dies ermöglicht dem Kunden frühzeitig, mit dem Lieferanten gemeinsam abgestimmte Maßnahmen umzusetzen und möglichen Schaden zu minimieren. Der Lieferant bleibt auch bei einer Selbstanzeige für Abhilfemaßnahmen sowie eine strukturierte Problemlösung und einen Reklamationsbericht verantwortlich. Dennoch zeugt eine solche Vorgehensweise von Verantwortungsbewusstsein des Lieferanten, und es ist gute Praxis, ein solches Verhalten seitens des Kunden zu würdigen.

Je nach Sachlage und/oder Verträgen und Einkaufsbedingungen kann der Lieferant zu solchen Selbstanzeigen verpflichtet sein. Das gilt insbesondere dann, wenn eine unterlassene Information an den Kunden u. U. für Sicherheitsprobleme sorgen kann.

Ebenfalls kann sich eine Verpflichtung zur Selbstanzeige ergeben, wenn ein Lieferant mehrere Kunden mit identischen Teilen beliefert und aus einem der Kunden eine Reklamation eingeht. Der Lieferant muss in der Regel in diesem Fall alle anderen Kunden von sich aus informieren, wenn sie ebenfalls betroffen sein könnten.

4 Zeitlicher Ablauf und Fristen

Gemeinsames Ziel von Kunde und Lieferant muss es sein, Reklamationen ohne ungerechtfertigte Verzögerung abzuarbeiten, um die Auswirkungen des Fehlers schnellstmöglich zu minimieren und u. a. um den Aufwand für Sofortmaßnahmen gering zu halten.

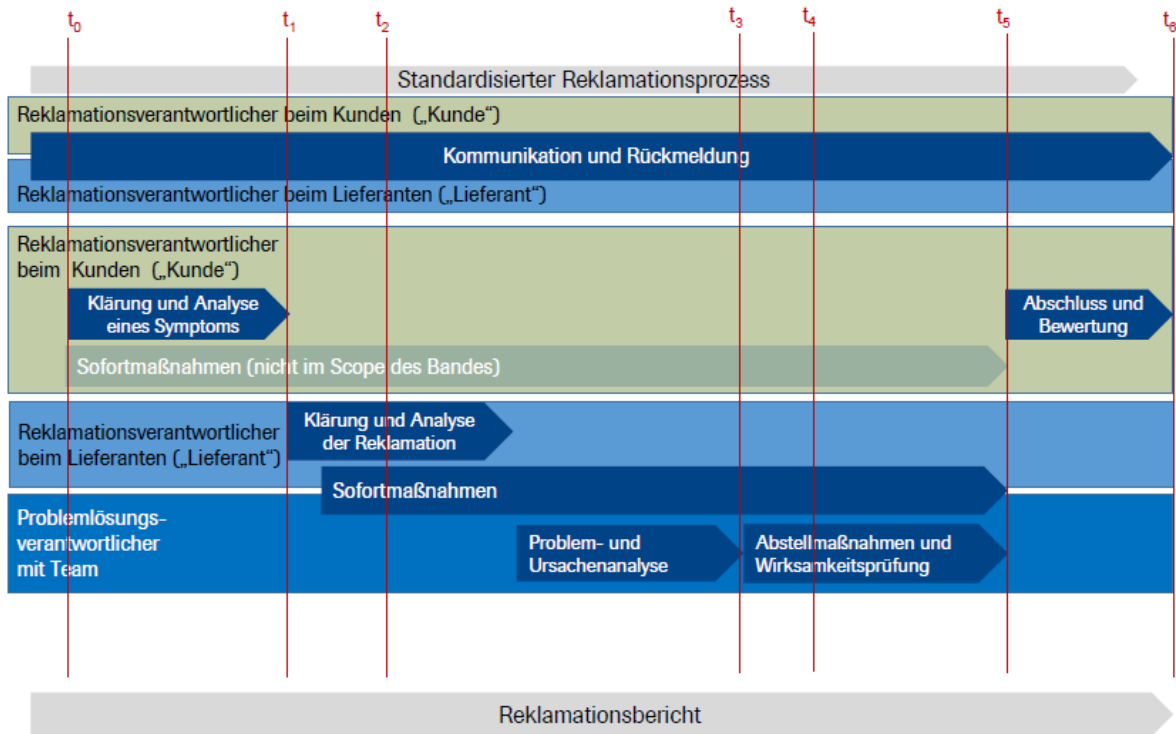
Dieser Anspruch sollte über alle Kunden-/Lieferantenbeziehungen in der gesamten Lieferkette verfolgt werden.

Sofern die „Klärung und Analyse der Reklamation“ beim Lieferanten (=Tier 1) ergibt, dass die Reklamationsursache einem weiteren, externen Lieferanten (=Tier 2) zuzuordnen ist, erfolgt eine Kaskadierung innerhalb der Lieferkette. Das heißt: Über die Lieferkette laufen zeitgleich mehrere Reklamationsprozesse (OEM mit Tier 1 und Tier 1 mit Tier 2 usw.). Durch diese Kaskadierung der Reklamationsprozesse können zwar Prozessschritte gleichzeitig ablaufen, jedoch kann es auch – bedingt durch die Notwendigkeit, ggf. auf Zwischenergebnisse eines anderen Partners warten zu müssen – zu Verzögerungen kommen.

Zur Erreichung des einleitend genannten Zieles – Vermeidung von ungerechtfertigten Verzögerungen – ist eine enge Abstimmung aller Beteiligten bezüglich der zeitlichen Abläufe und Fristen erforderlich.

4.1 Definition Meilensteine und Durchlaufzeiten

Zur Definition der Durchlaufzeiten wird das Prozessschaubild um definierte Zeitpunkte t_0 bis t_6 am Anfang bzw. Ende der einzelnen Prozessschritte ergänzt (Abbildung 13).



Gesamtdurchlaufzeit = $t_6 - t_0$

Lieferantendurchlaufzeit = $t_5 - t_1$

Abbildung 13: Standardisierter Kundenreklamationsprozess mit Bezug auf Meilensteine und Durchlaufzeiten

T₀ – erstmaliges Auftreten beim Kunden

T₀ ist der Zeitpunkt, zu dem der Kunde in seinem Prozess eine potentielle Abweichung an einem Teil feststellt. Hier beginnt beim und durch den Kunden die „Klärung und Analyse eines Symptoms“ mit einer Zuordnung der Abweichung zu einem Teil (ggf. einem Lieferanten).

T₁ – Übergabe der Reklamation an den Lieferanten

T₁ ist der Zeitpunkt, zu dem der Kunde die Abweichung beim Lieferanten reklamiert. Damit ist es der Beginn der „Klärung und Analyse der Reklamation“.

T₂ – Erste Rückmeldung durch den Lieferanten

T₂ ist der Zeitpunkt der ersten Rückmeldung des Lieferanten an den Kunden, z. B. nach 24 Stunden (siehe auch 4.6). Der Lieferant bestätigt den Eingang der Reklamation, informiert soweit möglich über erste Maßnahmen und klärt bei Bedarf offene Fragen mit dem Kunden.

T₃ – Übermittlung der Ursache an den Kunden

T₃ ist der Zeitpunkt, zu dem der Lieferant das Ergebnis der systematischen Ursachenanalyse ermittelt hat und dies dem Kunden mitteilt (z. B. D4 im 8D-Bericht).

T₄ – Abstellmaßnahmen geplant, noch nicht umgesetzt

T₄ ist der Zeitpunkt, zu dem der Lieferant die geplanten Abstellmaßnahmen ermittelt, terminiert und diese dem Kunden mitteilt (z. B. D5 im 8D- Bericht).

T₅ – Vollständige Abarbeitung aller Abstellmaßnahmen

T₅ ist der Zeitpunkt, zu dem der Lieferant ursachengerechte Abstellmaßnahmen umgesetzt sowie den notwendigen Wirkungsnachweis erbracht hat und dies dem Kunden mitteilt.

T₆ – Abschluss der Reklamation

T₆ ist der Zeitpunkt, zu dem der Kunde den Reklamationsbericht des Lieferanten prüft und bewertet. Mit der Akzeptanz des Reklamationsberichtes durch den Kunden endet die Reklamation.

Durchlaufzeiten

Die Gesamtdurchlaufzeit für den Reklamationsprozess ergibt sich aus der zeitlichen Differenz zwischen den Meilensteinen t_0 und t_6 .

$$\text{Gesamtdurchlaufzeit} = t_6 - t_0$$

Die Lieferantendurchlaufzeit für den Reklamationsprozess ergibt sich aus der zeitlichen Differenz zwischen den Meilensteinen t_1 und t_5 .

Wenn ein Schadteil zwingend zu einer Untersuchung erforderlich ist, kann die Lieferantendurchlaufzeit in Abstimmung mit dem Kunden erst mit dem Erhalt des Bauteils beginnen.

$$\text{Lieferantendurchlaufzeit} = t_5 - t_1$$

Unter Umständen ist bei der Ermittlung der Durchlaufzeiten zu berücksichtigen, dass die Wirksamkeitsprüfung aufgrund der unter 4.2. genannten Einflussfaktoren erst zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen kann.

4.2 Fristen im Reklamationsprozess

Fristen sowie die zugehörigen Meilensteine im Reklamationsprozess werden in der Regel zwischen Kunde und Lieferant vertraglich vereinbart und nicht in diesem VDA-Band vorgegeben.

Um eine schnellstmögliche Umsetzung von Sofort- und Abstellmaßnahmen zu ermöglichen, ist eine schnelle Bearbeitung und die Einhaltung der vereinbarten Fristen anzustreben. Dies bedarf einer klaren und fristgerechten Kommunikation in der gesamten Lieferkette.

Sollte es durch bestimmte Einflussfaktoren nicht möglich sein, die geforderten Fristen einzuhalten, so muss zeitnah und vor Ablauf der Frist eine Fristverlängerung durch den Lieferanten erbeten werden. Dies gilt auch für bereits verlängerte Fristen.

Einflussfaktoren können zum Beispiel sein:

- Lange Lieferwege/-zeiten
- Komplexe/ lange Lieferketten
- Langzeittests zur Erprobung
- Komplexe Technologien/Analysen
- Werkzeugänderungen
- Produktlaufzeit und/oder Fertigungsdurchlaufzeit (keine schnelle Änderung möglich)

In Fällen, wo die Implementierung endgültiger Abstellmaßnahmen typischerweise erhebliche Zeitspannen in Anspruch nimmt, wird eine abweichende Vereinbarung bezüglich der vereinbarten Meilensteine zwischen Kunde und Lieferant empfohlen.

Diese Vereinbarung kann beispielsweise darin bestehen, dass für den formalen Abschluss des Reklamationsprozesses ein verbindlicher Implementierungsplan vereinbart wird. Eine endgültige Umsetzung erfolgt gegebenenfalls erst im Anschluss.

Im Interesse einer nachhaltigen Problemabstellung sollte der Kunde diese Möglichkeiten zur Fristverlängerung bzw. Meilensteinanpassung einräumen.

Der Prozess kann mit folgenden Kennzahlen bewertet werden (Vorschlag):

- *Fristeinhaltung in % = Anzahl eingehaltene Fristen/Anzahl geforderte Fristen (Fristverlängerungen ersetzen die ursprünglich geforderten Fristen)*
- *Durchschnittliche Bearbeitungszeit je geforderten Meilenstein in Tagen = Summe der benötigten Tage je Meilenstein/Anzahl Meilensteine*

4.3 Verkürzte Fristen bei dringlichen Fällen

Bei Fällen mit hoher Dringlichkeit kann sich die Art und Weise der Zusammenarbeit im Sinne einer gemeinsamen und schnellen Schadensbegrenzung mit individuell abgestimmten und ggf. verkürzten Fristen ändern.

Eine unterschiedliche Priorisierung wirkt sich primär auf die Dringlichkeit von Sofortmaßnahmen aus und nicht auf den Ablauf des Reklamationsprozesses – der formale Prozess ist weiterhin einzuhalten.

Gesetzliche und behördliche Vorgaben sind zu beachten.

4.4 Freigabe von Fristverlängerungen

Es wird empfohlen, Fristverlängerungen und deren Freigabe in schriftlicher Form vorzunehmen. In der Beantragung sind die Gründe für die Fristverlängerung sowie ein Vorschlag zur einhaltbaren Frist verständlich zu erläutern. Neu vereinbarte Fristen sind in den jeweiligen Systemen zu dokumentieren, um eine korrekte Auswertung (z. B. durch Kennzahlen) zu ermöglichen.

Um den administrativen Aufwand auf beiden Seiten gering zu halten, können für einzelne Teile oder Produktgruppen spezifische Fristen vereinbart werden, um wiederholte Fristverlängerungen aufgrund bereits bekannter Gründe zu vermeiden.

4.5 Empfehlungen für Bearbeitungszeiten

Kunde und Lieferant sollen offen, zeitnah und proaktiv kommunizieren, um gemeinsam die Auswirkungen von Abweichungen möglichst zu begrenzen und eine fortwährende Produktion von fehlerfreien Produkten zu ermöglichen.

Ein besonderes Augenmerk liegt hier auf der ersten Rückmeldung (t_1) vom Lieferanten an den Kunden nach Erhalt einer 0-km-Reklamation. Sie trägt unmittelbar dazu bei, den Problemumfang besser zu verstehen. Weiterhin hilft dies, zeitnah geeignete Sofortmaßnahmen sowohl beim Lieferanten als auch beim Kunden zu definieren und einzuführen. Deshalb sollte diese erste Rückmeldung schnell und innerhalb der ersten 24 Stunden erfolgen.

Beispiele für den Inhalt einer ersten Rückmeldung:

- Ist eine Eingrenzung auf bestimmte Chargen bei mehreren **n.i.O.**-Teilen möglich?
- Prüfung der Ausfallstatistik beim Lieferanten
- Wurden produktionsbegleitende Prüfungen richtig durchgeführt, dokumentiert, gelesen/verstanden, bei Bedarf Maßnahmen abgeleitet?
- Funktionieren die Absicherungen und Prüfgeräte richtig?
- Ist der „End of Line Test“ (**EoL-Test**) in der Lage, den Fehler zu detektieren?
- Gab es im betroffenen Zeitraum Änderungen im Prozess? (z. B. Personalwechsel, Anlagenreparatur, ...)
- Welche Bestände müssen geprüft werden? (z. B. an der Linie, im Lager, im Transit, beim Kunden, ...)
- Fragen des Lieferanten zum besseren Verständnis und zur Eingrenzung des Problems (z. B. Ausstattungsvariante, Ort des Entdeckens, ...).

Die Güte der Rückmeldung ist auch maßgeblich von der Qualität Fehlerbeschreibung des Kunden abhängig.

Die konkret zu treffenden Maßnahmen sind immer von der jeweiligen Situation abhängig. Die gelisteten Maßnahmen sind daher immer nur als Beispiele zu verstehen, nicht aber als Handlungsabfolge, die notwendigerweise jeden möglichen Einzelfall abdecken können.

Die Reklamationsbearbeitung bei **Feldreklamationen** erfolgt aufgrund der erforderlichen Teilerückführung aus dem Feld in der Regel in einem anderen zeitlichen Rahmen. Deshalb ist eine erste Rückmeldung z. B. nach 24 Stunden in der Regel nicht erforderlich. Kritische Fehlerbilder (z. B. mögliche Sicherheitsrelevanz bzw. Frühausfälle) können die in diesem Abschnitt beschriebene Vorgehensweise aber ebenso erforderlich machen.

Für die weiteren Meilensteine (t_3 bis t_6) wird eine zeitnahe Kommunikation empfohlen, wenn der erforderliche Erkenntnisstand im Problemlösungsprozess erreicht ist, auch wenn dies nicht explizit vom Kunden gefordert ist (siehe 4.4 Fristen im Reklamationsprozess).

5 Spezifische Anwendungsszenarien

In den nachfolgenden Anwendungsfällen gilt grundsätzlich, dass der Ablauf der Reklamation dem standardisierten Ablauf entspricht.

5.1 Softwarereklamationen

Der Ablauf bei einer Softwarereklamation unterscheidet sich nicht grundsätzlich von den bisher beschriebenen Abläufen. Im Rahmen der Analyse kann es notwendig sein, die zur Reproduzierbarkeit der Symptome erforderlichen Randbedingungen sowie mögliche Einflüsse durch Schnittstellen vom Kunden zu kommunizieren. Gegebenenfalls sind gesonderte FreigabeprozEDUREN nach Änderung einzuhalten. Sofern vereinbart, sind die Änderungen mit Hilfe des VDA-Bandes *Automotive SPICE* zu validieren. Software kann für die Betrachtung im Reklamationsfall in verschiedene Kategorien eingeteilt werden:

- Software, die unabdingbar zum eigenen Produkt gehört
- Produkte, die ohne diese Software nicht funktionsfähig sind

Diese Software kann im Reklamationsfall zusammen mit dem Produkt beurteilt werden. Am Produkt und/ oder System kann die bemängelte Funktion oder Eigenschaft unter den Anwendungsbedingungen geprüft und beurteilt werden. In einem zweiten Schritt kann dann untersucht werden, ob die Software oder die Hardware für die fehlerhafte Funktion oder Eigenschaft ursächlich ist.

Sollte sich in einer Software(-version) ein Fehler befinden, so kann dieser Fehler grundsätzlich in allen damit ausgestatteten Produkten enthalten sein. Bei einfachen Strukturen kann dies in allen Produkten zur gleichen Abweichung führen. Bei komplexeren Strukturen und bei Verwendung von z. B. **selbstlernenden Algorithmen**, Künstlicher Intelligenz, Kalibrierungs-Algorithmen oder Parametrisierung kann oftmals nur schwer oder gar nicht ermittelt werden, welche Produkte betroffen sind. Aus diesem Grund muss

im Einzelfall betrachtet werden, welchen Einfluss die fehlerhafte Software hat. Leider erschwert dies auch die Verifikation des Fehlers, da die genauen Ausfallbedingungen nur selten ausreichend bekannt sind.

Aus diesem Grund empfiehlt es sich, die bemängelte Software auf einer Referenzhardware mit abgestimmten Prüfscenarien zu überprüfen.

Bei einem erhöhten Auftreten gleicher Symptome kann es sinnvoll sein, den Prozess der Software-Qualifizierung zu überprüfen. Hilfestellung dazu kann ggf. der VDA-Band *Automotive SPICE* bieten.

Grundsätzlich muss zunächst in einem abgestimmten Rahmen verifiziert werden, ob ein Fehler vorliegt. Sollte dies nicht gelingen, empfiehlt sich ein Vorgehen wie im VDA-Band *SAF* (Schadteilanalyse Feld) unter **NTF** („no trouble found“) beschrieben.

5.2 Logistikkreklamationen

Logistikkreklamationen unterscheiden sich von Produktreklamationen dadurch, dass Fehler in der Abwicklung aufgetreten sind und keine Produktfehler vorliegen. Beispiele dafür sind: falsche Mengen oder Anlieferzeiten, falsche Kennzeichnung. In diesen Fällen werden in der Regel zunächst Informationen ausgetauscht und nicht in jedem Fall Waren zurückgesandt.

Fehler in der Abwicklung tauchen nicht immer bereits bei der Wareneingangskontrolle auf. Manche Fehler können erst beim Verbau der Produkte festgestellt werden, wie z. B. falsche Ware in der Verpackung.

5.3 Reklamationen von Dienstleistungen

Sofern es sich bei Dienstleistungen um einmalige Tätigkeiten handelt, kann die Ursache ggf. nicht gefunden werden. Eine Nacherfüllung kann den Mangel zur Zufriedenheit abstellen.

Vielfach wird vom Kunden nur eine Stellungnahme eingefordert (s. Zeitlicher Ablauf und Fristen).

Die Definition von grundsätzlichen Vermeidungsmaßnahmen sind in diesen einmaligen Fällen nicht immer notwendig oder zielführend.

In der Kunden-/Lieferantenbeziehung sollte es eine Vereinbarung geben, die den Ausschluss oder Bestandteil einer Erhebung festlegt.

Entwicklungsdienstleitungen sind in diesem Fall nicht Teil des Standardisierten Reklamationsprozesses und unterliegen separaten Abnahmeprozessen.

5.4 Ersatzteilreklamationen nach EOP (End of Production)

Der Standardisierte Reklamationsprozess ist auch für diesen Fall anwendbar, jedoch ist eine Regelung für Verantwortlichkeiten und Ansprechpartner zwischen Kunden und Lieferanten vor EOP beim Kunden ratsam.

Bei „Ersatzteilen nach EOP“ handelt es sich um Produkte, die nach der eigentlichen Serienproduktion als Ersatzteile geliefert werden. Hier werden Teile betrachtet, die über den OEM oder Originalhersteller an die Werkstätten gehen (**Aftermarket** - Originalteile, keine Zubehörteile). Die Produkte unterliegen den gleichen Anforderungen wie die Serienteile.

In vielen Fällen kann die Produktion von Ersatzteilen nach EOP nur unregelmäßig stattfinden. Eine Verifizierung von benannten Maßnahmen kann somit längere Bearbeitungszeiträume hervorrufen.

Im Fehlerabstellprozess müssen die Maßnahmen und Zeiten unter Berücksichtigung der noch zu liefernden Mengen („Endbevorratung“/„all time requirements“) betrachtet und ausgewählt werden.

Zu berücksichtigen ist auch, dass es sich bei den zu liefernden Ersatzteilen „nach EOP“ um Produkte handelt, bei denen bereits Abstellmaßnahmen zu

bekannten Problemen eingeflossen sind. Diese Maßnahmen können, sofern zutreffend, als Abstellmaßnahmen zur Reklamation benannt werden. Diese Einschränkungen betreffen nur Teile nach EOP.

Vielfach wird vom Kunden nur eine Stellungnahme eingefordert, siehe dazu Kapitel 4.3 Verkürzte Fristen bei dringlichen Fällen .

5.5 Reklamationen vor SOP (Start of Production)

Bei Reklamationen vor SOP (Start of Production) ist zu unterscheiden, ob das betroffene Teil bereits freigegeben ist oder nicht. Bei bereits freigegebenen Teilen sollte grundsätzlich der Standardisierte Reklamationsprozess analog zur späteren Serienproduktion angewendet werden. Bei nicht freigegebenen Teilen hingegen ist der Entwicklungsprozess formal noch nicht abgeschlossen. In diesem Fall ist zwischen Kunde und Lieferant die spezifische Vorgehensweise zur Reklamationsabwicklung gesondert zu vereinbaren bzw. festzulegen, ob der Standardisierte Reklamationsprozess in diesem Fall trotzdem zur Anwendung kommen soll.

5.6 Reklamationen bei Security-Bausteinen

Der Anwendungszweck von elektronischen Sicherheitsbausteinen ist es, hardware-basierte Sicherheit bereitzustellen und Benutzerdaten vor verschiedenen Angriffsmethoden zu schützen sowie unbefugten Zugriff zu verhindern.

Um diese Sicherheitsfunktionalität zu erreichen, werden verschiedene Schutzmechanismen eingebaut. Sie sind auch in Bausteinen aktiv, die im Fehlerfall für eine Analyse zum Hersteller zurückgesendet werden.

Diese software-, und/oder hardwarebasierten Schutzmechanismen sind im

Allgemeinen nicht abschaltbar, da sie sonst von Angreifern missbraucht werden könnten. Als Beispiel sei der schlüssellose Fahrzeugzugang angeführt: Eine reklamierte, elektronische Wegfahrsperre bzw. deren Steuergerät ist ohne den zugehörigen Funkschlüssels nicht analysierbar.

Sie erschweren daher auch den Einsatz von Analysemethoden bei der Fehleranalyse beim Hersteller. In manchen Fällen führt dies zu längeren Analysezeiten, es kann sogar dazu führen, dass es praktisch unmöglich ist, einen physikalischen Defekt genau zu lokalisieren.

Kunde und Lieferant sollten diese Einschränkungen auch bezüglich der Durchführung von Reklamationen frühzeitig berücksichtigen.

5.7 Reklamationen bei EOS-Fällen (Electrical Overstress)

Der *Standardisierte Reklamationsprozess* ist auch für diesen Fall anwendbar. Die Ermittlung der Grundursache bei einem EOS ist jedoch schwierig nachweisbar. Sofern „electrically-induced physical damage“ (EIPD) nachgewiesen ist, existiert eine klar definierte Vorgehensweise im VDA-Band *EOS*.

5.8 Reklamation Setzteile („directed source“)

Der *Standardisierte Reklamationsprozess* ist auch für diesen Fall anwendbar, jedoch ist im Vorfeld eine vertragliche Regelung für Verantwortlichkeiten samt Ansprechpartner zwischen Kunden, Lieferanten und Anforderer zu empfehlen.

5.9 Reklamation Normteile

Bei Normteilen ist die Empfehlung für den *Standardisierten Reklamationsprozess* anzuwenden, wenn nicht anders vereinbart.

In der Praxis hat sich etabliert, dass durch akzeptable Ausschussquoten in der Produktion auf den *Standardisierten Reklamationsprozess* verzichtet wird. Diese Quoten bedürfen einer vertraglichen Regelung.

5.10 Reklamation Beistellteile

Der *Standardisierte Reklamationsprozess* ist auch für diesen Fall anwendbar, jedoch ist im Vorfeld eine vertragliche Regelung für Verantwortlichkeiten samt Ansprechpartner zwischen Kunden, Lieferanten und Anforderer zu empfehlen.

Ebenso sollte diese Vereinbarung eine Regelung z. B. für den Gewährleistungsanspruch beinhalten.

5.11 Reklamation ohne Teil

Es muss kein Teil vorliegen, wenn der Grund der Beanstandung durch geeignete Medien (Foto, Text, Video etc.) nachgewiesen werden kann. Sollte dennoch ein Produkt zur Ursachenanalyse erforderlich sein, muss die Sinnhaftigkeit zwischen den involvierten Parteien vereinbart werden.

Sollte ein Teil für die Analyse der Reklamation aus Sicht beider Parteien zwingend benötigt werden, es jedoch nicht vorliegen, so kann der Lieferant die Reklamationen aufgrund fehlender Analysemöglichkeiten ablehnen.

6 Glossar

Aftermarket

Teile oder Komponenten, die nicht vom OEM beschafft oder freigegeben wurden, wenngleich diese nach originalen Produktspezifikationen hergestellt sein können.....51

Charge

Produktionslos, abgeschlossene Menge gleichartiger Teile, z. B. eines Produktionstages, zwischen zwei Werkzeugwechseln o. ä.....38

EoL-Test

End-of-Line Test beschreibt eine in der Regel elektronische Prüfung des Produktes nach der Montage, vor der Auslieferung. Unter Umständen wird nur der jeweils eigene Bauumfang geprüft, das Funktionieren von angelieferten Unterbaugruppen ("Black Boxes") jedoch voraus gesetzt.47

Feldreklamationen

Beanstandungen, die erst mit der Benutzung des Produkts durch den Endkunden sichtbar werden.7

i.O.

in Ordnung.....38

Ist/Ist-Nicht Analyse

Technik zur Eingrenzung von Fehlerauftreten und -ursachen. Hierzu wird systematisch untersucht und tabellarisch notiert, unter welchen Umständen der Fehler auftritt und unter welchen nicht. Oftmals können aus einer solchen Untersuchung weitere Schlüsse gezogen werden, und zwar bereits bevor zusätzliche Versuche erforderlich sind..... 17

Kaskadierung

Standardisierte Vorgehensweise, um Ursachen für ein Problem zu erkennen und diese kontrolliert zu eliminieren. Eine bekannte Methode ist die "Problemlösung in 8 Disziplinen", jedoch gibt es weitere Möglichkeiten..... 15

QDX

"Quality Data Exchange" – VDA-Standard, beschreibt Vorgehensweisen und elektronische Datenaustauschformate für verschiedene Bereiche der Zusammenarbeit zwischen den Geschäftspartnern. Siehe auch VDA Band *Austausch von Qualitätsdaten/QDX*..... 39

QMC

"Qualitäts-Management Center" im VDA..... 9

Referenzteile

Teile, die dem letzten freigegebenen Entwicklungsstand entsprechen und vollumfänglich getestet/gemessen sind. Diese dienen als Referenz, gegen die folgende Serienteile bewertet werden. Referenzteile können beim Lieferanten oder beim Kunden in Verwahrung sein. 19

Reklamationsbericht

Bericht des Lieferanten, in dem dieser die Fehlerbeschreibung sowie die ermittelten Ursachen und Abstellmaßnahmen zusammenfassend beschreibt 37

Selbstanzeige

Hinweis eines Lieferanten an den Kunden, dass ein Bauteil möglicherweise fehlerhaft ist, noch bevor der Kunde das selbst bemerkt und einen Reklamationsprozess in Gang gesetzt hat. In der Regel wird der Kunde dem Lieferanten bei einer Selbstanzeige entgegenkommen. Selbstanzeigen können verpflichtend sein. 9

selbstlernende Algorithmen

Programme, die in der Lage sind, Auswirkungen ihrer Aktionen zu

interpretieren und diese selbsttätig für künftige Entscheidungen zu optimieren.49

Sofortmaßnahmen

Sofortmaßnahmen sind Aktionen, die keiner langen Planung bedürfen, unmittelbar eingeleitet werden können und der Schadensbegrenzung dienen. Typische Sofortmaßnahmen sind Sperrung der betroffenen Charge und ggf. der damit ausgerüsteten Produkte, Unterbrechung der Verwendung des beanstandeten Teils, Information von anderen Nutzern dieser Teile.19

Tier-n

Tier-1 ist ein Lieferant, Tier-2 ist ein Unterlieferant des Tier-1, Tier-3 wiederum ein Unterlieferant des Tier-2 und so weiter.37

Verwerfung

formale Mitteilung des Kunden an den Lieferanten, dass sein Produkt nicht in allen Punkten den vereinbarten Anforderungen entspricht.37

Wirksamkeit

Anzahl der mit Maßnahmen noch auftretenden Fehler ggü. der ursprünglichen Fehlerhäufigkeit.22

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: VDA-Bände mit thematischem Bezug zum VDA-Band <i>Standardisierter Reklamationsprozess</i>	10
Abbildung 2: Übersicht über den Standardisierten Reklamationsprozess mit zugehörigen Rollen	14
Abbildung 3: Rollenbeschreibung im Standardisierten Reklamationsprozess	16
Abbildung 4: Eingabe, Aktivität (Vorgang) und Ausgabe (Ergebnis) des Prozesselements „Klärung und Analyse eines Symptoms “	19
Abbildung 5: Eingabe, Aktivität (Vorgang) und Ausgabe (Ergebnis) des Prozesselements „Klärung und Analyse der Reklamation“	21
Abbildung 6: Eingabe, Aktivität (Vorgang) und Ausgabe (Ergebnis) des Prozesselements „Sofortmaßnahmen (Lieferant)“	23
Abbildung 7: Eingabe, Aktivität (Vorgang) und Ausgabe (Ergebnis) des Prozesselements „Problem- und Ursachenanalyse“	24
Abbildung 8: Eingabe, Aktivität (Vorgang) und Ausgabe (Ergebnis) des Prozesselements „Abstellmaßnahmen und Wirksamkeitsprüfung“	26
Abbildung 9: Eingabe, Aktivität (Vorgang) und Ausgabe (Ergebnis) des Prozesselements „Abschluss und Bewertung durch den Kunden“	27
Abbildung 10: Eingabe, Aktivität (Vorgang) und Ausgabe (Ergebnis) des Prozesselements „Reklamationsbericht“	28
Abbildung 11: Eingabe, Aktivität (Vorgang) und Ausgabe (Ergebnis) des Prozesselements „Kaskadierung“	30
Abbildung 12: Empfohlene Berichtszeitpunkte (*)	34
Abbildung 13: Standardisierter Kundenreklamationsprozess mit Bezug auf Meilensteine und Durchlaufzeiten	42

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Erläuterung Elemente Fehlerbeschreibung	18
Tabelle 2: Mögliche Chancen und Risiken im Reklamationsprozess	32
Tabelle 3: Kommunikationsmatrix.....	36

Anhang B: Vorschlag für Reklamationsbericht

Reklamationsbericht		
Prüfberichtsnummer:		
Betroffenes Teil:		
Teilbezeichnung:		
Abgrenzung des Umfangs: (Zeitraum / Seriennummern / Lieferungsnummer / Charge):		
Problembeschreibung:.....		
Reklamationsanwörter/beh. Kunde	Reklamationsanwörter/beh. Lieferant	Problem Reklamationsanwörter/beh. Lieferant
Sofortmaßnahmen		
Einsatzdatum: <input style="width: 100px;" type="text"/>		
Beschreibung der Maßnahme:		
.....		
.....		
Technische & Systematische Grundsachen (Auffreten und Nicht- Entdecken):		
.....		
.....		
.....		
Vorläufige Abstellmaßnahmen:		
.....		
.....		
.....		
Endgültige Abstellmaßnahmen:		
.....		
.....		
.....		
IO- Lieferung:		
Einsatzdatum: <input style="width: 100px;" type="text"/>		
Abgrenzung der IO Lieferung ab: (Zeitraum / Seriennummern / Lieferungsnummer/ Charge):		
.....		
.....		
Vermeidung von Problemwiederholung durch:		
.....		
.....		

Anhang C: Auslösematrix

1) Reklamation dem richtigen Lieferanten zugeordnet?			Liegen kunden-spezifische Vereinbarungen vor, sind diese einzuhalten!	Seitungsname	Problemlösungsprozess (Bd-Memozahl)	
2) Phase im Lebenszyklus?						
3) Symptom bekannt?						
ja	vor SOP*	Ja	Erneutes Auftreten der bekannten Fehlerursache liegt vor Implementierung zugehöriger Maßnahmen (vor Clean Point)	x		
		Nein	Erneutes Auftreten der bekannten Fehlerursache liegt nach Implementierung zugehöriger Maßnahmen (nach Clean Point)		x	
	Serie & Serienstartphase 0 KM	Ja	Unbekannte Fehlerursache - Start Problemlösung		x	
			Erneutes Auftreten der bekannten Fehlerursache liegt vor Implementierung zugehöriger Maßnahmen (vor Clean Point)	x		
		Nein	Erneutes Auftreten der bekannten Fehlerursache liegt nach Implementierung zugehöriger Maßnahmen (nach Clean Point)		x	
		Nein	Unbekannte Fehlerursache - Start Problemlösung		x	
		Feldausfall	Ja	Erneutes Auftreten der bekannten Fehlerursache liegt vor Implementierung zugehöriger Maßnahmen (vor Clean Point) - ggf. Berücksichtigung Schadteilanalyse Feld	x	
			Nein	Erneutes Auftreten der bekannten Fehlerursache liegt nach Implementierung zugehöriger Maßnahmen (nach Clean Point) ggf. Berücksichtigung Schadteilanalyse Feld		x
	Nach EOP	Ja	Unbekannte Fehlerursache - Start Problemlösung ggf. Berücksichtigung Schadteilanalyse Feld		x	
			Erneutes Auftreten der bekannten Fehlerursache liegt vor Implementierung zugehöriger Maßnahmen (vor Clean Point)	x		
		Nein	Erneutes Auftreten der bekannten Fehlerursache liegt nach Implementierung zugehöriger Maßnahmen (nach Clean Point)		x	
	nein	Kein Reklamationsprozess bei diesem Lieferanten notwendig			x	

* Eine Reklamationsbearbeitung vor R04, in Anlehnung an den VDA Band Reifegradabsicherung für Neuteile, wird nicht als sinnvoll erachtet

Qualitätsmanagement in der Automobilindustrie

Den aktuellen Stand der veröffentlichten VDA-Bände zum Qualitätsmanagement in der Automobilindustrie (QAI) finden Sie im Internet unter <http://www.vda-qmc.de>.

Auf dieser Homepage können Sie auch direkt bestellen.

Bezug:

Verband der Automobilindustrie e.V. (VDA)

Qualitäts Management Center (QMC)

10117 Berlin, Behrenstr. 35

Telefon +49 (0) 30 89 78 42-235, Telefax +49 (0) 30 89 78 42-605

E-Mail: info@vda-qmc.de, Internet: www.vda-qmc.de

