

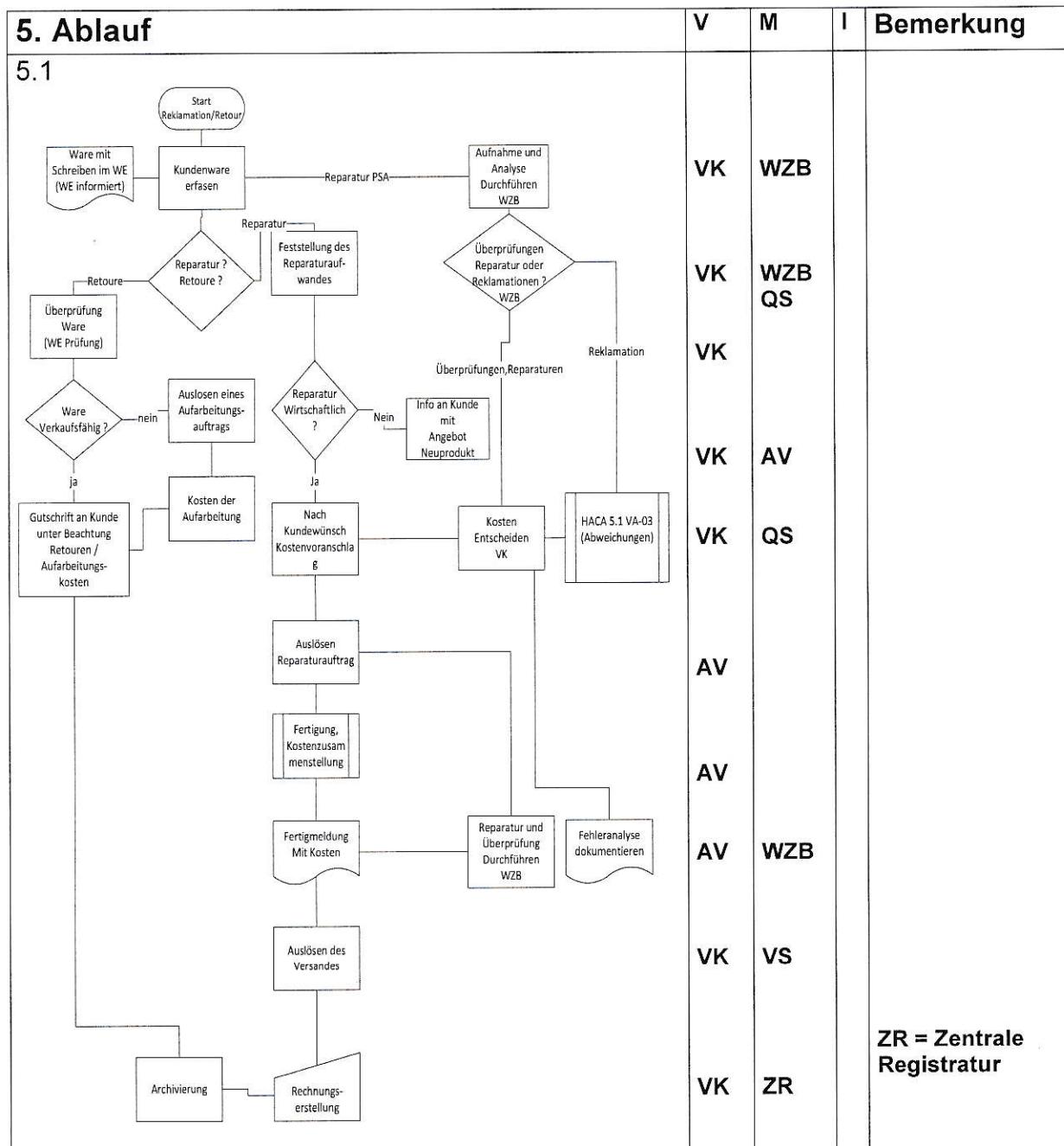
Management- System Handbuch	✓	VA = Verfahrensanweisung	 HACA LEITER
		AA = Arbeitsanweisung	
		FB = Formblatt	
		PA = Prüfanweisung	
Titel: Bearbeitung von Retouren, Reparaturen und Reklamationen		Nr.: HACA 4.1-AA-01-2 Bearbeitung von Retouren, Reparaturen, Rekl.	
		Seite 1 von 3	

1. Zweck / Ziel: Durch die Regelung der Retouren, Reparaturen und Reklamation soll die schnelle Abarbeitung im Hause HACA ermöglicht werden.
2. Geltungsbereich Für den Bereich VK,WZB,QS,AV,VS.
3. Beschreibung der Inhalte:
5.1 Retouren / Reparaturen 5.2 Reklamationen
4 Mitgeltende Dokumente und Unterlagen VA 4.2-VA-01 Kennzeichnung <u>U:\QS\Hyperlink Doku\Prozess Überprüfungen, Reparaturen und Reklamationen.docx</u>

Freigabe:			
Freigegeben:		Genehmigt:	
Name:	J.Szynfeld	Name:	O.Helwig
Datum:	21.08.2018	Datum:	21.08.2018

Management- System Handbuch	✓	VA = Verfahrensanweisung	 HACA LEITERN
		AA = Arbeitsanweisung	
		FB = Formblatt	
		PA = Prüfanweisung	

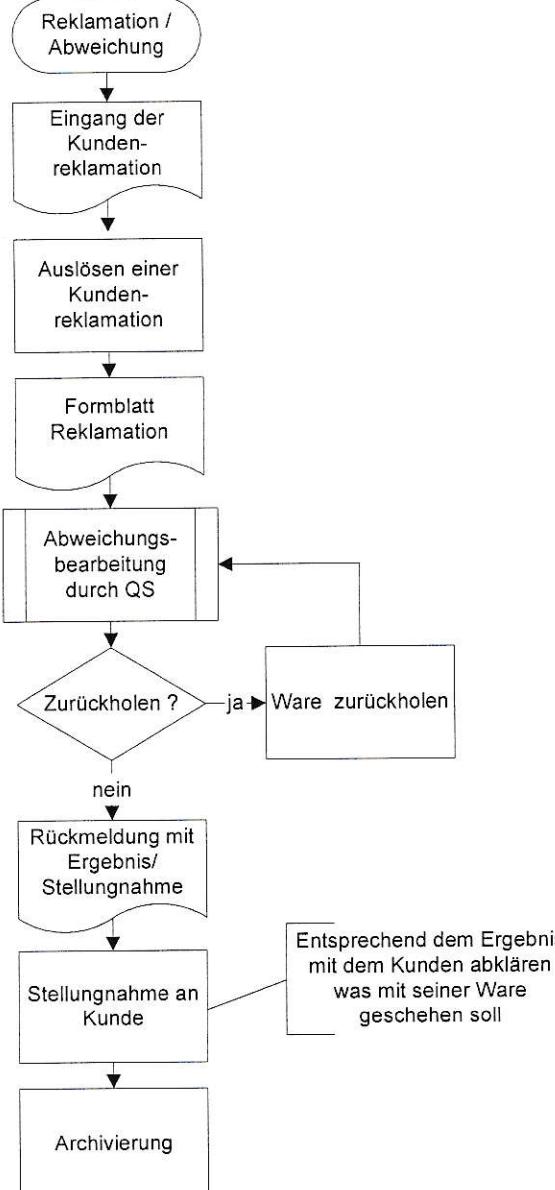
Titel: Bearbeitung von Retouren, Reparaturen und Reklamationen	Nr.: HACA 4.1-AA-01-2 Bearbeitung von Retouren, Reparaturen, Rekl.
	Seite 2 von 3



Freigabe:			
Freigegeben:		Genehmigt:	
Name:	J.Szynfeld	Name:	O.Helwig
Datum:	21.08.2018	Datum:	21.08.2018

Management- System Handbuch	✓	VA = Verfahrensanweisung AA = Arbeitsanweisung FB = Formblatt PA = Prüfanweisung	 HACA LEITERN

Titel: Bearbeitung von Retouren, Reparaturen und Reklamationen	Nr.: HACA 4.1-AA-01-2 Bearbeitung von Retouren, Reparaturen, Rekl.
	Seite 3 von 3

	V	M	I	Bemerkung
<p>5.2</p>  <pre> graph TD A([Reklamation / Abweichung]) --> B[Eingang der Kundenreklamation] B --> C[Auslösen einer Kundenreklamation] C --> D[Formblatt Reklamation] D --> E[Abweichungsbearbeitung durch QS] E --> F{Zurückholen?} F -- ja --> G[Ware zurückholen] F -- nein --> H[Rückmeldung mit Ergebnis/Stellungnahme] H --> I[Stellungnahme an Kunde] I --> J[Archivierung] I --> K[Entsprechend dem Ergebnis mit dem Kunden abklären was mit seiner Ware geschehen soll] </pre>	VK			

Freigabe:			
Freigegeben:		Genehmigt:	
Name:	J.Szynfeld	Name:	O.Helwig
Datum:	21.08.2018	Datum:	21.08.2018