

Anforderungen an Kundenreklamationen, Requirements for customer complaints

Objective and Purpose	2
Scope	2
Related Documents	2
Requirements	2
Form	2
Required Information	2
Optional Information	2
Internal Processing Procedure	3
Deadlines	3
Revision Record	3
Ziel und Zweck	4
Geltungsbereich	4
Mitgeltende Dokumente	4
Anforderungen	4
Form	4
Erforderliche Angaben	4
Optionale Angaben	4
Interner Bearbeitungsprozess	5
Fristen	5
Änderungsverzeichnis	5
Aushänge	6

Englische Version, deutsche Version, weiter unten

Requirements for Customer Complaints

OBJECTIVE AND PURPOSE

This document defines the requirements for submitting a customer complaint to Vögtlin Instruments GmbH. The document is bilingual (English/German); the English version appears at the beginning, the German version at the end.

SCOPE

Submission of complaints to Vögtlin Instruments GmbH.

RELATED DOCUMENTS

- AA05.1.138 Returns from the EU (internal work instruction, only in German)
- AA00.2.01 Continuous Improvement Process (CIP)
- Order documents

REQUIREMENTS

Form

A complaint must be submitted in written form via email, preferably directly to the responsible employee in Sales or Service. In case of doubt, please contact: info@voegtlin.com.

Required Information

Customer data

- Company
- Contact person
- Contact details (phone/email)

Product data

- Problem description
- Product name
- Item number
- Serial number(s)
- Number of affected devices

Order data

- Order number (AB no.)

Optional Information

Background

- Relevant service history
- Actions or tests already performed

Additional Documents

- Photos
- Test reports
- Other documents

Urgency

- Expected response time

Special form of feedback

- If not specified, feedback will be provided by the responsible Sales or Service employee after completion.

INTERNAL PROCESSING PROCEDURERegistration

- The complaint is documented in the IMPROVE system and assigned to a Case Owner.

Decision

- Evaluation by the Case Owner, with classification according to importance, urgency, and safety relevance.

Measures

- Initiation of immediate and improvement measures.

Feedback

The customer will be informed as necessary, at the latest upon completion of the complaint process.

Feedback includes:

- Complaint acknowledgement
- Immediate measures initiated
- Final report with implemented improvements
- Optional: Expected next steps and deadlines

8D Report

An 8D report will be created if at least one of the following conditions is met:

- A confirmed repeat error is present
- High safety relevance is given
- The issue is classified as critical or essential
- The customer explicitly requests an 8D report

Deadlines

- Initial feedback to the customer: if necessary, within 7 calendar days after registration.

Completion Targets

Depending on the case; typical guideline values are:

- Decision: 7 days
- Execution: 14 days
- Improvement: 21 days

REVISION RECORD

This document replaces:	Document number:	DO00.2.28	Version number:	01
-------------------------	------------------	-----------	-----------------	----

Version	Area: Description of Change
01	Document: Initial creation
02	Document: Minimal editorial adjustments, integration into the downloads on the homepage, controlled via "Aushänge" (only in the German section)

German version, English version above

Anforderungen an Kundenreklamationen, Requirements for customer complaints

ZIEL UND ZWECK

Im Vorliegenden Dokument werden die Anforderungen für die Platzierung einer Kundenreklamation bei Vögtlin Instruments GmbH aufgeführt. Das Dokument ist zweisprachig (Deutsch/Englisch) aufgebaut, die Englische Version befindet sich am Anfang des Dokuments, die Deutsche am Ende.

GELTUNGSBEREICH

Platzierung von Reklamationen bei der Vögtlin Instruments GmbH.

MITGELTENDE DOKUMENTE

- AA05.1.138 Rücksendungen aus der EU (interne Arbeitsanweisung, nur in Deutsch)
- AA00.2.01 KVP Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- Auftragsdokumente

ANFORDERUNGEN

Form

Eine Reklamation ist in schriftlicher Form, per E-Mail einzureichen. Vorzugsweise direkt an den Zuständigen Mitarbeiter im Verkauf oder im Service. Im Zweifelsfall an info@voegtlin.com

Erforderliche Angaben

Kundendaten

- Firma
- Ansprechpartner
- Kontaktdaten (Telefon/E-Mail)

Produktdaten

- Problembeschreibung
- Produktname
- Artikelnummer
- Seriennummer(n)
- Anzahl betroffener Geräte

Auftragsdaten

- Auftragsnummer (AB-Nr.)

Optionale Angaben

Vorgeschichte

- Relevante Servicehistorie
- Bereits unternommene Massnahmen oder Tests

Weitere Unterlagen

- Fotos
- Prüfberichte

- sonstige Dokumente

Dringlichkeit

- Erwartete Rückmeldefrist

Besondere Form der Rückmeldung

- Ohne Angabe erfolgt die Rückmeldung nach Abschluss durch die verantwortliche Person im Verkauf resp. Service.

INTERNER BEARBEITUNGSPROZESS

Erfassung

- Die Meldung wird im System IMPROVE dokumentiert und einem Case Owner zugeordnet.

Entscheidung

- Bewertung durch Case Owner, Einstufung nach Wichtigkeit, Dringlichkeit und Sicherheitsrelevanz.

Massnahmen

- Einleitung von Sofort- und Verbesserungsmaßnahmen

Rückmeldung

Der Kunde wird nach Bedarf informiert, spätestens beim Abschluss der Meldung.

Sie enthält:

- Bestätigung der Reklamation
- Eingeleitete Sofortmassnahmen
- Abschlussbericht mit getroffenen Verbesserungen
- Optional: Erwartete nächste Schritte und Fristen

8D-Report

Ein 8D-Report wird erstellt, wenn mindestens eine der folgenden Bedingungen erfüllt ist:

- Belegter Wiederholfehler liegt vor
- Hohe Sicherheitsrelevanz ist gegeben
- Bedeutung ist als existenziell eingestuft
- Kunde fordert explizit einen 8D-Report

Fristen

- Erste Rückmeldung an den Kunden: Bei Bedarf innert **7 Kalendertagen** nach Erfassung.

Abschlussmassnahmen

Abhängig von Fall, Richtwerte sind

- Entscheiden: 7 Tage
- Erledigen: 14 Tage
- Verbessern: 21 Tage

ÄNDERUNGSVERZEICHNIS

Das vorliegende Dokument ersetzt:	Dokumentnummer:	DO00.2.28	Versionsnummer:	01
-----------------------------------	-----------------	-----------	-----------------	----

Version	Bereich: Beschreibung der Änderung
01	Dokument: Neuerstellung
02	Dokument: Minimale Redaktionelle Anpassungen, Integration in die Downloads auf der Homepage, gesteuert via «Aushänge» (nur im Deutschen Teil)

AUSHÄNGE

Dieses Dokument hängt (mindestens in Auszügen) an folgenden Orten offiziell aus. Bei Freigabe einer neuen Version muss sichergestellt werden, dass alle Aushänge ausgetauscht werden!

Ort	Auszug
Downloadbereich der Homepage (via IT)	Komplett
Total Aushänge:	1