|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Problem / Reklamation: | | | Problem-Nr.: | |
| Projekt: | |
| Problembehandlung eingeleitet durch: | Eingeleitet am: | Verantwortliche Abt. für die Problembehandlung: | | Erledigt am: |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1) Team bilden | | | | | Verteiler für Berichte | | | |
|  | | | | |  | | | |
| 2) Problem beschreiben | | | | | Teilenummer | Stichwort für das Problem | Ergebnis / Anmerkung / Verweise auf Dokumentation | |
|  | | | | |  |  |  | |
| 3) Sofortmaßnahmen treffen | | | | | zuständig/ Termin | Erledigungs-Termin | Ergebnis / Anmerkung / Verweise auf Dokumentation | |
|  | | | | |  |  |  | |
|  | | | | |  |  |  | |
|  | | | | |  |  |  | |
|  | | | | |  |  |  | |
| 4) Ursachen analysieren | | | | | Prozessabschnitt in dem Ursache auftrat | Stichwort für die Ursache | Ergebnis / Anmerkung / Verweise auf Dokumentation | |
|  | | | | |  |  |  | |
|  | | | | |  |  |  | |
| 5) Korrekturmaßnahmen festlegen (inkl. Wirksamkeitsprüfung) | | | | | zuständig/ Termin | Erledigungs-Termin | Ergebnis / Anmerkung / Verweise auf Dokumentation | |
|  | | | | |  |  |  | |
|  | | | | |  |  |  | |
|  | | | | |  |  |  | |
| 6) Korrekturmaßnahmen organisatorisch verankern | | | | | zuständig/ Termin | Erledigungs-Termin | Ergebnis / Anmerkung / Verweise auf Dokumentation | |
|  | | | | |  |  |  | |
|  | | | | |  |  |  | |
| 7) Vorbeugungsmaßnahmen treffen | | | | | zuständig/ Termin | Erledigungs-Termin | Ergebnis / Anmerkung / Verweise auf Dokumentation | |
|  | | | | |  |  |  | |
|  | | | | |  |  |  | |
| 8) Problemlösungsprozess abschließen | | | | | | | | |
| Teamleiter | Datum | Unterschrift | Teamleiter-Lief. | Datum | Unterschrift | Kunde | Datum | Unterschrift |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |