

 <b>MÖLLER-WEIDEL</b> INTERNATIONAL	<b>Kundenbeanstandung</b>	Nr.:
---	---------------------------	------

aufgenommen :			
	Name	Datum	Telefon
Kunde :			
			Telefon

## Betroffenes Gerät

<b>OP- Mikroskop</b> Benennung :	REF-Nr.:	SN :
<b>Stativ / Einheit</b> Benennung :	REF-Nr.:	SN :
<b>Andere Geräte</b> Benennung :	REF-Nr.:	SN :

*Nur bei Garantie und Kulanz ausfüllen :*

Lieferung	:	Rechnungs-Nr.	Auftrags-Nr.	Lieferdatum
Kosten	:	Herstellkosten	EUR	

**Beschreibung, Kommentar des Kunden :**

[illegible]

## Service-Akte anlegen ?

nein ☐

ja ☐

**Ist der Fehler vermutlich sicherheitsrelevant ?**

nein ☐

ja ☐

**Sicherheitsrelevante Meldungen unverzüglich dem Sicherheitsbeauftragten nach MPG zuleiten !**

**Sofortmaßnahmen veranlaßt :**

[illegible]

Kunde erhielt eine Bestätigung seiner Beanstandung:

telefonisch ☐

per email ☐

Rückware ins Werk Ja ☐ Nein ☐

Rückware ist im Haus Ja ☐

Nein ☐

WES-Nr.:

Verteiler : GL, V, Q

### Fehleranalyse :

[illegible]

- Ist der Fehler sicherheitsrelevant, ist eine Neu-Bewertung des Risikos erforderlich ?	nein <input type="checkbox"/>	ja <input type="checkbox"/>
- Ist Rückrufaktion erforderlich ?	nein <input type="checkbox"/>	ja <input type="checkbox"/>
- Meldung an Behörden / FDA erforderlich ?	nein <input type="checkbox"/>	ja <input type="checkbox"/>
- Welche Folgeschäden können entstehen ?		
- Welche Händler / Anwender müssen benachrichtigt werden ?		
- Welche anderen Geräte / Unterlagen sind betroffen ?		

### Kundenbeanstandung berechtigt ?

ja ☐nein ☐

### Garantie berechtigt ?

ja ☐nein ☐

nicht anwendbar ☐

### Problemstufe :

**GRÜN** ☐

**GELB** ☐

**ORANGE** ☐

**ROT** ☐

**Maßnahmen zur Beseitigung des Fehlers :**

[illegible]

**Maßnahmen zur Beseitigung der Fehlerursachen :**

<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
--	--

**Maßnahmen erledigt :**

---

Qualitätswesen

Datum

**Vorgang abgeschlossen :**

Marketing / Vertrieb

Datum

Ablage : Original : Akte Kundenbeanstandungen M/V  
Kopie : Akte Fehlerauswertung Q

Übernahme der Kundenbeanstandung ? ☐