

## Anmeldung

Sie können sich mit dem Anmeldeformular auf unserer Homepage „[www.azr-consulting.de](http://www.azr-consulting.de)“, per Fax, mit dem folgenden Anmeldeabschnitt oder formlos unter Nennung folgender Angaben anmelden: **Veranstaltungstitel und -datum, Vor- und Nachname, Adresse, Telefon, Email-Adresse.**

\_\_\_\_\_ Abschnitt bitte abtrennen! \_\_\_\_\_

### Fax-Anmeldung (FAX 030-219 17 103)

Ich melde mich zur Schulung „Beispiele häufiger Abweichungen bei der Begutachtung von Laboratorien gemäß DIN EN ISO/IEC 17025 und Lösungsmöglichkeiten“ am

- 03.05.2012 in Berlin  
 02.10.2012 in Düsseldorf

an und erkenne die Teilnahmebedingungen an.

Name(n): .....

Titel: .....

Firma: .....

Adresse: .....

Telefon: .....

Fax: .....

Email: .....

Datum: .....

Unterschrift(en): .....

## Seminarleiter

### Andreas Müller

*Geschäftsführer von AZR-Consulting*

#### Qualifikation und Erfahrung

- Mehrjährige Erfahrung in der QM-Beratung von Laboratorien verschiedenster Fachrichtungen
- Leitender Begutachter der DAkkS GmbH
- staatlich geprüfter Lebensmittelchemiker
- Qualitätsmanager (DEKRA)
- QII-Schein (DGQ)
- mehrjährige Erfahrung als Leiter der externen analytischen Qualitätssicherung im Bundesweiten Lebensmittel-Monitoring (BGVV, Berlin)
- Aufbau des European Proficiency Testing Information System EPTIS (BAM, Berlin)

**AZR-Consulting**  
Inhaber: Andreas Müller  
Pankstraße 8-10, Aufgang B  
13127 Berlin



Telefon: 030/219 17 102  
Fax: 030/219 17 103  
Mobil: 0177 30 24 968  
Email: [mueller@azr-consulting.de](mailto:mueller@azr-consulting.de)  
Internet: [www.azr-consulting.de](http://www.azr-consulting.de)

Bitte beachten Sie unter [www.azr-consulting.de](http://www.azr-consulting.de) unsere weiteren Seminarangebote!

u.a.

- Qualifizierungskurs für QM-Beauftragte in akkreditierten Laboratorien
- Qualifizierungskurs für interne Auditoren
- Anforderungen der DIN EN ISO/IEC 17025 an Prüf- und Kalibrierlaboratorien und deren Umsetzung - Intensivseminar
- Managementbewertungen und messbare Q-Ziele

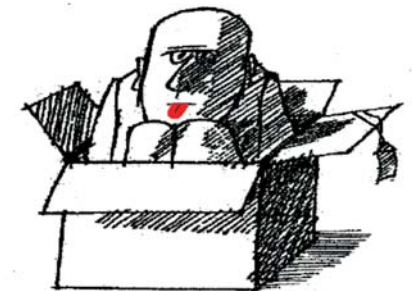
## AZR-CONSULTING

# Aus der Praxis für die Praxis

## Beispiele häufiger Abweichungen bei der Begutachtung von Laboratorien gemäß DIN EN ISO/IEC 17025 und Lösungsmöglichkeiten

Themen: Beschwerdemanagement, fehlerhafte Prüfarbeiten, Korrekturmaßnahmen, Ermittlung der Kundenzufriedenheit, Verbesserung

- Berlin, 03.05.2012
- Düsseldorf, 02.10.2012



Qualität ist, wenn der Kunde zurück kommt und nicht das Produkt

## Ziel des Seminars

Ziel dieses Seminars ist es, Ihnen Lösungsmöglichkeiten für bei Begutachtungen gemäß DIN EN ISO/IEC 17025 in den letzten Jahren häufig beobachtete Abweichungen bei den Themen Beschwerde-management, Lenkung fehlerhafte Prüfarbeiten, Korrekturmaßnahmen, Ermittlung der Kundenzufriedenheit und ständige Verbesserung vorzustellen. Neben der Vermittlung der Anforderungen steht bei diesem Seminar der praktische Aspekt im Mittelpunkt. Viele Gesprächspartner in den Laboratorien haben uns immer wieder berichtet, dass in vielen Seminaren zwar Forderungen gut vermittelt werden, aber die eigentliche Schwierigkeit darin liegt, die Forderungen in praktische Regelungen umzusetzen. Hier wollen wir Ihnen mit diesem Seminar weiterhelfen, in dem wir Ihnen konkrete Umsetzungsvorschläge darlegen und diese mit Ihnen diskutieren. Die vorgestellten Unterlagen erhalten Sie auf CD-ROM. Dies ermöglicht es Ihnen die gezeigten Beispiele für die eigene Anwendung zu bearbeiten.

## Zielgruppen

Alle Laboratorien die ein QM-System gemäß der DIN EN ISO/IEC 17025 implementiert haben, insbesondere Qualitätsmanagementbeauftragte, interne Auditoren, Labormitarbeiter, Leitungsebene.

## Warum Seminarbesuch bei uns?

Wir kennen die Akkreditierungspraxis sowohl von der Seite der Akkreditierungsstelle als auch von der der Laboratorien.

Bei uns werden Ihnen nicht nur Normenanforderungen vermittelt, sondern ebenso die Umsetzungsanforderungen mit Beispielen als Hilfe zur Selbsthilfe angeboten.

## Seminarprogramm

10:00 Begrüßung und Vorstellung

10:20 Beschwerdemanagement, Lenkung fehlerhafter Prüfarbeiten, Korrekturmaßnahmen  
*(was verlangt die Norm; Art der Abweichungen; DIN ISO 10002 "Leitfaden zur Behandlung von Reklamationen"; Beispielunterlagen für die Dokumentation von Reklamationen / Fehlern) Vorstellung und Diskussion einer normgerechten und praxisgerechten Vorgehensweise und Dokumentation*

11:30 Kaffeepause

11:45 Fortsetzung

13:00 Mittagessen

14:00 Ermittlung der Kundenzufriedenheit  
*(was verlangt die Norm; Bedeutung im Kontext der 17025 (Management-Review, Beschwerden, ständige Verbesserung); Art der Abweichungen; welche Regelungen sind in der QM-Dokumentation festzulegen; welche Lösungsmöglichkeiten gibt es; wie oft ist sie zu ermitteln; Durchführung und Dokumentation) Vorstellung und Diskussion einer normgerechten und praxisgerechten Vorgehensweise und Dokumentation*

15:30 Kaffeepause

15:45 Ständige Verbesserung  
*(was verlangt die Norm; Art der Abweichungen; muss man ständig besser werden; wie kann man die Verbesserung nachweisen bzw. messbar machen; welchen Zweck haben Kennzahlen; welche Kennzahlen kann man ohne großen Aufwand im Labor ermitteln; Planung, Durchführung und Dokumentation der ständigen Verbesserung) Vorstellung und Diskussion einer normgerechten und praxisgerechten Vorgehensweise und Dokumentation*

17:00 Ende

Sie erhalten viele der gezeigten Beispieldokumente als originale Dateien auf CD-Rom für die eigene Anwendung!

## Teilnahmebedingungen

**Teilnahmegebühr:**

Die Teilnahmegebühr beträgt 385,- Euro zzgl. MwSt. pro Teilnehmer und schließt Begleitmaterial, Mittagessen, Seminar- und Pausengetränke mit ein.

Für jeden weiteren Teilnehmer eines Unternehmensstandortes beträgt die Teilnahmegebühr 335,- Euro zzgl. MwSt..

**Rabatt für Frühbucher:**

Bei einer Anmeldung bis zu 50 Tage vor der Veranstaltung gewähren wir Rabatt. Die Teilnehmergebühr beträgt dann nur 365,- Euro zzgl. MwSt. pro Teilnehmer!

**Anmeldung und Stornierung:**

Bitte die Anmeldung gemäß den umseitigen Hinweisen per Internet, Fax oder formlos vornehmen. Die Anmeldung muss spätestens 30 Tage vor dem Veranstaltungstermin erfolgen.

Für Stornierungen bis zu 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn wird eine Bearbeitungsgebühr von 60,- Euro zzgl. MwSt. in Rechnung gestellt, danach wird die Teilnahmegebühr in voller Höhe fällig.

Bei Absage des Seminars durch den Veranstalter z.B. durch Erkrankung oder unzureichende Anzahl an Teilnehmern wird die Teilnahmegebühr in voller Höhe zurückerstattet. Weitere Ansprüche werden ausgeschlossen.

**Hotels:**

Mit der Anmeldebestätigung bekommen Sie eine Mitteilung über das gut erreichbare Tagungshotel. Hotelübernachtungen bitten wir selbst zu buchen.

**Begleitmaterial:**

Alle Teilnehmer erhalten eine CD-ROM mit allen Seminarunterlagen, eine Tagungsmappe und ein Teilnahmezertifikat.