

Inhouse-Seminar

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

Inhalte

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*

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*

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 / Dokumentation der ständigen Verbesserung*
- *Vorstellung und Diskussion einer normgerechten und praxisgerechten Vorgehensweise und Dokumentation*

Hinweise

Dauer: 1 Tag
Dozent: Andreas Müller

Sie erhalten viele der gezeigten Beispieldokumente als original Dateien auf CD-ROM für die eigene Anwendung

Zielgruppen

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



Ihr Ansprechpartner:

Andreas Müller, Pankstr. 8-10, Aufg. B, 13127 Berlin
Telefon: 030-21917102, Fax: 030-21917103,
Email: mueller@azr-consulting.de