

# Inhouse-Schulung

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

### Inhalte

Lenkung fehlerhafter Prüfarbeiten, Korrekturmaßnahmen

- *Definitionen Korrektur/Korrekturmaßnahme*
- *Forderungen der DIN EN ISO/IEC 17025?*
- *Mitarbeitermotivation*
- *Prozess der Fehlerbearbeitung*
- *Fehlerbearbeitung mit Hilfe von Formularen*
- *Fehlerbearbeitung und ständige Verbesserung*
- *Zusammenhang mit anderen Normenpunkten*

Beschwerdemanagement

- *Reklamationen = Chance?*
- *Was ist eine Beschwerde / Reklamation?*
- *DIN ISO 10002: Behandlung von Reklamationen*
- *Reklamationen und Kundenzufriedenheit*
- *Forderungen der DIN EN ISO/IEC 17025?*
- *Welche Abweichungen werden häufig festgestellt?*
- *Beschwerdemanagement:  
Probleme – Differenzierung – Dokumentation –  
Verantwortlichkeiten – Planung und Durchführung*
- *Zusammenhang Beschwerdemanagement und ständige  
Verbesserung*

Ermittlung der Kundenzufriedenheit

- *Welche Forderungen stellt die DIN EN ISO/IEC 17025?*
- *Bedeutung im Kontext der 17025 (Management-Review,  
Beschwerden, ständige Verbesserung)*
- *Welche Regelungen sind in der QM-Dokumentation  
festzulegen?*
- *Wie oft ist sie zu ermitteln?*
- *Welche Lösungsmöglichkeiten zur Ermittlung der  
Kundenzufriedenheit gibt es?*
- *Beispiele für Formblätter zur Ermittlung und  
Dokumentation der Kundenzufriedenheit*
- *Zusammenhang Kundenzufriedenheitsermittlung und  
ständige Verbesserung*
- *Beziehung zwischen Mitarbeiter- und  
Kundenzufriedenheit*

Vorstellung und Diskussion einer normgerechten und  
praxisgerechten Vorgehensweise und Dokumentation

### Themen

Beschwerdemanagement, fehlerhafte  
Prüfarbeiten, Korrekturmaßnahmen,  
Ermittlung der Kundenzufriedenheit

### 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, Wittestr. 31, 13509 Berlin  
Telefon: 030-21917102, Fax: 030-21917103,  
Email: mueller@azr-consulting.de