

## Anmeldung

Sie können sich mit dem Anmeldeformular auf unserer Homepage unter „[www.azr-consulting.de/seminare](http://www.azr-consulting.de/seminare)“ oder per Fax, mit dem folgenden Anmeldeabschnitt anmelden.

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

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

Ich melde mich zum Seminar  
„Beispiele häufiger Abweichungen  
bei der Begutachtung von  
Laboratorien gemäß ISO/IEC 17025 und  
Lösungsmöglichkeiten“ am

23.09.2021 in Berlin

an und erkenne die Teilnahmebedingungen an.

\* Die Datenschutzerklärung unter [www.azr-consulting.de](http://www.azr-consulting.de)  
habe ich zur Kenntnis genommen und akzeptiere sie.

*\*Pflichtfeld*

Vorname(n): .....

Name(n): .....

Titel: .....

Firma: .....

Adresse: .....

Telefon: .....

Fax: .....

Email: .....

Datum: .....

Unterschrift(en): .....

Bitte teilen Sie uns auch ggf. abweichende  
Rechnungsadressen mit!

## Seminarleiter

**Andreas Müller**

*Geschäftsführer von AZR-Consulting*

### Qualifikation und Erfahrung

- mehrjährige Erfahrung in der QM-Beratung von Laboratorien verschiedenster Fachrichtungen
- ehemaliger Systembegutachter der DAkkS GmbH
- staatlich geprüfter Lebensmittelchemiker
- Qualitätsmanager (DEKRA)
- QII-Schein (DGQ)
- Aufbau des European Proficiency Testing Information System EPTIS (BAM, Berlin)

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

- Qualifizierungskurs für QM-Beauftragte in DIN EN ISO/IEC 17025 akkreditierten Laboratorien
- Qualifizierungskurs für interne Auditoren
- Anforderungen der DIN EN ISO/IEC 17025:2018 an Laboratorien und deren Umsetzung - *Intensivseminar*
- Managementbewertungen und messbare Q-Ziele

**AZR-Consulting**  
Inhaber: Andreas Müller  
Wittrstr. 31  
13509 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)

**AZR-CONSULTING**

**Aus der Praxis  
für die Praxis**

**Beispiele häufiger  
Abweichungen bei der  
Begutachtung von Laboratorien  
gemäß ISO/IEC 17025:2018 und  
Lösungsmöglichkeiten**

Themen: Beschwerdemanagement,  
Nichtkonforme Arbeiten,  
Korrekturmaßnahmen, Ermittlung der  
Kundenzufriedenheit

**Berlin, 23.09.2021**



*Vielen Dank für Ihre Anmeldung!*

*Wir Partner für Akkreditierung*

**[www.azr-consulting.de](http://www.azr-consulting.de)**

## 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 Beschwerdemanagement, nichtkonforme Arbeiten, Korrekturmaßnahmen, Ermittlung der Kundenzufriedenheit vorzustellen.

Ergänzend werden wir die Neuigkeiten der revidierten DIN EN ISO/IEC 17025, insbesondere zum Thema Beschwerden, bei diesem Seminar behandeln.

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 einem USB-Stick. 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 und Personen mit Führungsaufgaben/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

09:00 Begrüßung und Vorstellung

09:20 Nichtkonforme Arbeiten (7.10),  
Korrekturmaßnahmen (8.7)

- Definitionen Korrektur/Korrekturmaßnahme
- Forderungen der DIN EN ISO/IEC 17025?
- Welche Abweichungen werden häufig festgestellt?
- Mitarbeitermotivation
- Prozess der Fehlerbearbeitung
- Fehlerbearbeitung mit Hilfe von Formularen

10:30 Kaffeepause

10:45 Fortsetzung

12:00 Beschwerdemanagement (7.9)

- Reklamationen = Chance?
- Was ist eine Beschwerde / Reklamation?
- DIN ISO 10002: Behandlung von Reklamationen
- Reklamationen und Kundenzufriedenheit
- Forderungen der DIN EN ISO/IEC 17025
- Beschwerdemanagement  
Probleme - Differenzierung - Dokumentation - Verantwortlichkeiten - Planung und Durchführung

12:30 Mittagspause

13:30 Fortsetzung

15:00 Kaffeepause

15:15 Ermittlung der Kundenzufriedenheit (8.6)

- 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

Vorstellung und Diskussion einer normgerechten und praxisgerechten Vorgehensweise und Dokumentation

17:00 Ende

## Teilnahmebedingungen

Teilnahmegebühr:

Die Teilnahmegebühr beträgt 499,- Euro zzgl. MwSt. pro Teilnehmer und schließt Begleitmaterial, Mittagessen, Seminar- und Pausengetränke mit ein.

Für jeden weiteren Teilnehmer eines Unternehmensstandortes beträgt die Teilnahmegebühr 455,- Euro zzgl. MwSt..

Rabatt für Frühbucher:

Bei einer Anmeldung bis zu 50 Tage vor der Veranstaltung gewähren wir Rabatt. Die Teilnehmergebühr beträgt dann nur 475,- Euro zzgl. MwSt. pro Teilnehmer!

Anmeldung und Stornierung:

Bitte die Anmeldung gemäß den umseitigen Hinweisen per Internet oder Fax 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 einen USB-Stick mit allen Seminarunterlagen, eine Tagungsmappe und ein Teilnahmezertifikat.