

Inhouse-Schulung

Beschwerdemanagement, Nichtkonforme Arbeiten, Korrekturmaßnahmen und Kundenzufriedenheit - Anforderungen und Lösungsmöglichkeiten für ISO/IEC 17025 akkreditierte Laboratorien

Inhalte

Nichtkonforme Arbeiten (Kap. 7.10), Korrekturmaßnahmen (Kap. 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*

Beschwerdemanagement (Kap. 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*

Ermittlung der Kundenzufriedenheit (Kap. 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

Hinweise

Dauer: 1 Tag
Dozent: Andreas Müller

Sie erhalten viele der gezeigten Beispieldokumente als original Dateien im Download für die eigene Anwendung

Zielgruppen

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



Ihr Ansprechpartner:

Tobias Böttge, Oraniendamm 70 (Aufgang A), 13469 Berlin
Telefon: 030-21917102, Fax: 030-21917103,
E-Mail: boettge@azr-consulting.de