

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

Allgemeine Hinweise:

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

Dauer der Schulung: 1 Tag

Dozent: Dipl.-Ing. (FH) Tobias Böttge

Zielgruppen:

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