VERFAHRENSANWEISUNG

Beschwerdemanagement

1 ZWECK

Diese QM-TGM-VA beschreibt die von der VA - TGM festgelegten Verfahren, welche Maßnahmen bei Beschwerden und Einsprüchen in Bezug auf und um ihre Tätigkeit als Prüf- und Inspektionsstelle zu treffen sind. Dies erfolgt zu dem Zweck, dass die ausreichende Festlegung von Abläufen, für alle mit Beschwerden befassten Mitarbeiter:innen der VA - TGM, sichergestellt ist. Des Weiteren wird in dieser Verfahrensanweisung geregelt, wie negative Kundenrückmeldungen ausgewertet (Fehlerbericht) und für die Verbesserung des Managementsystems (Risikobewertung mit Maßnahmenliste) genutzt werden.

2 GELTUNGSBEREICH

Diese QM-TGM-VA gilt für alle eingelangte Beschwerden und Einsprüche.

3 GRUNDLAGEN UND BEGRIFFE

3.1 Beschwerde, Einspruch:

Eine Beschwerde ist der Ausdruck der Unzufriedenheit, den jede Person oder jede Organisation gegenüber dem TGM-VA bezüglich der Tätigkeiten oder Ergebnisse des Labors äußern kann. Ein Einspruch ist das nicht förmliche Widersprechen oder eine Willenserklärung, wodurch ein Kunde zu erkennen gibt, mit einem Verfahren oder einer Entscheidung nicht einverstanden zu sein. Einsprüche können sich gegen z.B. Prüfergebnisse, Fehler im Ergebnisbericht oder Abrechnungen richten.

3.2 Folgende Arten von Kundenrückmeldung werden festgelegt:

- Mündliche Rückmeldung: Direkte mündliche Rückmeldungen können persönlich, telefonisch oder in Besprechungen erfolgen.
- Schriftliche Rückmeldung: Kunden können schriftliche Rückmeldungen in Form von E-Mails oder hinterlassen.
- Online-Bewertungen: Kunden können ihre Meinungen auf der tgm-VA Homepage teilen.
- Kundenfeedback (Siehe QM-TGM-AA-129_Kundenrückmeldungen: Über ein Microsoft Forms Formular werden Kundenrückmeldungen bei Projektabschluss eingeholt.

Formblätter, Checklisten und ähnliche Dokumente werden durch Befüllung durch z.B.: Sachbearbeiter oder Inspektoren zu Aufzeichnungen. Ebenso gelten Berichte, welche auf Grundlage von Vorlagedokumenten erstellt wurden als Aufzeichnungen.

4 ZUSTÄNDIGKEITEN

4.1 Alle Mitarbeiter:innen

Zuständig für die Entgegennahme von Beschwerden und Einsprüche, sowie deren Weiterleitung.

4.2 Sachbearbeiter:in bzw. Zeichnungsberechtige/r

Zuständig für die Unterstützung der Bewertung von Beschwerden bzw. Einsprüche anhand eines Fehlerberichtes.

4.3 Abteilungsleitung

Zuständig für die Bewertung einer negativen Kundenrückmeldung (Beschwerde bzw. Einspruch) in jeglicher Art anhand eines Fehlerberichtes. Verantwortlich für die Weiterleitung und Berichterstattung in der Abteilungsleitersitzung.

4.4 QMB

Zuständig für die Unterstützung der zu setzenden Maßnahmen und Vorbeugemaßnahmen nach einer erfassten und über dem Fehlerbericht dokumentierten Beschwerde bzw. Reklamation (negative Kundenrückmeldung). Verantwortlich für die Archivierung der Fehlerberichte in der Abteilung und Übermittlung an das QM-Team für Managementbewertung.

4.5 Versuchsanstaltsleitung

Zuständig für die Bewertung der gesammelten Beschwerden bzw. Einsprüche zugleich mit sämtlich erfassten positiven Kundenrückmeldungen in der Managementbewertung (MPR).

4.6 Von der Bearbeitung ausgenommene Personengruppen

Personen, die im ursächlichen Zusammenhang mit dem Beschwerdegeschehen stehen, sind nicht in den Prozess der Beschwerdeaufarbeitung einzubinden. Dies dient dazu sicherzustellen, dass die Ergebnisse objektiv und unparteiisch sind, keine möglichen Interessenskonflikte auftreten und die Integrität der Ergebnisse gewahrt bleibt.

5 BESCHREIBUNG – DURCHFÜHRUNG

Jegliche Art einer eingehenden Beschwerde bzw. Einspruches sind in jedem Fall vom entgegennehmenden Mitarbeiter zu dokumentieren und an die zuständige Abteilungsleitung weiterzuleiten. Die Abteilungsleitung entscheidet nach eigenem Ermessen, ob die herangetragene Kundenrückmeldung als negativ eingestuft wird und somit als Beschwerde bzw. Einspruch gilt. In allen Fällen werden die erfassten Kundenrückmeldungen, positiv oder negativ, von der Abteilungsleitung in einer Risikobewertung und Maßnahmenliste herangezogen.
Wird eine Kundenrückmeldung als Beschwerde bzw. Einspruches von der Abteilungsleitung angesehen, gilt es als Fehler und es wird durch Unterstützung der QMB und ggf. weiterer Mitarbeiter:innen ein Fehlerbericht ausgefüllt. Je nach Einstufung des Fehlers leitet der Fehlerbericht die darin definierten Maßnahmen und in weiterer Folge Vorbeugemaßnahmen ein. Dabei werden die betroffenen Mitarbeiter:innen und der /die zuständigen Sachbearbeiter:innen mit einbezogen. Die Aufarbeitung der sich daraus ergebenden Korrekturmaßnahme erfolgt nach Behandlung in der AL-Sitzung durch die Abteilungsleitung.

6 ARCHIVIERUNG

Der Fehlerbericht wird vom QMB der Abteilung mindestens 10 Jahre archiviert.

7 VERTEILER

Die aktuelle Version dieses Dokuments am tgm-QM-Server abrufbar.

8 MITGELTENDE UNTERLAGEN

QM-TGM-AA 129 Kundenrückmeldungen
QM-TGM-FB-06 Risikobewertung mit Maßnahmenliste
QM-TGM-FB-38 Fehlerbericht

9 ÄNDERUNGSVERZEICHNIS

VERSIONS-NUMMER	DATUM	ÄNDERUNG
5	01/2022	Keine Änderungen bekannt
6	05/2024	Neues Format. Inhaltliche Änderungen und Anpassungen an jeglicher Stelle. Ergänzung des Kapitels 4.6 zur Erfüllung der Anforderungen, dass in Beschwerden befangene Personen, nicht die Behandlung dieser durchführen dürfen.
7	11/2024	# Entfernung des Weittec-Logos # Titel des Dokuments statt QS-Handbuch in Kopfzeile # Punkt 3.1 inhaltlich überarbeitet, nur Überschrift lassen # Beistrichfehler korrigieren # „öffentlich“ als Kennzeichnung auf allen Seiten entfernen # Dokumentenname (mit docx) in der Fußzeile entfernen # In der Fußzeile Dokumentennummer ohne Revisionsnummer