



# Qualitätsmanagement Handbuch

Revisionsnummer:	17
Datum:	27.05.2008
Datei:	
Seite: 9 von 14	

einzelne Problemstellungen und Lösungsmöglichkeiten, sowie die Interpretation der Prüfergebnisse zu unserem Leistungsumfang gehört. Getroffene Absprachen während eines laufenden Projektes, werden im entsprechenden ABB dokumentiert. Der Kunde kann sich bei entsprechender Anmeldung jederzeit vor Ort über unsere Leistungsfähigkeit und den Projektstatus informieren. Hierbei bleibt die Vertraulichkeit gegenüber anderen Kunden in jedem Fall gewahrt.

Systematische Kundenfeedbacks per Fragebogenaktion, sind seitens der Geschäftsführung (GF) nicht erwünscht, da diese vom Kunden als Belästigung empfunden werden.

Statt dessen wird eine persönliche Kundenbefragung durch die GF bevorzugt.

Die sich aus dem Gespräch ergebenden Informationen bezüglich Kundenzufriedenheit, wird im Dokument „[Kundenfeedback](#)“ festgehalten.

Unterlagen über Kundenfeedbacks, KVP- Ideen oder Neuerungsinformationen, werden bei der morgendlichen 9-Uhr-Besprechung vorgestellt und im Ordner Schulung / KVP abgeheftet.

## 4.8. Beschwerden

Beschwerden (=Reklamationen) von Kunden oder anderen Stellen werden unverzüglich an den QB **oder GL** weitergeleitet. **Diese koordinieren** die einzelnen Aktivitäten und **halten** den Informationsfluss zum Kunden oder anderen Stellen aufrecht. Die zu ergreifenden Maßnahmen und deren Dokumentation ist im Kapitel 4.11 “Korrekturmaßnahmen“ und der mitgeltenden [VA\\_QM\\_009 „Korrekturmaßnahmen“](#) sowie in Kapitel 4.12 “Vorbeugende Maßnahmen“ in diesem Handbuch beschrieben.

Bezüglich der Haftung sind unsere [allgemeinen Geschäftsbedingungen](#) bindend.

## 4.9. Lenkung bei fehlerhaften Prüf- und Kalibrierarbeiten

Fehlerhafte Prüf- oder Kalibrierarbeiten können sowohl intern als auch extern festgestellt werden. Bei der externen Feststellung geht eine mündliche, oder schriftliche Beschwerde bzw. Reklamation ein und der Ablauf ist in 4.8 “Beschwerden“ geregelt.

Wird intern ein Fehler festgestellt ist analog zu verfahren d.h.

- Ermittlung der Fehlerursache
- Festlegung von Sofortmaßnahmen
- Festlegung von Korrekturmaßnahmen
- Festlegung von vorbeugenden Maßnahmen zur Verhinderung von Wiederholungsfehlern

Bis zur vollständigen Klärung des Fehlerumfangs und dessen Auswirkungen dürfen keine betroffenen Prüfergebnisse an den Kunden weitergeleitet werden.

Es muss in jedem Fall geprüft werden, ob der Fehler (z.B. durch ein fehlerhaftes Prüfmittel) auch andere Prüfergebnisse beeinflusst haben könnte. Ist dies der Fall müssen auch diese Prüfungen wiederholt werden. Sind betroffene Prüfergebnisse bereits an den Kunden weitergeleitet, muss dieser unverzüglich informiert werden