



## Beschwerdeverfahren

### 1. Zweck

Dieses Verfahren stellt sicher, dass alle im Zusammenhang mit dem QS-System eingehenden Beschwerden systematisch erfasst, bewertet, bearbeitet und bis zum Abschluss verfolgt werden. Zudem gewährleistet es, dass sämtliche Maßnahmen und Entscheidungen nachvollziehbar dokumentiert werden, um die kontinuierliche Verbesserung des QS-Systems zu unterstützen.

### 2. Geltungsbereich

Das Verfahren gilt für alle internen und externen Beschwerden, die sich auf qualitätsrelevante Prozesse, Produkte oder Dienstleistungen beziehen.

### 3. Verantwortlichkeiten

- **QS-Beauftragte/r:** Verantwortung für die Bearbeitung, Bewertung und Nachverfolgung von Beschwerden.
- **Prozessverantwortliche/r:** Unterstützung bei der Ursachenanalyse und Umsetzung von Maßnahmen.
- **Betriebsleiter:** Gesamtverantwortung und Freigabe von Maßnahmen bei schwerwiegenden Beschwerden.

### 4. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

#### Eingang der Beschwerde:

Beschwerden können über E-Mail, Telefon, persönliche Meldung, Kundenrückmeldungen oder Audits eingehen. Jede Beschwerde wird unverzüglich an den Betriebsleiter oder den zuständigen Mitarbeiter weitergegeben.

#### Erfassung:

Jede Beschwerde wird über das „Beschwerdeformular“ dokumentiert.

#### Bewertung und Meldung:

Es wird bei jeder Beschwerde der Schwere- und Dringlichkeitsgrad bestimmt und ggf. Behörden, die QS oder Abnehmer informiert. Hierfür wird das QS-Ereignisfallblatt verwendet.

#### Ursachenanalyse und Maßnahmen

Bei einer Beschwerde wird die Ursache ermittelt und anschließend eine Maßnahme getroffen, damit es in Zukunft zu keiner erneuten Beschwerde kommt. Hierbei wird unterschieden, zwischen Sofort-, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen.

#### Umsetzung

Der Betriebsleiter ist für die fristgerechte Umsetzung der Maßnahmen verantwortlich. Alle Schritte werden schriftlich festgehalten.

### 5. Dokumentation

Es müssen alle Beschwerden schriftlich dokumentiert werden und Maßnahmenpläne mit einer Umsetzungsfrist erstellt werden. Die Aufbewahrungsfrist beträgt mindestens drei Jahre.

## Beschwerdeformular



### Eingang der Beschwerde

<b>Datum:</b>	<input type="checkbox"/> per Fax	<input type="checkbox"/> telefonisch	<input type="checkbox"/> per Post	<input type="checkbox"/> per Email
<b>Aufgenommen von:</b>			<b>vorgelegt am:</b>	
<b>Unternehmen:</b>				
<b>Ansprechpartner:</b>				
<b>Anschrift:</b>				
<b>Telefon:</b>				

### Beschwerdeangabe

<b>Beschreibung der Beanstandung</b>
<b>Bezug</b> 1. Kontrolle Mängelbericht 2. Betroffener Mitarbeiter
<b>Gründe</b>

### Behandlung der Beschwerde

	<b>Frist</b>	<b>Erledigt am</b>	<b>Erledigt von</b>
<b>Abhilfemaßnahmen</b>			
<b>Ergebnis</b>			
<b>Folgemaßnahmen</b>			

im letzten Jahr sind keine Beschwerden eingegangen

\_\_\_\_\_  
(Datum, Unterschrift)