

Beschwerde

von:

Firma:

Datum

in welcher Form

sonstige

pers.Gespräch

E-Mail

telefonisch

Beschwerde aufgenommen durch:

Leitung informiert am:

Beschreibung

fällt in den Bereich

Messtechnik	<input type="checkbox"/>
Durchlaufzeit	<input type="checkbox"/>
Preis	<input type="checkbox"/>
Information	<input type="checkbox"/>
Vertragsergänzung/-Einhaltung	<input type="checkbox"/>
menschliches Verhalten	<input type="checkbox"/>
Umgang mit dem Prüfmittel	<input type="checkbox"/>
Logistik	<input type="checkbox"/>

Bewertung der Beschwerde

berechtigt im Sinn der Mitarbeiter im Labor

berechtigt im Sinn der Laborleitung

Wiederhol Gefahr?

kritisch für zukünftige Arbeiten?

aufwendig, die Beschwerde auszuräumen?

Weiterverfolgung der Beschwerde notwendig (nur wenn min. einmal in Bewertung abgekreuzt)

Ja --> dann Reiter Korrektur-Fehler

Korrektur-Fehler abgearbeitet und abgezeichnet durch:

wenn die Beschwerde kritisch für die zukünftige Zusammenarbeit ist

akut: notwendig: erfolgt am: durch:

Sofortiger Rückruf beim Kunden durch LL

wenn ja:

Zusicherung der Überprüfung erfolgt

wenn ja:

generell:

notwendig:

erfolgt am:

durch:

Freundliche Erklärung

wenn ja:

Anbieten einer Kulanz / Kompromiß

Anpassung der Arbeitsabläufe für die Kundenaufträge speziell möglich

wenn ja:

weitere / spezifische:

folgende Veränderungen haben sich ergeben:

Wirksamkeitsprüfung der Korrekturmaßnahmen

Überprüfung der Kundenzufriedenheit nach wiederholter Durchführung der Maßnahmen

(max. nach 6 Monaten) erfolgt am (Datum):

Wirksamkeit überprüft am:

Wirksamkeit überprüft durch:

.....

.....