

Beschwerden

Dieses Dokument wird elektronisch zur Verfügung gestellt.

Nur das im Sharepoint des HU eingesehene Dokument ist ein gültiges Arbeitsexemplar; durch Herunterladen auf ein anderes Speichermedium oder durch Ausdrucken wird es zu einem ungültigen (!!!) Informationsexemplar.

	Name	Datum	Unterschrift
Erstellt: HU-QM	Hansen		<i>Siehe anliegendes HIM-Workflow-Protokoll</i>
Geprüft: HU-QM-V	Trociewicz		
Genehmigt: HU-GF-V/ HU20	Riehle		
Genehmigt: HU10	Schönefeld		
Genehmigt: HU30	Wille		
Genehmigt: HU40	Börs		



Inhaltsverzeichnis

1	Zweck	3
2	Geltungsbereich.....	3
3	Begriffe	3
4	Zuständigkeiten	3
5	Verfahrensabläufe	3
6	Anlagen und mitgeltende Unterlagen	4
7	Literatur	4
8	Versionshistorie	4

1 Zweck

Diese SVA beschreibt die Vorgehensweise bei der Entgegennahme und Bearbeitung von Kundenbeschwerden und internen Beschwerden.

Sie dient sowohl den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als Handlungsanweisung als auch den Kunden zur Information.

Sie wird auf der Internetseite des Instituts für Hygiene und Umwelt (HU) unter „Qualitätsmanagement“ zur Verfügung gestellt.

2 Geltungsbereich

Diese SVA gilt für das HU.

3 Begriffe

Siehe QMH, Kapitel 3.

4 Zuständigkeiten

Die Bearbeitung von Beschwerden liegt in der Verantwortung der zuständigen Leitung (i. d. R. Labor-/Referatsleitung), über deren Leistungen die Beschwerde ergeht.

Die Bearbeitung wird von der/dem zuständigen QMBA geprüft.

Die abschließende Bewertung der Bearbeitung und Freigabe der liegt in der Verantwortung der vorgesetzten Stelle (i. d. R. Abteilungsleitung), sofern diese nicht an den betreffenden ursprünglichen Labortätigkeiten beteiligt war. In Fällen, wo die vorgesetzte Stelle an den betreffenden Labortätigkeiten beteiligt war, erfolgt die Bewertung und Freigabe durch die jeweils nächsthöhere Stelle.

Die Auswertung der ausgefüllten Formulare FO SVA 8.07-0-001-01 erfolgt durch die/den QMB.

5 Verfahrensabläufe

Jede negative Meinungsäußerung eines Kunden oder einer Mitarbeiterin/eines Mitarbeiters ist als Beschwerde zu werten, sofern diese die Leistungen des Instituts für Hygiene und Umwelt betreffen (Prüf- und Probenahmetätigkeiten, Eignungsprüfungen/Ringversuche, Exportzertifikate, sonstiges Verwaltungshandeln).

Beschwerden werden sowohl mündlich (persönlich/telefonisch) als auch schriftlich (Brief/Fax/E-Mail) entgegengenommen.

Sofern möglich, wird der Erhalt einer Beschwerde formlos bestätigt.

Bezieht sich die Beschwerde nicht auf das Tätigkeitsgebiet/den Zuständigkeitsbereich des HU wird die/der Beschwerdeführer/-in nach Möglichkeit an die richtige Stelle verwiesen.

Beschwerden zum Zuständigkeitsbereich des HU werden auf Formblatt FO SVA 8.07-0-001-01 dokumentiert und nachfolgend gemäß SVA 7.10-0-001 und SVA 8.07-0-001 bearbeitet.

Lässt sich der Beschwerdegrund nicht kurzfristig analysieren/korrigieren erhält die/der Beschwerdeführer/-in spätestens nach einer Woche eine Zwischenmeldung zur Bearbeitung.

Nach Abschluss der Bearbeitung erfolgt eine Prüfung durch die/den QMBA sowie die abschließende Bewertung und Freigabe durch eine vorgesetzte Stelle (siehe 4). Im Anschluss wird der/die Beschwerdeführer/-in über das Ergebnis, vorzugsweise mittels schriftlicher Erklärung, informiert.

Das ausgefüllte Formular FO SVA 8.07-0-001-01 verbleibt im Labor/Referat, eine Kopie geht an die/den QMB zur weiteren Auswertung.

6 Anlagen und mitgeltende Unterlagen

FO SVA 8.07-0-001-01	Formular Lenkung nichtkonformer Arbeiten / Beschwerden / Korrekturmaßnahmen
SVA 7.10-0-001	Nichtkonforme Arbeiten
SVA 8.07-0-001	Korrekturmaßnahmen

7 Literatur

Nicht belegt.

8 Versionshistorie

Version	Wesentliche Änderung(en)
01	Erstausgabe, ersetzt QMH 7.05.06
02	1: Link „ http://www.hamburg.de/bgv/serviceleistungen/ “ entfernt und durch Beschreibung ersetzt; 4: Prüfung durch QMBA und Auswertung durch QMB auch hier erwähnt; Bewertung und Freigabe durch die jeweils nächsthöhere Stelle, wenn die vorgesetzte Stelle an den betreffenden ursprünglichen Labortätigkeiten beteiligt war; 5: Bestätigung des Erhalts einer Beschwerde; 5/6: Verweis auf SVA 8.05-0-001 entfernt; redaktionelle Änderungen.