

Organisation/ Unternehmen

U 12 Beschwerdemanagement

Existiert im Unternehmen ein funktionierendes System für die Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden?

Liegt ein beschriebenes Verfahren oder eine Anweisung zur Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden vor? Gibt es dazu einheitliche Aufnahme- und Bearbeitungsdokumente?

Dazu sollten folgende Punkte geregelt sein:

- Festlegungen von Verantwortlichkeiten zur Bearbeitung
- Geregelter Bearbeitungsmodus wie z.B.:
 - Eingangsbestätigung
 - eventuell notwendiger Zwischenbescheid
 - Endbescheid

Werden Beschwerden nach Schwerpunkten und Dringlichkeit analysiert?

Werden aus den Ergebnissen Anforderungen an Schulungsmaßnahmen abgeleitet und umgesetzt?

Wie werden die getroffenen Maßnahmen dokumentiert und die Wirksamkeit überprüft?

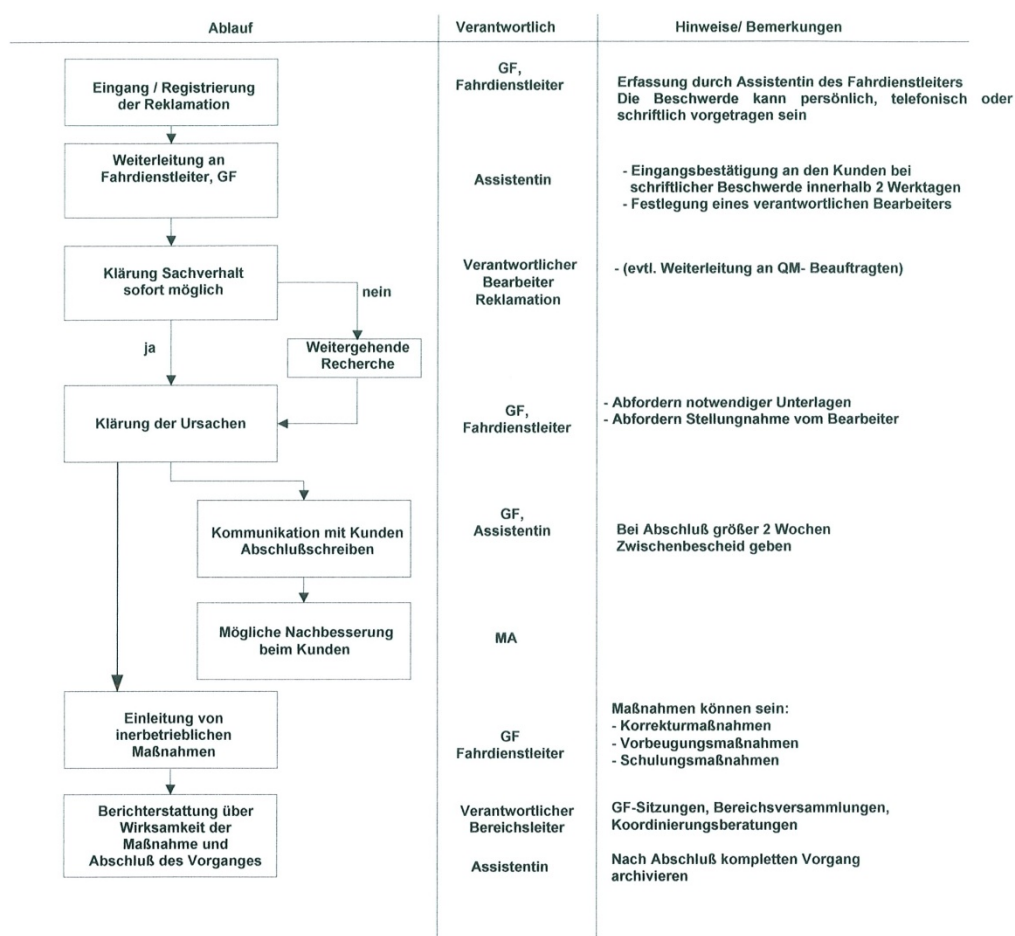
Bewertungskriterien:

Fallprüfung eines abgeschlossenen Vorganges.

Muster einer betrieblichen Anweisung zum Beschwerdemanagement:

Firma Mustermann	Verfahrensanweisung Beanstandungen / Beschwerden	Stand 01/10	Nummer VA203
		Revision A	Seite 1 von 1

1 Ablaufbeschreibung und Verantwortlichkeiten



2 Mitgeltende Unterlagen:

- Formblatt Erfassung AX 203-01
- Formblatt Eingangsbestätigung AX 203-02
- Formblatt Zwischenbescheid AX 203-03

Datum:	erstellt: 01.01.2010	geprüft: 05.01.2010	freigegeben: 10.01.2010
Unterschriften			