

### Ziel und Zweck

Ziel des Einspruch- und Beschwerdemanagements ist es, die Kundenzufriedenheit wiederherzustellen und damit negative Auswirkungen auf unser Unternehmen zu senken. Diese Prozessbeschreibung stellt den Vorgang zur Überprüfung eingehender Einsprüche/Beschwerden da. Ursachen sollen analysiert werden und Fehler korrigiert werden. Betriebliche Schwächen sollen identifiziert und als Verbesserungspotenzial genutzt werden.

### Geltungsbereich

Die Prozessbeschreibung gilt für das Qualitätsmanagement, die Inspektionsstellenleitung und die Geschäftsführung der Auctoritec GmbH.

### Inputs

Eingabe Kunde  
Inspektionsberichte/Projektdokumentation

### Output

Maßnahmenplan  
Revision Inspektionsbericht

### Prozessindikatoren (Messgrößen)

### Wechselwirkungen mit Prozessen

A F2.4 Korrektur- u. Vorbeugemaßnahmen

### Normbezug

DIN EN ISO 9001:2015 9.1. Kundenzufriedenheit  
DIN EN ISO 9001:2015 8.7 Steuerung nichtkonformer Prozessergebnisse

### Prozesseigner

Koch, Björn

### Stellvertreter

Steffensen, Mario

### Prozessbeteiligte

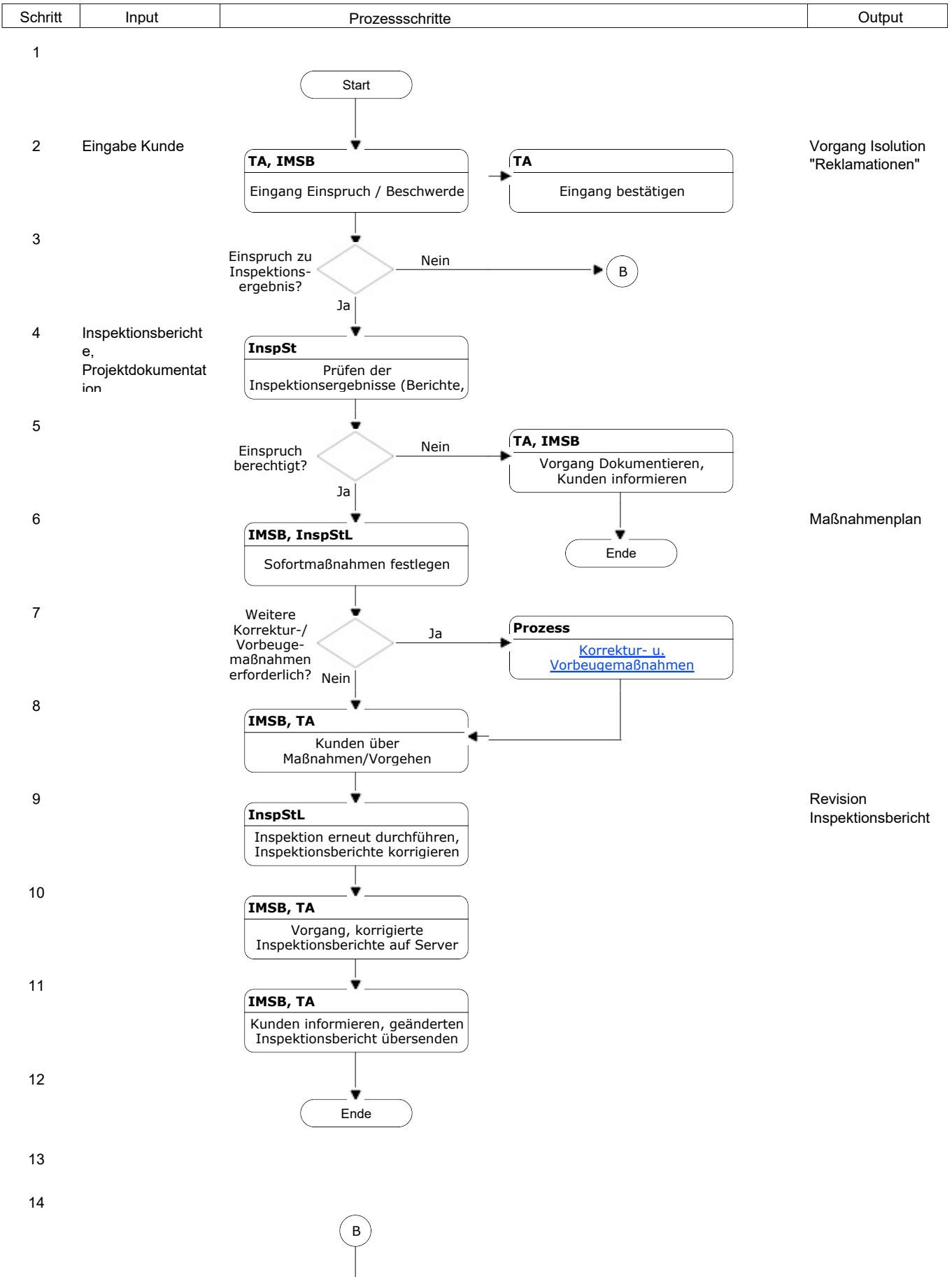
IMSB	Integriertes Managementsystem
InspSt	Inspektionsstelle
InspStL	Inspektionsstellenleiter / Inspektor 1
TA	Assistenz

### Freigabeinformationen

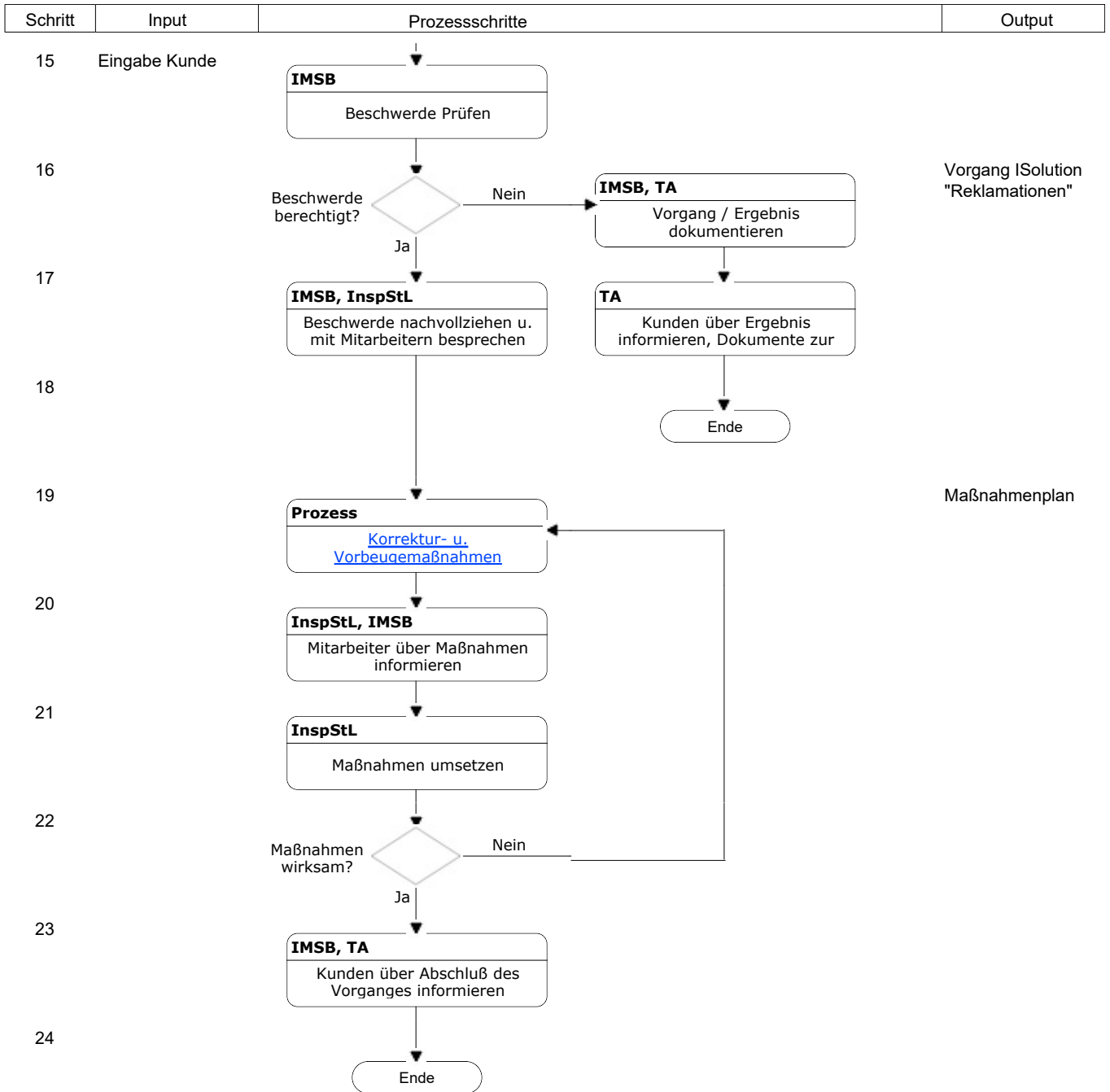
Angelegt: Koch, Björn - 08.04.2022

Freigabe: Koch, Björn - 09.08.2022

Ablauf



**Ablauf**



### Hinweise zu den Prozesstätigkeiten

#### (2) Eingang bestätigen

Dokumente	Hinweise
-	<p>Einsprüche/Beschwerden müssen schriftlich eingereicht werden. Dies ist über den Feedbackbereich der Firmenhomepage möglich oder kann per Email an <a href="mailto:info@auctoritec.de">info@auctoritec.de</a> geschehen.</p> <p>Die TA informiert den IMSB und den InspStL.</p> <p>Der Eingang ist dem Beschwerdeführer/Kunden schriftlich (per Email) zu bestätigen.</p> <p>Vorgang in ISolution unter der Rubrik "Reklamationen" anlegen.</p> <p>In Trello im Projektreiter unter Nachrichten den Eingang des Einspruches/der Beschwerde eintragen und fortlaufend Neuigkeiten/Aktionen zum Vorgang ergänzen.</p>

#### (3)

Dokumente	Hinweise
-	<p>Entscheidung: Liegt ein Einspruch gegen ein Inspektionsergebnis-/Bericht vor oder eine Beschwerde gegen das Unternehmen</p>

#### (4) Prüfen der Inspektionsergebnisse (Berichte, Auftragsdokumentation)

Dokumente	Hinweise
-	<p>Die Inspektionsergebnisse-/Berichte sowie weitere Dokumente zum Projekt werden durch einen Inspektor geprüft.</p>

#### (5) Vorgang Dokumentieren, Kunden informieren

Dokumente	Hinweise
-	<p>Ist der Einspruch nicht berechtigt, wird der Kunde schriftlich über das Ergebnis inkl. Begründung informiert.</p>

#### (6) Sofortmaßnahmen festlegen

Dokumente	Hinweise
-	<p>Ist der Einspruch berechtigt, werden Sofortmaßnahmen festgelegt, um den Fehler abzustellen. Z.B. erneute Inspektion/Berechnung/Datenprüfung,etc.</p>

#### (7) [Korrektur- u. Vorbeugemaßnahmen](#)

Dokumente	Hinweise
-	<p>Besteht die Gefahr der Wiederholung, sind weitere Maßnahmen festzulegen.</p>

#### (8) Kunden über Maßnahmen/Vorgehen informieren

Dokumente	Hinweise
-	<p>Der Kunde ist schriftlich (Email)über die festgelegten Maßnahmen zu informieren</p>

#### (9) Inspektion erneut durchführen, Inspektionsberichte korrigieren (Revision)

Dokumente	Hinweise
-	<p>Entsprechend der Sofortmaßnahmen ist ggf. die Inspektion / Berechnung erneut durchzuführen, der Inspektionsbericht ist zu korrigieren (neue Revision)</p>

### Hinweise zu den Prozesstätigkeiten

#### (10) Vorgang, korrigierte Inspektionsberichte auf Server ablegen

Dokumente	Hinweise
-	Der Vorgang ist in ISolution zu dokumentieren. Korrigierte Inspektionsberichte (neue Revision) sind im Projektordner abzulegen. und in der Cloud, Kundenbereich hochzuladen.

#### (11) Kunden informieren, geänderten Inspektionsbericht übersenden

Dokumente	Hinweise
-	Nach erfolgter Umsetzung der Sofortmaßnahmen und Korrektur der Inspektionsberichte Wird der Kunde per Email über den Abschluss des Vorganges und die Verfügbarkeit der neuen Inspektionsberichte im Kundenbereich der Cloud informiert.

#### (12)

Dokumente	Hinweise
-	Vorgang in ISolution schließen, in Trello Abschluss unter Nachrichten eintragen.

#### (16) Vorgang / Ergebnis dokumentieren

Dokumente	Hinweise
-	Vorgang in ISolution (Reklamationen) dokumentieren. Vermerk unter Nachrichten im Trello Projekt-Reiter.

#### (17) Kunden über Ergebnis informieren, Dokumente zur Verfügung stellen

Dokumente	Hinweise
-	Inhalt der Beschwerde nachvollziehen, Mitarbeiter/beteiligte Personen befragen.  Projektdokumente einsehen und Prüfen

#### (19) [Korrektur- u. Vorbeugemaßnahmen](#)

Dokumente	Hinweise
-	Maßnahmen festlegen um Folgefehler oder Wiederholungen auszuschließen.

#### (20) Mitarbeiter über Maßnahmen informieren

Dokumente	Hinweise
-	Mitarbeiter über die festgelegten Maßnahmen informieren.  Entsprechende Dokumente (Anweisungen, Prozesse) anpassen

#### (22)

Dokumente	Hinweise
-	Wirksamkeit der Maßnahmen prüfen. Maßnahmen nicht wirksam, Prozess wiederholen.

#### (23) Kunden über Abschluß des Vorganges informieren

Dokumente	Hinweise
-	Kunden informieren und ggf. geänderte Projektdokumente zur Verfügung stellen (Kundenbereich Cloud)

# Prozess

## A F2.5 Einsprüche und Beschwerden

Revision: 0 Freigabedatum: 09.08.2022

Auctoritec GmbH

### Hinweise zu den Prozesstätigkeiten

(24)

Dokumente

Hinweise

---

- Vorgang in Isolution abschließen, Abschluss in Trello vermerken, Dokumente auf dem Server (Projektordner) ablegen.