

Beschwerde

1. Ziel

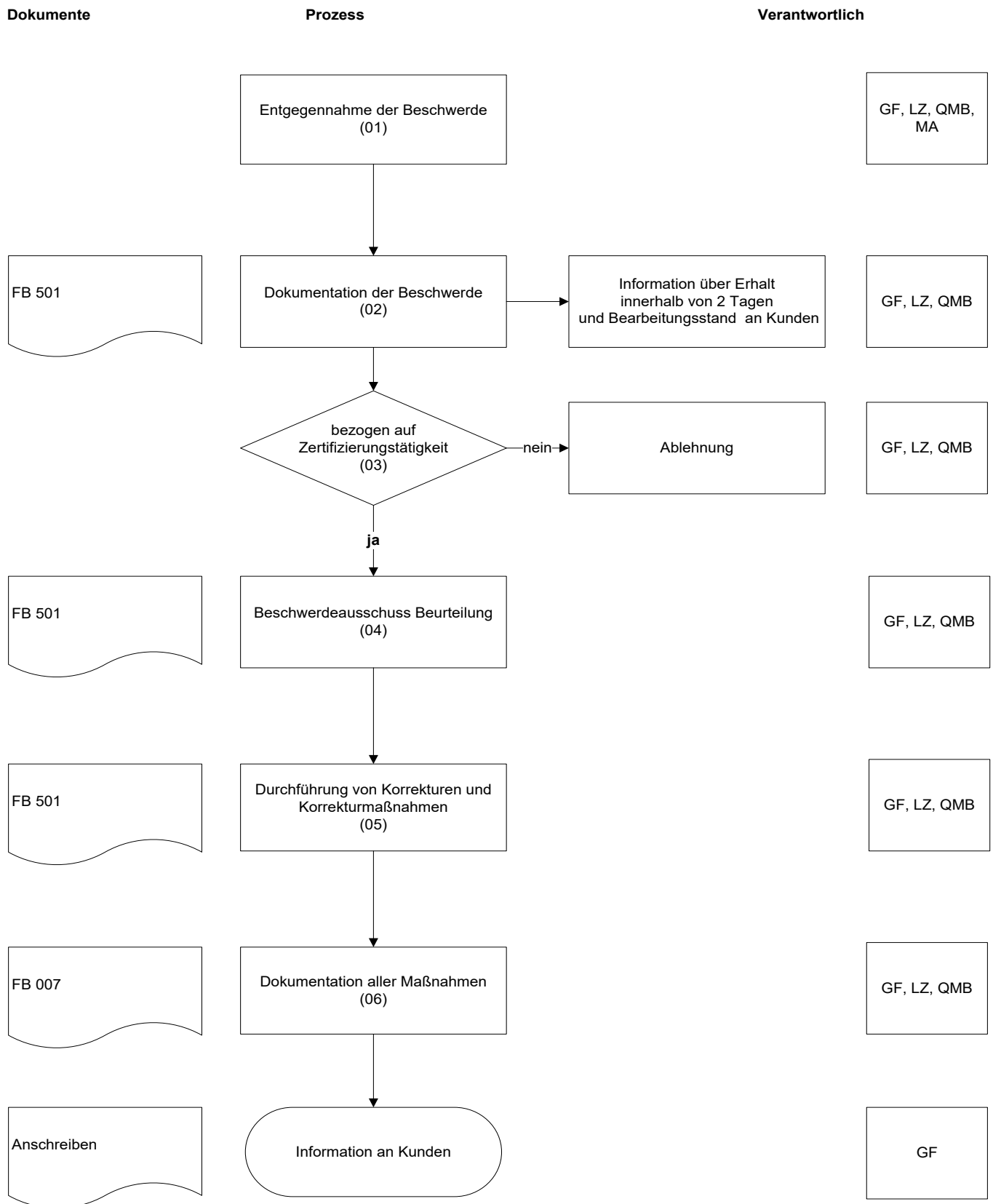
- Sicherung der Kundenzufriedenheit
- Verbesserung der Leistungsfähigkeit

2. Prozessverantwortlicher

- Beschwerdeausschuss

3. Prozessbeteiligte

- Festlegung durch den Beschwerdeausschuss

4. Ablauf


5. Verantwortlichkeiten

Eingabe (Input)	Prozessabschnitt / Prozessphase	Hinweise / Tätigkeiten	Ausgabe	Verantwortlich
- mündliche bzw. schriftliche Beschwerde	01	- Entgegennahme	- Aufnahme der Beschwerde	GF, LZ, QMB, MA
- Bearbeitung der Beschwerde	02	- Übergabe an Verantwortlichen - Beschwerdeausschuss	- Eingangsbestätigung - Innerhalb von 2 Tagen	GF, LZ, QMB
- Bestätigung an Beschwerdeführer	03	- Schreiben mittels Formblatt erfassen	- Eingangsbestätigung - Innerhalb von 2 Tagen	GF, LZ, QMB
- Beschwerdemanagement	04	- Bearbeitung durch den Ausschuss - Fortschritte formulieren	- FB 501	BA
- Korrekturen und Korrekturmaßnahmen	05	- Ableitung von Maßnahmen	- FB 007	BA, GF, LZ, QMB

6. Dokumente

- FB 501, FB 007
- Eingangsbestätigung