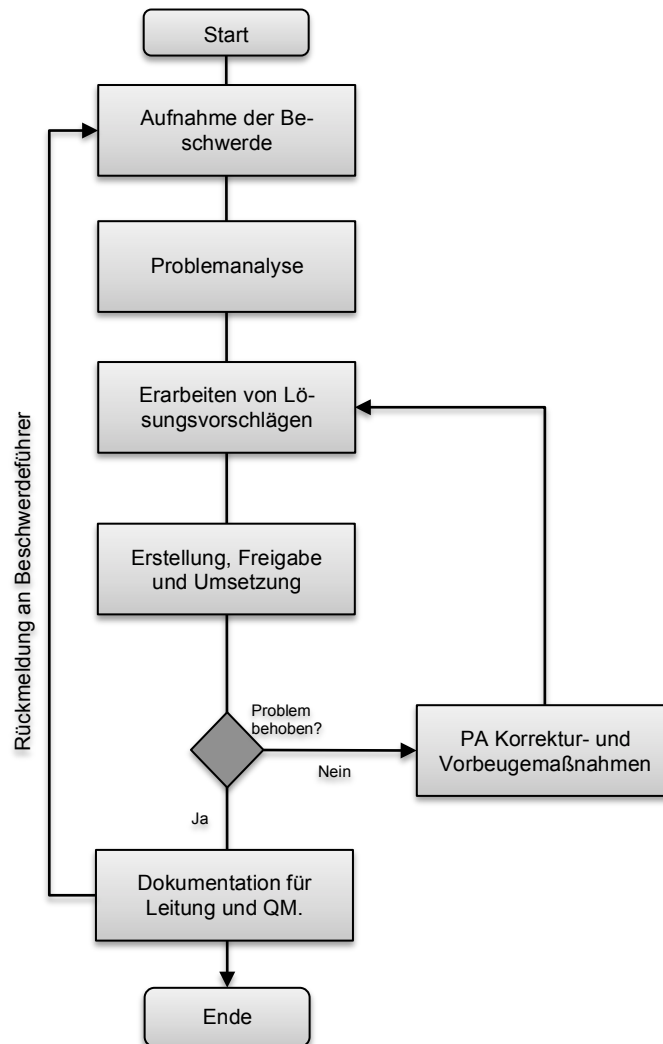


## Prozess



## Erläuterungen

	Prozessschritt	Hilfsmittel	Dauer	Beschreibung
<b>MA</b>	Aufnahme der Beschwerde	<i>FB Beschwerdeformular</i>		Die Beschwerde wird von einem Mitarbeiter aufgenommen, mündlich oder per Formular. Erfolgt die Beschwerde mündlich, ist ein Beschwerdeformular vom MA auszufüllen.
<b>MA Ltg.</b>	Problemanalyse		2 Tage	Das Problem wird analysiert.
<b>MA Ltg.</b>	Erarbeitung von Lösungsvorschlägen	<i>FB Beschwerdeformular</i>	3 Tage	Alle Beteiligten, die im Bereich des beschriebenen Problems tätig sind, erarbeiten gemeinsam Lösungsvorschläge.
<b>MA Ltg.</b>	Erstellung, Freigabe und Umsetzung	<i>FB Beschwerdeformular</i>	5 Tage	Eine Problemlösung wird erarbeitet, die Freigabe erfolgt durch die Ltg. Eine Umsetzung wird möglichst zeitnah realisiert.
<b>Ltg.</b>	Evaluation der Lösung		1 Tag	Ist die erarbeitete Lösung zielführend?
	Wenn nein	<i>PA Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen</i>		Es wird nach der PA Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen gehandelt
<b>MA Ltg.</b>	Dokumentation der Umsetzung	<i>FB Beschwerdeformular</i>		Die Umsetzung wird dokumentiert. Eine Benachrichtigung der Leitung und bei QM-relevanten Sachverhalten auch an das QM erfolgt
<b>MA</b>	Rückmeldung an den Beschwerdeführer		Max. 10 Tage	Der Beschwerdeführer wird über die erfolgte Umsetzung der Lösung der Beschwerde informiert.

Legende:

Ltg - Leitungsebene

GF - Geschäftsführer

QM - Qualitätsmanagement

MA - Mitarbeiter

Dauer: die Angabe der Tage bezieht sich auf Arbeitstage