



Verfahrensanweisung Beschwerden / fehlerhafte Prüfberichte

der

anemos

Gesellschaft für Umweltmeteorologie mbH

Böhmsholzer Weg 3

21391 Reppenstedt

Rev. 0, gültig ab 06.02.2020

Datum:31.01.2020	Datum: 06.02.2020	Datum: 06.02.2020
Erstellt (Schneider):	Geprüft (Muth):	Freigegeben (Schneider):

Inhaltsverzeichnis

0	Einleitung	3
1	Entgegennahme und Dokumentation	3
2	Beschreibung und Ursache	4
3	Risikoabschätzung.....	4
4	Sofort- / Maßnahmen.....	4
5	Ursachenanalyse	4
6	Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen	5
7	Wirksamkeit der Maßnahmen.....	5
8	Literatur.....	5

0 Einleitung

Alle Arbeiten der anemos GmbH, nicht nur fehlerhafte, werden mit Ausgabedatum, Angabe der (Gesamt-) Seitenzahl, Namenskürzel und der Kennzeichnung der Zuständigkeiten (Erstellung, Prüfung und Freigabe) gekennzeichnet, so dass die Verantwortlichkeiten für fehlerhafte Arbeiten zugeordnet werden können und möglichst von denselben Bearbeitern geprüft und genehmigt werden, die die ursprüngliche Fassung des Dokuments bearbeitet haben. Alle für die Prüfung erforderlichen Unterlagen werden in einem dem jeweiligen Projekt zugewiesenen Ordner aufbewahrt.

Im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems wird eine tabellarische Liste über die Beschwerden und andere fehlerhafte Arbeiten, die entsprechenden Verbesserungsmaßnahmen und deren Umsetzung / Einhaltung geführt. Beschwerden & Nichtkonformitäten werden schriftlich unter Verwendung des Formblattes „Qualitätsabweichungsbericht“ (QAB) dokumentiert. Dieses Formblatt deckt alle Verfahrensschritte, welche im Folgenden kurz skizziert werden, systematisch ab.

Das Verfahren bei Beschwerden / fehlerhafte Prüfberichte beschreibt:

- 1. Entgegennahme und Dokumentation**
- 2. Beschreibung und Ursache**
- 3. Risikoabschätzung**
- 4. Sofort- / Maßnahmen**
- 5. Ursachenanalyse**
- 6. Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen**
- 7. Wirksamkeit der Maßnahmen**

1 Entgegennahme und Dokumentation

Auf Beschwerden & fehlerhafte Prüfberichte wird nach Rücksprache mit dem Projektbeauftragten und der Geschäftsführung (GF) umgehend reagiert. Sofern möglich, wird während und nach dem Beschwerdeverfahren dem Beschwerdeführer der Fortschritt sowie das Ergebnis mitgeteilt. Werden fehlerhafte Arbeiten mit Auswirkungen auf das Ergebnis der Berechnungen nach Abgabe des Gutachtens an den Kunden erkannt, wird der Kunde benachrichtigt und eine korrigierte Fassung des Gutachtens wird ausgestellt. Dieses Ergebnis muss von einem projektneutralen Mitarbeiter bewertet und freigegeben werden.

Beschwerden & fehlerhafte Prüfberichte werden schriftlich unter Verwendung des Formblattes QAB dokumentiert. Bei der Entgegennahme einer Beschwerde bzw. eines fehlerhaften Prüfberichtes werden im QAB Datum, Bearbeiter, Mitteilung der Abweichung und die Berichtsnummer bzw. sonstige Dokumente angegeben.

Fehlerhafte Aufzeichnungen und Arbeiten werden als solche gekennzeichnet. Dies geschieht durch Ausstreichen mit Datum und Signum oder durch vollständiges Zurückziehen. Digital werden alle Datenvarianten entsprechend gekennzeichnet und aufbewahrt und mit Verweisen versehen, durch welche Dokumente sie ersetzt werden (Revisionsnummernsystem).

2 Beschreibung und Ursache

Im nächsten Schritt des Verfahrens wird die Beschwerde festgehalten bzw. der Fehler beschrieben. Sofern hier schon möglich, wird der Grund der Beschwerde bzw. die Ursache der Nichtkonformität kurz beschrieben und vom verantwortlichen Bearbeiter signiert.

3 Risikoabschätzung

Für jede fehlerhafte Arbeit & Beschwerde ist eine Risikoanalyse mit Risikobeschreibung inkl. Auswirkung sowie dem Risikograd nach Risikomatrix des QMHs zu bestimmen und im QAB auszufüllen. Bei einem Risikograd größer 11 liegt die Verantwortung bei der GF bzw. dem fachlich Verantwortlichen Sofort-/ Maßnahmen einzuleiten. Nur in diesem Falle werden die folgenden Punkte (4-6) des Verfahrens bearbeitet. Des Weiteren werden vom Qualitätsmanagement-beauftragten (QMB) entsprechende Risiken und Chancen, die mit der Nichtkonformität zusammenhängen, falls erforderlich, neu bewertet.

4 Sofort- / Maßnahmen

Es werden von der GF oder dem fachl. Verantwortlichen diverse Sofortmaßnahmen geprüft und ggf. festgelegt. Es ist zu prüfen, ob Dienstleister, Prüfmittel & -verfahren gesperrt werden müssen, diese können dann erst am Ende des Verfahrens wieder freigegeben werden. Des Weiteren wird geprüft, inwiefern Routinen und laufende Untersuchungen betroffen sind, Prüfberichte zurückgezogen werden müssen, Mitarbeiter zu schulen sind und der Kunden benachrichtigt werden muss. Wenn nötig, können weitere Maßnahmen getroffen werden.

5 Ursachenanalyse

Nach Festlegung von Sofort- / Maßnahmen wird eine detaillierte Ursachenanalyse durchgeführt. Bei der Analyse der Prüfmittel, Prüfverfahren inkl. aller Arbeitsschritte wird insbesondere auf die Korrektur bereits erkannter Fehler geachtet. Wenn die Ursachen und ursächlichen Probleme für den Fehler bzw. die Beschwerde gefunden sind, werden durch die Leitung Korrekturmaßnahmen festgelegt, von denen alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Rahmen der wöchentlichen internen Meetings informiert werden. Die Ergebnisse der Überprüfung möglicher Ursachen wird im QAB dokumentiert.

6 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen

Aus den Ergebnissen der Ursachenanalyse werden Korrekturmaßnahmen vom fachl. Verantwortlichen abgeleitet. Zusätzlich sollten, wenn möglich, Vorbeugungsmaßnahmen getroffen werden, um eine Wiederholung von Fehlern & Beschwerden zu minimieren.

Mögliche Vorbeugungsmaßnahmen sind zum einen Gespräche mit allen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen, in denen auf fehlerhafte Arbeiten & Beschwerden hingewiesen wird, um deren Vermeidung zukünftig sicherzustellen.

Zum anderen werden alle Korrekturschritte vollständig in der bereits oben erwähnten Liste dokumentiert, um systematisch auftretende Fehler schnell erkennen zu können und entsprechend Abhilfe zu schaffen. Diese kombinierte Excel-Tabelle, welche vom QMB geführt wird, bietet eine Übersicht über die bisherigen Korrekturmaßnahmen hinsichtlich Beschwerden, fehlerhafter Prüfberichte und interner Audits.

Die festgelegten Korrekturmaßnahmen werden vom Bearbeiter schnellstmöglich umgesetzt. Korrekturmaßnahmen werden in den entsprechenden Verfahren und Projektunterlagen kenntlich gemacht. Bei nachfolgenden Aufträgen wird die Beachtung der Korrekturmaßnahmen durch die regelmäßige Durchführung interner Audits sichergestellt.

Nach der Umsetzung aller Korrekturmaßnahmen können Sperrungen (z.B. Prüfmittel) durch die GF oder den fachl. Verantwortlichen freigegeben werden.

7 Wirksamkeit der Maßnahmen

Die Wirksamkeit der Maßnahmen wird nach geeigneter Zeit vom QMB überprüft und im QAB dokumentiert. Zusätzlich kann, wenn erforderlich, die Wirksamkeitsprüfung nach einem längeren Zeitraum (mehrere Monate nachdem die Korrekturmaßnahmen umgesetzt wurden) erneut durchgeführt werden. Falls nötig, werden vom QMB zusätzliche Audits zur Überprüfung der Wirksamkeit angesetzt. Abschließend wird der QAB vom Bearbeiter und der GF oder dem fachl. Verantwortlichen signiert und im entsprechenden Ordner archiviert.

Im weiteren Verlauf wird durch die/den QMB geprüft, ob die Korrekturmaßnahmen den gewünschten Erfolg bringen. Auch die Einhaltung der Korrekturmaßnahmen wird durch die/den QMB kontrolliert sowie, falls erforderlich, das QM-System angepasst.

8 Literatur

DIN EN ISO/IEC 17025:2018: Allgemeine Anforderungen an die Kompetenz von Prüf- und Kalibrierlaboratorien, Deutsches Institut für Normung e.V. 2018-03