

Deutsches Olivenöl Panel QM-Handbuch	SOP Beschwerden	07-09-01
		Seite 1 von 2
		Revision a

1 Geltungsbereich

Die vorliegende SOP gilt für die Panelleitung und das QM-Team des DOP.

2 Zweck

Die vorliegende SOP regelt das Vorgehen bei einer Beschwerde.

3 Begriffe

Beschwerde: Ausdruck der Unzufriedenheit, der eine Antwort erwartet, durch jede Person oder jede Organisation gegenüber einem Laboratorium bezüglich der Tätigkeiten oder Ergebnisse dieses Laboratoriums.

Des Weiteren gelten die Begriffsbestimmungen der SOP 03-01-01 Begriffsbestimmungen.

4 Zuständigkeiten / Verantwortlichkeiten

Für die Annahme und Bearbeitung der Beschwerde sowie die Information des Beschwerdeführers ist die Panelleitung zuständig und verantwortlich. Das QM-Team prüft die bearbeitete Beschwerde und entscheidet, welche Ergebnisse dem Beschwerdeführer mitgeteilt werden.

5 Beschreibung

Die Bearbeitung einer Beschwerde erfolgt über das Formular 07-09-01-FB01 Behandlung von Beschwerden. Hier sind die einzelnen Schritte und Zuständigkeiten festgelegt.

Das QM-Personal prüft eventuelle Auswirkungen auf grundsätzliche Regelungen und Verfahren des Qualitätsmanagementsystems und ergreift ggf. entsprechende Maßnahmen. Falls erforderlich, werden die betreffenden Tätigkeitsbereiche sobald wie möglich einem internen Audit unterzogen, um die Wirksamkeit der Korrekturmaßnahmen zu überprüfen.

6 Hinweise und Bemerkungen

6.1 Mitgeltende Unterlagen

- SOP 03-01-01 Begriffsbestimmungen
- SOP 08-07-01 Korrekturmaßnahmen

6.2 Anmerkungen

Nicht relevant

Erstellt: A.Schaffer 08.11.2020	Überarbeitet: -	QM-geprüft: C. Blug 13.11.2020	Genehmigt/gültig ab: <u>R. Retsch 01.12.2020</u>
------------------------------------	--------------------	-----------------------------------	---

Deutsches Olivenöl Panel QM-Handbuch	SOP Beschwerden	07-09-01
		Seite 2 von 2
		Revision a

7 Anlagen

- 07-09-01-FB01 Behandlung von Beschwerden