



Organisation/ Unternehmen

U 11 Beschwerdemanagement

Existiert im Unternehmen ein funktionierendes System bzgl. des Umgangs mit Beschwerden?

Gibt es ein festgelegtes Verfahren oder eine Anweisung zur Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden sowie dazu einheitliche Aufnahme- und Bearbeitungsdokumente?

- Ist für den Fahrgast sofort ersichtlich eine Hotline auf der Quittung aufgedruckt?

Dazu sollten folgende Punkte geregelt sein:

- Festlegungen von Verantwortlichkeiten zur Bearbeitung
- Geregelter Bearbeitungsmodus wie:
 - Eingangsbestätigung
 - eventuell notwendiger Zwischenbescheid
 - Endbescheid
- - zeitlicher Rahmen für die Erledigung

Werden Beschwerden nach Schwerpunkten und Dringlichkeit analysiert?

Wird daraus Handlungsbedarf/ Schulungsbedarf abgeleitet?

Wie werden die Schulungen/ Belehrungen nachgewiesen und die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen überprüft?

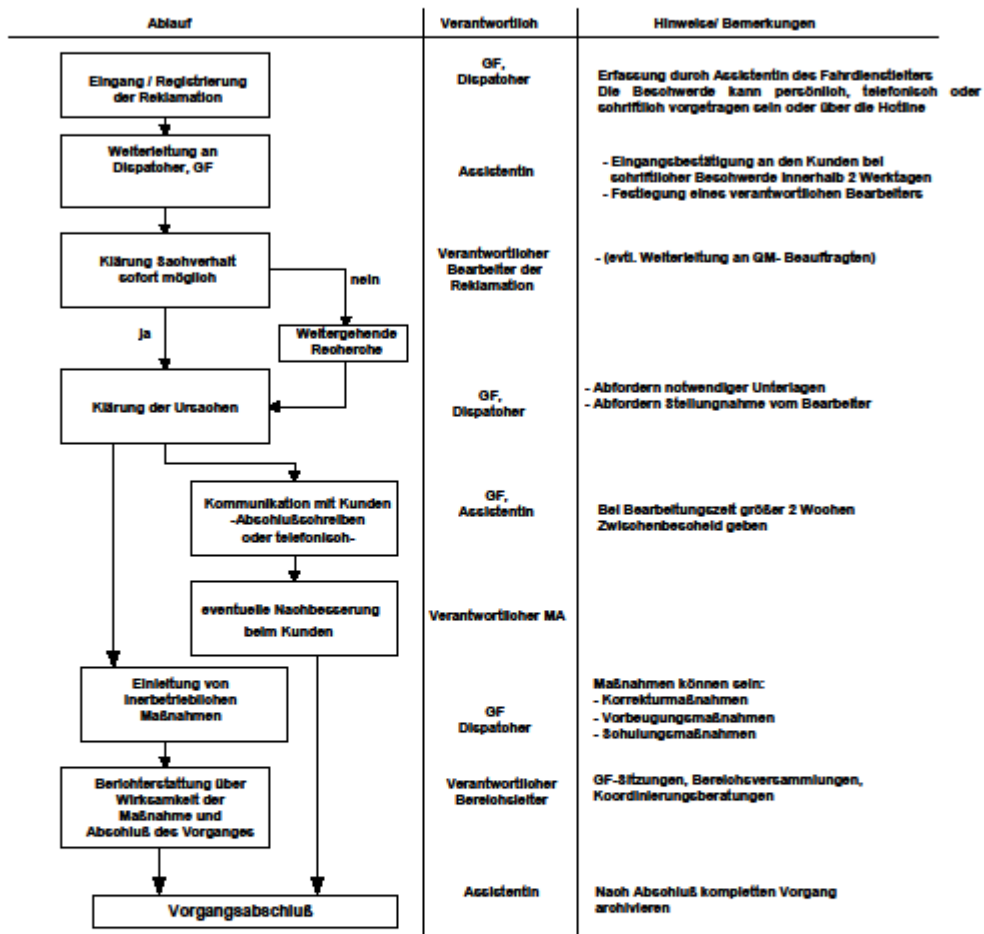
Bewertungskriterien:

- Fallprüfung eines abgeschlossenen Vorganges.
- Existiert ein funktionierendes System zum Umgang mit Beschwerden?
- Werden die Schulungen/Belehrungen und getroffenen Maßnahmen nachgewiesen?

Muster einer betrieblichen Regelung zum Beschwerdemanagement:

Firma Mustermann	Verfahrensanweisung Beanstandungen / Beschwerden	Stand 01/11	Nummer VA203
		Revision A	Seite 1 von 1

1 Ablaufbeschreibung und Verantwortlichkeiten



2 Mitgeltende Unterlagen:

- Formblatt Erfassung AX 203-01
- Formblatt Eingangsbestätigung AX 203-02
- Formblatt Zwischenbescheid AX 203-03

Datum:	erstellt: 01.01.2011	geprüft: 05.01.2011	freigegeben: 10.01.2011
Unterschriften			