

Romer Labs hat ein gut etabliertes und dokumentiertes Verfahren zum Umgang mit Reklamationen und Nichtkonformitäten implementiert. Alle Beschwerden (sowohl aus internen als auch externen Quellen) werden mit Hilfe einer Datenbank rückführbar dokumentiert. Die Verantwortlichkeiten für die Ursachenanalyse und das Ergreifen von Korrektur- oder Präventivmaßnahmen werden zugewiesen und der Kommunikationsprozess zum Beschwerdeführer ist sehr gut ausgebaut. Das Beschwerdeverfahren im Rahmen des Risiko- und Chancenmanagements dient unter anderem als Ausgangspunkt zur stetigen Verbesserung unserer Produkte, Prozesse und Services.

### Flowchart Beschwerdeverfahren Referenzmaterialproduktion Tulln, AT

