

# ESKALATIONSPLAN

Projekt / Prozess : \_\_\_\_\_

## **Beteiligte Personen :**

Verantwortlicher Mitarbeiter : \_\_\_\_\_

Abteilungsleiter : \_\_\_\_\_

Qualitätsmanagement : \_\_\_\_\_

Geschäftsführung : \_\_\_\_\_

## **Eskalationsstufen :**

### **Stufe 1 – Interne Bearbeitung**

Der zuständige Mitarbeiter bearbeitet die Eskalation eigenständig und versucht, das Problem zeitnah zu lösen. Bei Bedarf wird Unterstützung durch den Abteilungsleiter angefordert.

### **Stufe 2 – Abteilungsleitung**

Der Abteilungsleiter wird informiert und übernimmt die Koordination der Lösungsmaßnahmen. Er entscheidet über weitere Eskalationsschritte.

### **Stufe 3 – Qualitätsmanagement**

Das Qualitätsmanagement wird involviert, um systemische Ursachen zu analysieren und umgehend Maßnahmen einzuleiten.

### **Stufe 4 – Geschäftsführung**

Bei schwerwiegenden Problemen oder wenn vorherige Eskalationsstufen keine Lösung bringen, wird die Geschäftsführung informiert und handelt entsprechend.

## **Kommunikationswege und Fristen :**

Alle Eskalationsstufen sind umgehend per E-Mail und telefonisch zu informieren. Reaktionszeiten sind innerhalb von 24 Stunden zu gewährleisten. Dokumentation aller Maßnahmen ist verpflichtend.

## **Abschluss der Eskalation :**

Die Eskalation gilt als abgeschlossen, wenn das Problem behoben, dokumentiert und alle beteiligten Parteien informiert wurden. Ein Abschlussbericht ist zu erstellen und im Qualitätsmanagement abzulegen.

**VERANTWORTLICHER MITARBEITER**

**ABTEILUNGSLEITER**

Unterschrift : \_\_\_\_\_

Unterschrift : \_\_\_\_\_

Originalquelle dieses Dokuments:

<https://mustergenau.com/eskalationsplan/>

War diese Vorlage für Sie hilfreich?

Weitere aktuelle Vorlagen finden Sie unter:

<https://mustergenau.com>

Mehr Vorlagen

Diese Vorlage ist ausschließlich für den persönlichen, nicht kommerziellen Gebrauch bestimmt.  
Bei Weitergabe oder Veröffentlichung ist die Nennung der Quelle verpflichtend.

Diese Vorlage dient lediglich zur Orientierung und stellt keine Rechtsberatung dar.  
Es wird empfohlen, sich im Einzelfall an eine fachkundige Rechtsberatung zu wenden.