

QMV:	Titel:	Seite:
7.9/01	Beschwerdeverfahren	1/2

QMV7.9/01 Beschwerdeverfahren

Allgemeines

Es ist eines der Qualitätsziele, die Anzahl der Reklamationen bzw. Qualitätsabweichungen so gering wie möglich zu halten. Treten dennoch Beschwerden auf, werden sie so behandelt, dass der Kunde zufrieden gestellt wird. Das dokumentierte Beschwerdeverfahren ist Bestandteil eines funktionierenden QM-Systems.

Beschwerden können sich beziehen auf

- mangelnde Termintreue
- Preisgestaltung
- Nichteinhaltung von Absprachen
- fehlerhafte Auftragsbestätigungen
- fehlerhafte Kalibrierzertifikate
- fehlerhafte Leistungsbewertung bei Eignungsprüfungen
- Versandschäden
- fachliche Sachverhalte

Annahme von Beschwerden

Alle Beschwerden sind ausschließlich schriftlich oder in Textform zu richten an:

imetrologie GmbH

Beschwerdestelle
Luitpoldstraße 3
97264 Helmstadt

beschwerden@imetrologie.com

Behandlung von Beschwerden

Es wird zunächst die Berechtigung der Beschwerde geprüft.

Der Beschwerdeführer erhält schnellstmöglich Bescheid, dass die Beschwerde eingegangen und an die zuständige Stelle weitergeleitet wurde.

Ist sie berechtigt, wird eine Überprüfung und Klärung des Sachverhalts zugesagt und der wahrscheinlich benötigte Zeitraum angegeben (maximal 10 Arbeitstage).

Kann die Beschwerde des Kunden nicht bestätigt werden, folgt eine entsprechende schriftliche Begründung mit Ablehnung der Beschwerde.

Erstellt	Geprüft	Freigabe / In Kraft gesetzt	Revision
am: 30.09.2021	am: 30.09.2021	am: 30.09.2021	Index: 02
von: K. Winkler	von: H. Kirchner	von: H. Kirchner	

QMV:	<i>Titel:</i>	Seite:
7.9/01	Beschwerdeverfahren	2/2

Jede Beschwerde muss begründet sowie ggf. mit erforderlichen Nachweisen versehen werden, um eine objektive Nachprüfung zu ermöglichen.

Wiederholte Beschwerden zum selben Beschwerdegegenstand sind nicht zulässig.

Dokumentation

Alle Vorgänge eines Beschwerdeverfahrens werden dokumentiert. Die Unterlagen gelten als technische Aufzeichnung und werden dem Auftrag zugeordnet. Bei berechtigten Beschwerden muss eine Beweiskette dokumentiert werden.

Erstellt	Geprüft	Freigabe / In Kraft gesetzt	Revision
am: 30.09.2021	am: 30.09.2021	am: 30.09.2021	Index: 02
von: K. Winkler	von: H. Kirchner	von: H. Kirchner	