

Beschwerdeverfahren FAKT GmbH

Beim Verfahren zur Bearbeitung einer Beschwerde hat die Zufriedenstellung unserer Kunden oberste Priorität. Die formale Bearbeitung dient dazu, die Ursachen zu analysieren, bzw. das Wiederauftreten von gleichartigen Beschwerden zu vermeiden.

Gemäß unserer Firmenpolitik werden Beschwerden innerhalb einer angemessenen Frist, so transparent wie möglich, bearbeitet.

Dieses Dokument ist anwendbar bei Beschwerden von Kunden oder Interessenvertretern, welche ihre Bedenken zu unseren Dienstleistungen mitteilen möchten oder mit der Leistungserbringung und -erfüllung unseres Prüflabors unzufrieden sind.

Verfahren bei Beschwerden

Beschwerden sind in erster Instanz an die QM-Abteilung der FAKT (feedback@fakt.com) zu richten.

- Die Beschwerde sollte folgende, wichtige Informationen enthalten:
 - Name und Kontakt des Beschwerdeführers
 - Eindeutige Beschreibung des Sachverhaltes (ggf. unter Angabe der Projekt- oder Prüfberichtsnummer)
 - Nachweise, auf welche sich die Beschwerde stützt (Dokumentation, Firma, Mitarbeiter, etc.)

Sie erhalten eine Eingangsbestätigung Ihrer Beschwerde und Ihr Anliegen wird umgehend an den zuständigen Bereichsleiter zur Bearbeitung weitergeleitet.

Dabei wird berücksichtigt, dass die von einer Beschwerde betroffene Person die Beschwerde weder bearbeiten, bewerten oder freigeben darf. In diesen Fällen übernimmt dies der jeweilige Stellvertreter, welcher nicht in den Fall involviert ist.

FAKT wird alle Angaben prüfen, die Ursachen analysieren und ggf. Maßnahmen festlegen, welche zum Abschluss der Beschwerde und zur Erhaltung der Kundenzufriedenheit führen. Beschwerden, die systemrelevant sind und/oder sich auf die Labortätigkeit beziehen werden dokumentiert und das Beschwerdeverfahren laufend dokumentiert.

Sie erhalten durch die zuständige Stelle unverzüglich einen Zwischenbescheid, wenn eine sofortige abschließende Stellungnahme nicht möglich ist. Damit möchten wir Ihnen die Gewissheit geben, dass Ihre Beschwerde ernst genommen wird.

Der FAKT-Qualitätsmanagementbeauftragte prüft den Ablauf der Reklamationsbearbeitung und legt den Vorgang der Geschäftsführung zur Prüfung und Kenntnisnahme vor. Mit ihrer Unterschrift bestätigt die Geschäftsführung die ordnungsgemäße Abwicklung des Vorgangs.

Soweit eine Beschwerde / Reklamation sich als begründet erweist, wird ihr stattgegeben, für Abhilfe gesorgt und ggf. angemessene Entschädigungen eingeleitet. In jedem Fall wird der Beschwerdeführer von FAKT umgehend schriftlich informiert, sobald das Verfahren beendet ist oder weiterführende Maßnahmen eingeleitet werden.

Die Bearbeitung von Beschwerden, die sich nicht auf Labortätigkeiten beziehen oder nicht systemrelevant sind, wird in direktem Kontakt mit dem Kunden abgewickelt.

Für Rückfragen stehen wir Ihnen ebenfalls unter feedback@fakt.com zur Verfügung.

QM-Abteilung FAKT