

1 Zweck

Diese Regel informiert alle interessierten Kreise über das Beschwerdeverfahren der Koordinaten Messtechnik Windpassinger (KMW).

Die Regel bezieht sich auf Beschwerden, die gegenüber der KMW bezüglich Ihrer Tätigkeiten erhoben werden.

Das Beschwerdeverfahren steht jedermann offen, der seine Unzufriedenheit gegenüber der Fa. KMW Ausdruck verleihen möchte.

2 Geltungsbereich

Die Regel bezieht sich auf Beschwerden, die gegenüber der KMW bezüglich Ihrer Tätigkeiten erhoben werden.

Das Beschwerdeverfahren steht jedermann offen, der seine Unzufriedenheit gegenüber der Fa. KMW Ausdruck verleihen möchte.

3 Forderungen der Normen

- DIN EN ISO/IEC 17025, Abschnitt 7.9.2

4 Ablauf

4.1. Eingang der Beschwerde:

- a) alle Beschwerden / Reklamationen sind schriftlich oder in Textform zu richten an:
KMW – Koordinaten Messtechnik Windpassinger
Bayerwaldstraße 14a
D-94121 Salzweg / Straßkirchen
info@messtechnik-windpassinger.de
- b) Jede Beschwerde / Reklamation muss begründet sowie ggf. mit erforderlichen Nachweisen versehen werden, um eine objektive Nachprüfung zu ermöglichen. Wird eine Beschwerde nicht begründet oder werden Nachweise auf Verlangen hin nicht vorgelegt, wird die Beschwerde / Reklamation geschlossen.
- c) Der Eingang der Beschwerde / Reklamation wird dem Beschwerdeführer innerhalb von einer Woche nach Eingang der Beschwerde bestätigt und das Verfahren eingeleitet.
- d) Ist eine Beschwerde / Reklamation offensichtlich unbegründet, wird die Bearbeitung der Beschwerde abgelehnt und der Beschwerdeführer darüber informiert.

4.2. Prüfungs- und Korrekturverfahren:

- a) Der Prüflaborleiter stellt sicher, dass jede Beschwerde / Reklamation fachlich untersucht und validiert wird und eine formelle Entscheidung über ihrer Berechtigung getroffen wird.
- b) Weiterhin wird sichergestellt, dass alle Beschwerden / Reklamationen dokumentiert und verfolgt werden.
- c) Bei Entscheidung, dass die Beschwerde / Reklamation Ihre Berechtigung hat, wird eine Analyse der Fehlerursache sowie eine Bewertung des Risikos durchgeführt.
- d) sofortiges Einleiten von Korrekturmaßnahmen

4.3. Rückinformation an den Kunden:

- a) dem Kunden werden alle notwendigen Informationen beigelegt und gesendet
- b) ein ausführlicher 8D-Report wird nur bei Kundenwunsch ausgefüllt

5 Kosten

- a) das Erheben einer Beschwerde / Reklamation ist für den Beschwerdeführer vorbehaltlich gebührenfrei.