

1 Zweck

Diese Regel informiert alle interessierten Kreise über das Beschwerdeverfahren der „KMW Koordinaten Messtechnik Windpassinger GmbH“ nachfolgend kurz KMW genannt.

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

Diese Regelung gilt in ihrer Fassung für externe Reklamationen und Beschwerden. Alle Mitarbeiter die mit der Prüfung von Reklamationen und Beschwerden konfrontiert werden sind verpflichtet, sich mit den Regelungen und Vorschriften dieser Regelung vertraut zu machen und diese zu beachten.

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 GmbH
Straßkirchen, Bayerwaldstr. 14a / D - 94121 Salzweg
Fax.: +49 (0) 8505 - 91 93 95 19
E-Mail: info@messtechnik-windpassinger

- 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.

Historie:

Revisions-stand:	Datum:	Änderung:	Bearbeiter:	Datum Freigabe:	Freigegeben durch:
01.04/2020	14.04.2020	Erstellung des Verfahrens	J. Waldbauer	14.04.2020	A. Windpassinger
02.07/2021	28.07.2021	Überarbeitung	M. Windpassinger	02.08.2021	A.Windpassinger
03.01/2022	13.01.2022	Umfirmierung GmbH	A. Windpassinger	14.01.2022	A.Windpassinger