

Informationsblatt zum Beschwerdemanagement des Prüflabors

Einführung – unsere Philosophie

Wir haben an uns selbst den Anspruch unsere Kunden stets bedarfsgerecht mit Dienstleistung zu versorgen und sie somit zufriedenzustellen. Qualitativ hochwertige Dienstleistung zu erbringen heißt auch, aus Fehlern zu lernen. Bitte sprechen Sie uns an. Wir nehmen jede Reklamation zu unseren Leistungen sehr ernst.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potenziellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Sie erreichen uns über folgende Wege

Eine Beschwerde richten Sie bitte vorzugsweise schriftlich per E-Mail direkt an das Qualitätsmanagement der GiB mbH:

GiB Gesellschaft für innovative Bautechnologie mbH
Simbacher Straße 8
94424 Arnstorf
Deutschland
E-Mail: Heike.Sporrer@Gib-mbH.com
Telefon: +49 (0) 8723 20-7575

Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Nachdem wir Ihre Beschwerde erhalten haben, wird sie von einem Prüftechniker, der nicht am Vorgang beteiligt ist, objektiv überprüft. Dabei wird analysiert, inwiefern wir von unserer Vereinbarung mit Ihnen abgewichen sind. Sie erhalten eine Bestätigung über den Eingang Ihrer Beschwerde spätestens innerhalb von 5 Tagen nach dem Eingang bei uns.

Jede Beschwerde wird ins zugehörige Bearbeitungsprogramm aufgenommen. Im Zuge der Bearbeitung wird in jedem Fall die Laborleitung mit einbezogen. Nach erfolgter Validierung erfolgt eine Bearbeitung mittels 4D Report (mit folgendem grundsätzlichen Aufbau: D1 Beschreibung Sofortmaßnahme, D2 Ursachenanalyse, D3 Korrekturmaßnahmen, D4 Lessons learned).

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

Wir nutzen Reklamationen und Beschwerden, um unsere Dienstleistung laufend zu verbessern und entwickeln mit unserem Team aus Prüftechnikern eine zukünftig verbesserte Lösung.

Ihr Akustik-Team der GiB mbH