


Revision 2.1 Seite 1 von 1	Dokument Umgang mit Feedback, Beschwerden und Einsprüchen DK-LVA-0136	
----------------------------------	--	---

Allgemeines

Wir sind bestrebt, uns und unser Angebot stetig weiterzuentwickeln und zu optimieren. Daher ist uns Ihr Feedback sehr wichtig. Wir freuen uns stets über Lob und Tadel, Anregungen und Wünsche. Jede Rückmeldung wird umgehend in unser Reklamationsmanagement aufgenommen und leistet einen wertvollen Beitrag zu unserer stetigen Verbesserung. Wir danken Ihnen für Ihre Unterstützung!

Ablaufbeschreibung

Rückmeldungen von Kunden (Beschwerden, Einsprüche und Reklamationen), die Dienstleistungen der LVA GmbH betreffen oder auch unsere Umweltleistung, sind bitte an die LVA GmbH zu richten. Bitte wählen Sie hierzu die schriftliche Form, gerne auch per E-Mail. Ebenso können Sie gerne unser Feedback-Formular auf unserer Website www.lva.at verwenden. Eine konkrete Beschreibung mit allen relevanten Fakten hilft uns, die Angelegenheit rasch aufzuarbeiten. Ebenso unterstützt es bei der Klärung, wenn Sie eine Kontaktperson Ihres Hauses benennen mit der wir eventuell telefonisch Kontakt aufnehmen können.

Alle Rückmeldungen von Kunden oder interessierten Kreisen werden vertraulich behandelt und wirken sich auch in keiner Weise diskriminierend auf den Einbringer der Rückmeldung aus. Wir schätzen jede Rückmeldung unserer Kunden und Partner!

Die Informationen werden bei uns im Reklamationsmanagement erfaßt und einem Verantwortlichen zugeordnet. Dieser prüft anhand vorhandener Dokumente (Auftragsschreiben, etc) die Angaben der Rückmeldung. Wir achten darauf, dass die Person, die gegebenenfalls die Fehlleistung verursacht hat, nicht die Person ist, die diese Prüfung durchführt. Falls die rückgemeldete Fehlleistung nicht durch uns zustande kam, beantwortet der Verantwortliche die Rückmeldung. Dies kann telefonisch oder schriftlich erfolgen. Wenn Sie die Erklärung akzeptieren, ist der Vorgang abgeschlossen.

Falls die Erklärung aus Ihrer Sicht unzureichend ist oder sonstige Fragen offen bleiben, schlicht nicht akzeptabel scheint, wird die Angelegenheit an die Geschäftsführung weitergereicht und diese nimmt sich der Angelegenheit an.

Wenn die Prüfung zum Ergebnis kommt, daß ein Fehler oder Versäumnis seitens der LVA vorliegt, wird der Fehler, wenn möglich behoben (z.B. Tippfehler im Prüfbericht etc.) und der Kunde verständigt. Wird ein Fehler anerkannt, dessen Ursache zunächst nicht evident ist, setzt der Verantwortliche die Ermittlung der Fehlerursache in Gang und beantwortet die Beschwerde. Der Kunde wird von gegebenenfalls eingeleiteten Maßnahmen verständigt.

Bei der Beantwortung wird der Kunde davon in Kenntnis gesetzt, daß er, sollte er mit dem Ergebnis nicht zufrieden sein, sich noch an die Geschäftsführung für die Erörterung seines Problems wenden kann.

Für den Bereich der Zertifizierungsstelle gilt zusätzlich, dass bei Einsprüchen, Beschwerden und Streitfällen (z.B. bezüglich Aussetzung, Entzug oder Streichung des Zertifikates oder Lösung des Kontrollvertrages) zwischen dem Kunden und der Zertifizierungsstelle diverse unabhängige Dritte involviert werden können. Eine mögliche Anlaufstelle stellt das unabhängige Lenkungsgremium der Zertifizierungsstelle dar. Bei IFS Zertifizierungen kann man sich, im Falle einer unbefriedigenden Problemlösung auch direkt an den Standardesigner wenden.