



Dieses Dokument informiert gemäß DIN EN ISO/IEC 17025:2018-03 alle interessierten Kreise über das Beschwerdeverfahren der Kögel Werkstoff- und Materialprüfsysteme GmbH, nachfolgend als Kögel bezeichnet.

Geltungsbereich

Jedem, der seine Unzufriedenheit in Bezug auf Tätigkeiten von Kögel gegenüber Kögel Ausdruck verleihen möchte, steht dieses Verfahren offen.

Regeln

1. Alle Beschwerden sind schriftlich oder in Textform an folgende Adressen zu richten:
 - Kögel Werkstoff- und Materialprüfsysteme GmbH
Arnoldplatz 8
04319 Leipzig
 - beschwerden@koegel-leipzig.de
2. Der Beschwerdeführer muss eine gültige E-Mail Adresse nennen, welche dem Informationsaustausch während des Beschwerdeprozesses dient.
3. Die Beschwerde muss begründet werden, sowie mit ggf. notwendigen Nachweisen versehen sein.
4. Die Beschwerden von Kögel validiert.
 - 4.1. Wiederholte Beschwerden zum selben Beschwerdegegenstand sind nicht zulässig.
 - 4.2. Ist eine Beschwerde offensichtlich unbegründet oder ist Kögel nicht zuständig, wird die Bearbeitung der Beschwerde abgelehnt und der Beschwerdeführer darüber informiert.
5. Für validierte Beschwerden wird der Eingang der Beschwerde innerhalb von 3 Wochen nach Eingang bestätigt und das förmliche Beschwerdeverfahren über das Ticket-System von Kögel eingeleitet. Dieses stellt sicher, dass alle Beschwerden dokumentiert und verfolgt werden.

Ablauf

Kögel stellt sicher, dass jede Beschwerde fachlich untersucht und validiert wird und eine formelle Entscheidung über ihrer Berechtigung getroffen wird, sowie Maßnahmen als Antwort auf eine berechtigte Beschwerde ergriffen werden.

Die Ergebnisse des Beschwerdeverfahrens werden von an der ursprünglichen Labortätigkeit unbeteiligten Personen bewertet und freigegeben.

Sofern möglich und für begründete Beschwerden, erhält der Beschwerdeführer nach Beendigung des Verfahrens eine förmliche Mitteilung.

Historie

Ausgabe	Datum	Autor	Kurzbeschreibung
A	04.12.2019	Daniel Nimptsch	Neuausgabe