

Beschwerden an das Labor Elektromobilität Was ist zu beachten und wie gehen wir vor

Trotz unserer Verpflichtung, unter der Einhaltung der Randbedingungen der ISO 17025 zu Ihrer Zufriedenheit sorgfältig zu arbeiten, kann es sein, dass Sie einen Grund für eine Beschwerde haben.

Zentraler Kontakt ist hierfür der Laborleiter:

Herr Dr. Titus Konold
konold@fev.com
FEV Dauerlaufprüfzentrum GmbH (DLP)
Aachener Straße 1
D-06796 Sandersdorf-Brehna

Bitte reichen Sie die Beschwerde schriftlich ein. Um eine gute Bearbeitung sicher zu stellen, bitten wir darum, eine möglichst detaillierte Beschreibung des Grundes, idealerweise mit Belegen, mitzuliefern. Kontaktangaben für die weitere Kommunikation und für Nachfragen sind zwingend erforderlich.

Wie prüfen wir die Beschwerde?

Im ersten Schritt klären wir, ob die Beschwerde die Arbeit des Labors betrifft. Sollte das nicht der Fall sein, wird die Beschwerde intern an die richtige Stelle weitergeleitet, die dann die folgende Bearbeitung übernimmt. Das kann auch zutreffen, wenn an anderer Stelle für diesen konkreten Fall Fachexpertise vorhanden ist (z.B. Beschwerden wegen des Verhaltens von Personal) oder der Umfang eine Führung durch die Geschäftsleitung erfordert.

Sollte eine Zuordnung zu unserer Tätigkeit oder des Dauerlaufprüfzentrums nicht möglich sein, bitten wir Sie um eine Konkretisierung, um diese zu ermöglichen.

Wir informieren Sie, wie mit der Beschwerde weiter verfahren wird.

Bearbeitung der Beschwerde.

In der Bearbeitung der Beschwerde klären wir die Ursache, leiten daraus entsprechende Maßnahmen ab und setzen diese um. Abgeschlossen wird die Bearbeitung mit einer erfolgreichen Prüfung der Wirksamkeit der Maßnahmen. Wir halten Sie über den Bearbeitungsstand Ihrer Beschwerde auf dem Laufenden und antworten Ihnen so schnell wie möglich.

Eine Freigabe der Abarbeitung durch eine interne neutrale Stelle, die nicht in den Beschwerdegund involviert, schließt den Bearbeitungsvorgang ab. Danach erhalten Sie ein abschließendes Schreiben.

Datenschutzrechtliche Hinweise.

Zur korrekten Bearbeitung der Beschwerde muss die Beschwerde unterschiedlichen Personen innerhalb des FEV Dauerlaufprüfzentrums zugänglich gemacht werden.

Je nach Themenstellung kann auch eine Einbindung der FEV eDLP GmbH und der FEV Service Management GmbH über Shared Service - Vereinbarungen erforderlich werden. Dazu werden wir von Ihnen eine entsprechende Zustimmung einholen.