

Wir möchten, dass Sie mit unseren Dienstleistungen zufrieden sind und Vertrauen in unsere Qualitätsfähigkeit haben. Hier beschreiben wir unser Vorgehensweise, sollten Sie einmal nicht zufrieden sein.

1. Sie können Ihre Reklamation an das Produktmanagement, an das Servicetelefon, an das Probenmanagement oder an die Auftragserfassung richten. Wenn Sie sich an andere Bedienstete der LUFA NRW wenden, stellen wir den Informationsfluss zu den für die Reklamation zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sicher.
2. Sie erhalten eine Eingangsbestätigung telefonisch oder per E-Mail.
3. Wir prüfen den Sachverhalt, die weiteren Schritte und ob und welche Fachabteilungen zur Abhilfe hinzuzuziehen sind.
4. Sofern es sich um einen einfachen Vorgang handelt, werden Sie kontaktiert, um den Sachverhalt abschließend zu klären. Bei einem komplexeren Vorgang sollten Sie eine erste Rückmeldung spätestens 1 Woche nach Weiterleitung an die Fachabteilung bekommen. Sollte abzusehen sein, dass der Vorgang einen längeren Bearbeitungszeitraum in Anspruch nimmt, setzen wir uns zwecks Zwischenmeldungen mit Ihnen in Verbindung.
5. Jeder Vorgang wird dokumentiert und durch das jeweils beteiligte Fachgebiet und durch eine nicht unmittelbar an diesem Vorgang beteiligte Person analysiert.
6. Alle Vorgänge werden innerhalb von definierten Fristen ausgewertet, um systematische Fehlerursachen aufzuarbeiten und zu vermeiden. Anschließend werden die Dokumentationen archiviert.