



Abwicklung von Kundenreklamationen

Kundenreklamationen werden systematisch erfasst und zentral dokumentiert, so dass ein Erkennen von bzw. Auswerten nach Schwerpunkten hinsichtlich Fehlerart und -ursache möglich ist.

Die Zuständigkeit für die Beobachtung und Auswertung der Kundenreklamationen liegt beim Verantwortlichen für Qualitätsbelange. Diese Person stellt sicher, dass Verbesserungsmaßnahmen veranlasst und überwacht werden.

Kunden erhalten grundsätzlich und zeitnah eine Rückmeldung auf ihrer Reklamation, ggf. erfolgt ein Zwischenbescheid.

Fehlerhafte Produkte werden grundsätzlich innerhalb von zwei Arbeitstagen nach Eingang repariert. Alternativ wird dem Kunden ein Austauschprodukt oder ein Leihgerät für die Dauer der Reparatur angeboten.

Bei Feststellung oder Verdacht von Serienfehlern während der Reparatur, wird die Problematik an den Verantwortlichen für Qualitätsbelange weitergeleitet, damit die erforderlichen Analysen durchgeführt und die sich daraus ergebenden Optimierungsmaßnahmen eingeleitet werden können. Bei Bedarf werden die betroffenen Kunden zwecks Problembehebung informiert.

BHE Bundesverband Sicherheitstechnik e.V.

66904 Brücken, Feldstr. 28, Tel. (0 63 86) 92 14-0, Telefax (0 63 86) 92 14-99
Internet: <http://www.bhe.de>, E-Mail: info@bhe.de



BHE e.V.
Feldstraße 28
66904 Brücken

Telefax: 0 63 86/92 14-99

Absender:

Bestätigung

Hiermit bestätigen wir, dass in unserem Hause die Abwicklung von Kundenreklamationen gemäß BHE-Formblatt erfolgt.

Ort, Datum

Unterschrift