



Sehr geehrte Kunden, Lieferanten und MitarbeiterInnen,

bei Reklamationen von Aufträgen oder Verstößen gegen unsere eigenen Richtlinien, ob berechtigt oder unberechtigt, können Sie von uns einen geregelten und professionellen Umgang mit Ihrer Beschwerde rechnen. Das Beschwerdeverfahren steht für alle Arten von Beschwerden und für alle Interessensgruppen zur Verfügung.

Gesellschaft für Werkstoffprüfung mbH hat einen geregelten Prozess zum Umgang. Mit diesem Dokument möchten wir Sie informieren, wie wir im Falle einer Beschwerde reagieren, und was Sie von uns erwarten können.

Übrigens: Alle Beschwerden werden ausgewertet und aufbereitet. Die Erkenntnisse daraus fließen in unser Qualitätsmanagement zurück und helfen bei der kontinuierlichen Verbesserung.

Die Identität des Beschwerdeführers wird selbstverständlich vertraulich behandelt.

Die GWP ist verpflichtet auf Vergeltungsmaßnahmen gegen Beschwerdeführer zu verzichten.

Beschwerden können auch anonym gemeldet werden.

► Eingang Ihrer Beschwerden

Sie können Ihre formlose Beschwerde per Mail unter info@gwp.eu oder telefonisch unter **+49 8106 99 41 11** an uns richten. Wir leiten diese an den entsprechenden Sachbearbeiter, die Laborleitung, den Qualitätsbeauftragten, den Sicherheitsbeauftragten, das Personal, die Ombudsperson oder die Geschäftsführung weiter. Wenn ihre Beschwerde an eine bestimmte Person oder Abteilung gehen soll, bitten wir um entsprechende Mitteilung.

Für anonyme Beschwerden bieten wir Ihnen folgenden Link zu Erfassung.

[Beschwerde](#)



► **Bearbeitung Ihrer Beschwerde**

Innerhalb von 24 Stunden nach Eingang der Beschwerde erhalten Sie von uns eine Eingangsbestätigung mit einer Vorgangsnummer (nicht bei anonymen Beschwerden). Falls erforderlich werden wir Sie um weitere erforderlichen Informationen bitten.

Nach spätestens 48 Stunden erhalten Sie eine schriftliche Stellungnahme, aus der hervorgeht ob die Beschwerde aus unserer Sicht gerechtfertigt ist und ob Sie sich auf die Tätigkeit unseres Labors bezieht. Eine Beschwerde nur innerhalb einer Frist von **zwei Wochen** nach Absendung des Untersuchungsberichts akzeptiert.

Bei einer gerechtfertigten Beschwerde informieren wir Sie schriftlich über die von uns geplanten Maßnahmen, die zur Lösung ergriffen werden.

Wären der Bearbeitung Ihrer Beschwerde und den damit verbundenen Maßnahmen erhalten Sie regelmäßig Fortschrittberichte. Auf Wunsch in Form eines 8D- Reportes.

Der QM-Beauftragte und die Geschäftsleitung