

Warringtonfire Frankfurt GmbH Management System

ANLEITUNG ZU BESCHWERDEN

INSTRUCTION TO COMPLAINTS

ANWENDUNGSBEREICH

Dieses Dokument gilt für alle WARRINGTONFIRE Frankfurt Programme und richtet sich an alle Klienten des Labors, einschließlich aller Kunden und anderer interessierter Parteien, sei es eine Privatperson, ein Unternehmen oder eine Behörde.

ALLE BESCHWERDEN

Alle Beschwerden werden zur Kenntnis genommen, überprüft und bearbeitet. WARRINGTONFIRE FRANKFURT bemüht sich nach besten Kräften, den Beschwerdeführer über alle diesbezüglichen Schritte zu informieren.

Bitte senden Sie eine klare Beschreibung Ihrer Beschwerde, sowie objektive Beweise für jedes Element oder jeden Aspekt der Beschwerde zusammen mit dem Namen und den Kontaktinformationen der Person, die die Beschwerde einreicht, an:

complaints.frankfurt@warringtonfire.com

UNSER BESCHWERDE-SERVICE

WARRINGTONFIRE FRANKFURT bestätigt dem Beschwerdeführer den Eingang der Beschwerde innerhalb von 2 Wochen nach Erhalt der schriftlichen Beschwerde. Ein Gremium aus Kollegen und Managern untersucht die Beschwerde und entscheidet über die geeigneten Maßnahmen. Der Beschwerdeführer wird über die vorgeschlagenen Maßnahmen informiert.

Es kann einige Zeit in Anspruch nehmen, die Beschwerde zu bearbeiten oder die vorgeschlagenen Maßnahmen abzuschließen. WARRINGTONFIRE FRANKFURT verpflichtet sich jedoch, den Beschwerdeführer zu informieren, sobald die festgelegten Maßnahmen umgesetzt sind. Sollten diese Maßnahmen mehr als 6 Monate bis zum Abschluss benötigen, wird sich WARRINGTONFIRE FRANKFURT mit dem Beschwerdeführer in Verbindung setzen und ihn über den Stand der entsprechenden Fortschritte informieren.

Anmk. 1: WARRINGTONFIRE FRANKFURT stellt sicher, dass die Person(en), die mit der Kommunikation mit dem Beschwerdeführer oder der Beurteilung der Ergebnisse entsprechender Korrekturmaßnahmen beauftragt ist/sind, unabhängig von der Tätigkeit ist/sind, die die Beschwerde verursacht hat.

Anmk. 2: WARRINGTONFIRE FRANKFURT sichert zu, dass alle Beschwerden in Übereinstimmung mit seiner Politik der Unparteilichkeit und Vertraulichkeit behandelt werden.

UNGELÖSTE BESCHWERDEN

Wenn ein Beschwerdeführer mit dem Ergebnis des Beschwerdeverfahrens von WARRINGTONFIRE FRANKFURT nicht zufrieden ist, wird er gebeten, eine neue Beschwerde einzureichen, die sich auf seine ursprüngliche Beschwerde bezieht. Dies veranlasst uns, unsere getroffenen Maßnahmen und unsere laufenden Verfahren zur Beschwerdebearbeitung zu überprüfen.

SCOPE

This document is applicable to all WARRINGTONFIRE FRANKFURT schemes and addresses all the laboratory clients, including all customers and any other interested party, be it an individual, a company or a legal authority.

ALL COMPLAINTS

All complaints are acknowledged, investigated, and actioned. WARRINGTONFIRE FRANKFURT uses best endeavours to keep the complainant informed of the main steps taken in this regard.

Please send a clear description of your complaint, objective evidence to support each element or aspect of the complaint together with the name and contact information of the person submitting the complaint to:

complaints.frankfurt@warringtonfire.com

OUR COMPLAINT SERVICE

WARRINGTONFIRE FRANKFURT acknowledges the receipt of the complaint to the complainant within 2 weeks of receiving the complaint in written. A board of colleagues and managers investigates the complaint and decides on the appropriate actions. The complainant would be informed of the proposed actions.

It may take time to resolve the complaint or to complete the proposed actions. Yet WARRINGTONFIRE FRANKFURT is committed to inform the complainant soon after the defined actions are finalized. Should these actions need more than 6 months to get completed, WARRINGTONFIRE FRANKFURT will contact the complainant, informing them of the state of the corresponding progress.

Note 1: WARRINGTONFIRE FRANKFURT ensures that the person(s) assigned to communicate the complainant or to approve the outcomes of corresponding corrective actions will be independent of any activity causing the complaint.

Note 2: WARRINGTONFIRE FRANKFURT ensures that all complaints will be treated confidentially, in accordance with its impartiality and confidentiality policies.

UNRESOLVED COMPLAINTS

If a complainant is not satisfied with the outcome of WARRINGTONFIRE FRANKFURT's complaints procedure, they are invited to post a new complaint, referring to their original complaint. This makes us revise our taken actions and our ongoing procedures of dealing with complaints.