



Feedback- Beschwerdeanleitung

Um eine hohe Güte an Qualität unserer Serviceleistung zu erreichen legen wir sehr viel Wert auf einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Sie sind herzlich eingeladen an unserer Verbesserung teilzunehmen.

Sie können uns gerne Ihre Kundenzufriedenheit über die Serviceleistung vom Prüfmittelservice mitteilen. Unter pms-kundenzufriedenheit@gtue.de nehmen wir Ihre Rückmeldung gerne entgegen.

Zudem haben Sie jederzeit auch die Möglichkeit eine Beschwerde, respektive Reklamation an uns zu richten. Ihre E-Mail richten Sie direkt an pms-reklamationen@gtue.de

Bitte beachten Sie das Ihr Anliegen in schriftlicher Form per E-Mail erfolgen muss. Folgende Informationen helfen uns Ihr Thema effizient nachzukommen

Jede schriftliche Beschwerde sollten ihre wichtigen Daten beinhalten, um das Verfahren zu beschleunigen. Dazu gehören:

- Betreffzeile „Beschwerde oder Kundenzufriedenheit“
- Kontaktdaten + Telefonnummer wo wir Sie für Rückfragen erreichen können
- Falls vorhanden Auftragsnummer / Rechnungsnummer
- Beschreibung Ihr Anliegen
- Ggf. Namen des Bearbeiters

Bei Eingang einer Beschwerde wird folgender interner Ablauf gestartet:

1. Empfang und Analyse der Beschwerde
2. Klassifizierung der Beschwerde und betroffener Bereich
3. Festlegung von Maßnahmen
4. Ggf. Zwischenbescheid über den Stand der Beschwerde
5. Überprüfung der Maßnahmen und Rückmeldung an den Absender

Ihre Anliegen werden zeitnah persönlich von Herrn Visar Nikqi, unseren Leiter Prüfmittelservice der GTÜ bearbeitet.

