

Behandlung von Informationsanfragen

Diese Kundeninformation beschreibt, wie Informationsanfragen von Kunden, interessierten Dritten oder anderen Organisationseinheiten von LR/LRQA, welche die z.B. die Gültigkeit von Zertifikaten, Anfrage nach Zertifizierungsdienstleistungen, Training etc. betreffen, behandelt werden.

Prozessablauf

Informationsanfrage beim lokalen LRQA-Büro

Die Informationsanfrage kann in jeglicher Form, z.B. telefonisch, E-Mail, erfolgen. Das LRQA-Kontaktformular, welches auf der Homepage veröffentlicht ist, wird an eine zentrale Kontaktstelle in dem lokalen Büro weitergeleitet.

Prüfung der Art der Informationsanfrage

Jeder Mitarbeiter: Basierend auf der Art der gewünschten Information wird die Anfrage an den zuständigen Fachbereich bei LRQA (vgl. Auch Informationen auf der Homepage) weitergeleitet.

Bestätigung der Informationsanfrage

Die Bestätigung des Eingangs der Informationsanfrage kann erfolgt durch die zuständige Funktion bei LRQA.

Bereitstellen der Information

Die zuständige Stelle bei LRQA stellt die Information bereit. Dies kann ggf. in Verbindung mit der Eingangsbestätigung erfolgen.

Sollte die Informationsanfrage über das Anfragenformular auf der Homepegae erfolgen, wird die Anfrage automatisch weitergeleitet. In jedem Fall erfolgt eine Prüfung der Anfrage, damit diese durch einen kompetenten Ansprechpartner beantwortet wird.