

## **1. Vorwort**

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Mitarbeiter und Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir die Mitarbeiter-/Kundenzufriedenheit und eine langfristige Mitarbeiter-/Kundenbindung sicherstellen.

## **2. Verfahren der Beschwerdebearbeitung**

2.1 Alle Mitarbeiter, Kunden und potentielle Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Stefani Maschinenbau GmbH berührt werden, können Beschwerde einlegen.

2.2 Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist das Beschwerdemanagement der Stefani Maschinenbau GmbH. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Stefani Maschinenbau GmbH gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse verschickt werden.

[QS@Stefani.eu](mailto:QS@Stefani.eu)

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

**Stefani Maschinenbau GmbH**

Abteilung Beschwerdemanagement

Tel: +49 8456 9256-14

An der Batterie 2

85120 Hepberg

2.3. Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- Die Identität des Beschwerdeführers wird vertraulich behandelt
- sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrage einer anderen Person an die Stefani Maschinenbau GmbH wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

2.4. Nach Eingang der Beschwerde erstellt die Stefani Maschinenbau GmbH ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde und sendet es dem Beschwerdeführer zu. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

2.5. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeingangs. Die Stefani Maschinenbau GmbH strebt eine abschließende Bearbeitung in einem Zeitraum von 10 Arbeitstagen an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid.

2.6. Gibt die Stefani Maschinenbau GmbH der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

2.7. Beschreibung der einzelnen Schritte des Beschwerdeverfahrens

- Beschwerdestimulierung
- Beschwerdeannahme
- Beschwerdebearbeitung
- Beschwerdeauswertung

### **3.1 Beschwerdearten**

Folgende Arten von Beschwerden können eingereicht werden.

- Menschenrechtsbeschwerden
- Umweltbezogene Beschwerden
- Unethische Geschäftspraktiken

### **3.2 Interessensgruppen**

Das Beschwerdeverfahren steht folgenden Interessengruppen zur Verfügung.

- Interne Interessengruppen (Mitarbeiter, die vom Unternehmen fest/zeitlich befristet angestellt sind, unmittelbare Lieferanten, Dienstleister usw.)
- Externe Interessengruppen (Auftragnehmer, mittelbare Lieferanten, lokale Gemeinschaften usw.)
- Sonstigen und anderen

## **4. Sonstiges**

4.1 Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

4.2 Firma Stefani Maschinenbau GmbH verpflichtet sich zum Verzicht auf Vergeltungsmaßnahmen gegen den Beschwerdeführer

4.3 Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

4.4 Mitarbeiter können zusätzlich den internen Kummerkasten verwenden.