

INFORMATION DES KUNDEN

1. Auftragsantrag / Auftragsprüfung / Auftragsannahme

Untersuchungsaufträge sind nach Möglichkeit schriftlich zu erteilen. Im zuständigen Labor (zuständige Prüfleitung) erfolgt die Prüfung, ob die Kompetenz und die Ressourcen für den Auftrag vorhanden sind, andernfalls lehnt das LAV den Auftrag ab. Bei Unklarheiten oder Unstimmigkeiten hinsichtlich des Auftragsumfangs sowie bei außergewöhnlich aufwändigen Untersuchungen erfolgt eine weitere Abstimmung mit dem Auftraggeber. Sofern mit dem Kunden nichts Anderes vereinbart ist, legt das LAV die anzuwendenden Entscheidungsregeln in Bezug auf die durchzuführenden Untersuchungen selbst fest.

Das LAV ist berechtigt, Proben mit unvollständig oder unrichtig ausgefüllten Probenbegleitscheinen zurückzuweisen.

2. Datenschutz

Das LAV ist berechtigt, die im Rahmen des Auftrags erhobenen Daten zu speichern und unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen zu verwenden. Das LAV verpflichtet sich dazu, mit Kundendaten vertraulich umzugehen.

3. Untersuchungsmaterial

Das Untersuchungsmaterial wird nur untersucht, soweit der Zustand des Materials beim Eingang im Amt eine fachgerechte Untersuchung ermöglicht. Mit der Abgabe des Untersuchungsmaterials verzichtet der Eigentümer auf seine Rechte daran. Im Amt eingegangenes Untersuchungsmaterial einschließlich Transport- bzw. Verpackungsmaterial, das in den Untersuchungsbereich gelangt ist, wird nicht mehr an den Einsender/Eigentümer ausgehändigt.

4. Auftragsausführung

Untersuchungen werden unter Berücksichtigung der Vorgaben des Auftraggebers, insbesondere den Angaben im Vorbericht, sowie einschlägiger Rechtsvorschriften und Normen in Verantwortung des zuständigen Sachverständigen durchgeführt.

Soweit sich bei der Ausführung Änderungen ergeben, wird, unter Berücksichtigung der Regelung unter Punkt 3, der Auftraggeber informiert. Genehmigt der Auftraggeber diese Änderungen, wird der Auftrag in der geänderten Form durchgeführt. Erfolgt keine Genehmigung, wird die Auftragsausführung beendet. Wesentliche Punkte aus dieser Kommunikation werden dokumentiert.

Für angefallene Arbeiten können angemessene Gebühren bzw. Kosten erhoben werden.

5. Nutzung von externen Dienstleistungen

Das LAV ist berechtigt, die Untersuchungen bzw. Teile davon an externe Labore zu vergeben. Das LAV stellt sicher, dass diese Aufträge nur an kompetente Auftragnehmer vergeben werden. Mit Erteilung des Auftrages stimmt der Auftraggeber dieser Regelung zu.

6. Ergebnismitteilung

Die Mitteilung des Untersuchungsergebnisses erfolgt an den Probeneinsender und ggf. im Rahmen ihrer Zuständigkeiten an Behörden und Einrichtungen. Sie erfolgt grundsätzlich per Post bzw. per Boten; bei entsprechender Vereinbarung auch per Fax oder E-Mail. Das LAV behält sich vor, den Umfang der Ergebnismitteilung unter Berücksichtigung fachlicher Gesichtspunkte selbst festzulegen.

7. Qualitätsmanagement und Ermittlung der Kundenzufriedenheit

Die wesentlichen Grundlagen für die Auftragserledigung hinsichtlich Qualitätsanforderungen, Ablaufmanagement, Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten sind im Qualitätsmanagementsystem des Amtes geregelt und können auf Wunsch vom Auftraggeber eingesehen werden. Kritik oder Verbesserungsvorschläge können vom Auftraggeber beim Auftragnehmer (LAV) eingereicht werden.