

Kundeninformation zum Beschwerdeverfahren

Falls Sie mit unserer Arbeit unzufrieden sind und/oder Sie durch uns nicht wunschgemäss über die Resultate unserer Untersuchung informiert worden sind, können Sie Ihr Anliegen jederzeit direkt telefonisch (+41 44 635 85 51) oder per Mail (ivpzd@vetpath.uzh.ch) anbringen. Sie können sicher sein, dass wir uns so rasch als möglich für eine angemessene Lösung einsetzen. Dazu gehören, wenn nötig, die Einleitung von Sofortmassnahmen, die bei uns protokolliert werden sowie längerfristige Massnahmen zur Qualitätssicherung und zur stetigen Verbesserung unserer Leistungen.

Auf Wunsch stellen wir Ihnen eine Person zur Seite, die an der Bearbeitung Ihres Auftrages nicht beteiligt war. Damit wollen wir sicherstellen, dass wir gemeinsam eine Lösung finden und Sie als Kunde weiterhin zufrieden sind. Der Beschwerdevorgang basiert auf den neuen Forderungen der ISO/IEC 17025:2017, zu welcher wir uns mit der Akkreditierung verpflichtet haben.

31.03.2020