



# Optimaler Leben

Optimales Leben Erleben

## Qualitätsmanagement Information (Beanstandungsmanagement)

Auch wir und unsere Leistungen sind nicht immer frei von Fehlern und Irrtümern. Um Sie als unseren Kunden aber immer mit den bestmöglichen und gesetzlich neusten und hochwertigen Serviceleistungen dauerhaft versorgen zu können, haben wir nachfolgende transparente Qualitätsmanagements für Sie eingeführt:

**QM Private Haushalte**   **QM Gewerbe (KMU) + Praxen**   **QM Familienverbund**

Aufgrund unserer Selbstverpflichtung und im Interesse unserer Kunden entwickeln wir unser internes Qualitätsmanagement ständig weiter, schulen unsere Mitarbeiter regelmäßig und informieren Sie zeitnah zu den für Sie wichtigsten Themen, u.a auf unserer Internetseite im Bereich „NEWS“ sowie durch unseren regelmäßig erscheinenden Newsletter.

### Ihre Ansprechpartner

Unsere Mitarbeiter aus dem Fachbereich für Qualitätsmanagement (QM) kümmern sich während unserer Servicezeiten gerne um Ihr Anliegen. Sie erreichen diese:

Optimaler Leben • Prötzeler Chaussee 1 • 15344 Strausberg  
Telefon: +49 (0)3341 468 84 12 • eMail: [qm@optimalerleben.de](mailto:qm@optimalerleben.de)

### Bei Beanstandungen

Sollten Sie einmal Grund zu einer Beanstandung haben, so stehen wir Ihnen auch in diesem Falle sehr gerne zur Verfügung. Das Vorhandensein und die ständige Weiterentwicklung, auch unseres Beanstandungsmanagements, wird von uns als Chance zur Weiterentwicklung einer menschlich gerechten und fachlichen Arbeit verstanden.

Unsere Mitarbeiter aus dem Fachbereich für Qualitätsmanagement (QM) dokumentieren Ihre Beanstandung unter konkreter Angabe Ihres Beanstandungsgrundes und werden diese sachgerecht, zeitnah und zu Ihrer Zufriedenheit bearbeiten.



# Optimaler Leben

Optimales Leben Erleben

## Ihr Beschwerderecht bei der zuständigen Aufsichtsbehörde

Selbstverständlich steht Ihnen auch ein öffentliches Beschwerderecht bei der für uns zuständigen Aufsichtsbehörde zu. Sie erreichen diese:

IHK Ostbrandenburg • Puschkinstraße 12b • 15236 Frankfurt (Oder)  
Telefon: +49 (0)335 5621 11 11 • eMail: [info@ihk-ostbrandenburg.de](mailto:info@ihk-ostbrandenburg.de)

*Wir leben unsere Werte !*