

## **Regelungen zum Umgang mit Beschwerden**

### **1. Definition**

Beschwerden sind Meldungen durch jede Person oder Organisation gegenüber der Zertifizierungsstelle, die sich auf Zertifizierungstätigkeiten (nicht Zertifizierungsentscheidungen) beziehen bzw. Meldungen bei einem, durch bzw. über einen zertifizierten Kunden.

### **2. Zweck**

Es wird sichergestellt, dass alle schriftlich eingehenden Beschwerden dokumentiert abgewickelt werden. Die präQ ist, wenn sie eine Beschwerde erhält, verantwortlich für das Erfassen und Verifizieren aller erforderlichen Informationen, um die Beschwerde zu bewerten und eine Entscheidung über sie herbeiführen.

Die Beschreibung des Verfahrens wird dem Kunden auf schriftliche Anfrage zur Verfügung gestellt.

### **3. Geltungsbereich**

Alle Mitarbeiter der Zertifizierungsstelle

### **4. Durchführung der Beschwerde**

Ablauf des Beschwerdeverfahrens:

- a) Die Beschwerde (telefonische Aufnahme, per Mail oder auf postalischem Wege) wird von einem Mitarbeiter der präQ entgegengenommen, der Eingang wird ggf. mit dem Posteingangsstempel versehen. Es wird geprüft, ob sich die Beschwerde auf Zertifizierungstätigkeiten bezieht, für welche die präQ verantwortlich ist, und falls dem so ist, wird dieser Beschwerde nachgegangen.
- b) Beschwerden über einen zertifizierten Kunden werden von der präQ innerhalb eines angemessenen Zeitraums (vier Wochen) ggf. auch an den betreffenden Kunden weitergegeben.
- c) Die Beschwerde wird in die Beschwerdeliste aufgenommen. Danach wird die Beschwerde zur Bearbeitung an die Leitung der Zertifizierungsstelle weitergeleitet. Die Leitung der Zertifizierungsstelle untersucht die Beschwerde. Sie trifft die Entscheidung darüber, welche Maßnahmen als Antwort auf die Beschwerde zu ergreifen sind. Die Leitung der Zertifizierungsstelle verfolgt die Beschwerde, einschließlich der Maßnahmen, als Reaktion darauf. Die Leitung der Zertifizierungsstelle stellt sicher, dass entsprechende Korrekturen

- und Korrekturmaßnahmen getroffen werden. Sofern die Beschwerde die Leitung und ihre Stellvertretung betrifft, wird die weitere Bearbeitung vom QMB vorgenommen.
- d) Die präQ bestätigt den Erhalt der Beschwerde und lässt dem Beschwerdeführer Fortschrittsberichte und das Ergebnis zukommen.
  - e) Die Entscheidung, die dem Beschwerdeführer mitgeteilt wird, wird von der Leitung der Zertifizierungsstelle getroffen oder bewertet und freigegeben. War die Leitung der Zertifizierungsstelle in den Beschwerdegegenstand mit einbezogen, wird die Entscheidung von dem Stellvertreter vorgenommen. Sofern die Beschwerde die Leitung und ihre Stellvertretung betrifft, wird die weitere Bearbeitung vom QMB vorgenommen. Um Interessenkonflikten vorzubeugen, war das Personal, das mit der Lösung des Einspruchs betraut wurde, innerhalb der letzten zwei Jahre weder in Beratungstätigkeiten noch in einem Arbeitsverhältnis gegenüber dem Kunden eingebunden.
  - f) Die präQ informiert den Beschwerdeführer bei der Beendigung des Beschwerdeverfahrens schriftlich.
  - g) Ist der Beschwerdeführer mit dem Abschluss des Beschwerdeverfahrens nicht einverstanden, muss er die Nichtanerkennung der präQ schriftlich mit Begründung mitteilen. Nach Eingang der schriftlichen Ablehnung wird diese der Leitung vorgelegt, die über das Ergebnis der Beschwerde entscheidet.
  - h) Der Beschwerdeführer wird förmlich über den Abschluss des Beschwerdeverfahrens benachrichtigt.

Alle Abläufe werden vom QMB in der Beschwerdeliste mit Datum geführt.

## **5. Mitgeltende Unterlagen**

Formblatt Entgegennahme telefonischer Beschwerden

Beschwerdeliste