

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.

3. Geltungsbereich

Alle Mitarbeiter der Zertifizierungsstelle

4. Durchführung der Beschwerde

Ablauf des Beschwerdeverfahrens:

- a) Die Beschwerde (telefonische Aufnahme, per E-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 Zertifizierungsstelle¹ weitergeleitet. Die Leitung der Zertifizierungsstelle bzw. die verantwortliche Person (siehe Fußnote 1) prüft den Vorgang, benennt und verfolgt alle erforderlichen Maßnahmen (Sofortmaßnahme, Korrekturmaßnahme, vorbeugende Maßnahme), um die Beschwerde beizulegen.
- d) Die Beschreibung des Verfahrens wird dem Kunden auf schriftliche Anfrage zur Verfügung gestellt.

¹ Wenn die Leitung und ihre Stellvertretung in den Zertifizierungsprozess eingebunden waren, wird die gesamte Bearbeitung und Entscheidung von einer dritten entscheidungsberechtigten Person 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

- e) Die präQ bestätigt den Erhalt der Beschwerde und lässt dem Beschwerdeführer – wo immer möglich - Fortschrittsberichte und das Ergebnis zukommen.
- f) Die Entscheidung über die Beschwerde wird von der Leitung der Zertifizierungsstelle bzw. der verantwortlichen Person (siehe Fußnote 1) auf der Grundlage der eingeleiteten Maßnahmen und deren Ergebnisse getroffen und mit einer Begründung dokumentiert.
- g) Wo immer möglich wird der Beschwerdeführer formell über das Ergebnis und die Beendigung des Beschwerdeverfahrens informiert.

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

5. Mitgeltende Unterlagen

Formblatt Entgegennahme telefonischer Beschwerden

Beschwerdeliste