

## 1. Ziel und Zweck

- 1.1. Durch diese AA soll eine klare Festlegung der Verantwortlichkeiten und Aufgaben bei der Bearbeitung und Dokumentation von Einsprüchen und Beschwerden, gewährleistet werden.
- 1.2. Sie bezweckt die vollständige Erfassung und Weiterleitung an die verantwortliche Stelle, die schnelle Bearbeitung und gegebenenfalls die Behebung von Abweichungen.
- 1.3. Diese AA dient der einheitlichen und sicheren Behandlung von Einsprüchen und Beschwerden.
- 1.4. Sie dient der Einleitung, Erfassung und Überprüfung von Korrekturmaßnahmen.
- 1.5. Durch diese AA soll eine Verbesserung der Kundenzufriedenheit, eine Verkleinerung der Reklamationsquote sowie eine Senkung der Reklamationskosten erreicht werden.

## 2. Geltungsbereich

- 2.1. Diese AA gilt für das Personal in der Zertifizierungsstelle.

## 3. Beschreibung

### 3.1. Allgemeines

- 3.1.1. Einsprüche und Beschwerden können von allen Mitarbeitern der Zertifizierungsstelle entgegengenommen werden und sind auf dem FB „Reklamationen“ zu erfassen.
- 3.1.2. Alle erfassten Einsprüche und Beschwerden sind zeitnah an die ZSL und den QMB weiterzugeben und durch diese zu bearbeiten.
- 3.1.3. Der QMB hat jeden Einspruch bzw. jede Beschwerde in der LI „Reklamationen“ mit der entsprechenden Nummer, dem Datum und einer Kurzbeschreibung aufzulisten. Die Nummer eines Einspruchs bzw. einer Beschwerde setzt sich folgendermaßen zusammen:
  - Einsprüche: „E-Jahr-fortlaufende Nr.“
  - Beschwerden: „B-Jahr-fortlaufende Nr.“
- 3.1.4. Die Bearbeitung von Einsprüchen und Beschwerden erfolgt grundsätzlich durch Personen, die nicht von der Beschwerde oder dem Einspruch betroffen sind, z.B. als Auditor oder im Rahmen der Zertifizierungsentscheidung oder bei denen es zu einem Interessenskonflikt kommen könnte (z.B. durch Beratungstätigkeit innerhalb der letzten 2 Jahre, Arbeitsverhältnis).
- 3.1.5. Die ZS ist für alle Entscheidungen auf allen Ebenen des Prozesses zum Umgang mit Einsprüchen und Beschwerden verantwortlich.
- 3.1.6. Die erledigten Einsprüche und Beschwerden sind nach der laufenden Nummer geordnet abzulegen und mindestens für den Zeitraum des laufenden Zertifizierungszyklus und einen weiteren Zertifizierungszyklus in der ZS aufzubewahren.
- 3.1.7. Die übergreifende Auswertung aller Einsprüche und Beschwerden erfolgt mindestens einmal jährlich durch den QMB in Absprache mit der ZSL im Rahmen der Erstellung des Managementreviews. Bei Bedarf sind notwendige Maßnahmen einzuleiten.
- 3.1.8. Es ist zu beachten, dass dem Kunden, der einen Einspruch oder eine Beschwerde einreicht, im weiteren Verlauf der Zertifizierung oder bei Kontakten keine Nachteile entstehen dürfen. Die Mitarbeiter verpflichten sich im Rahmen der Mitarbeitererklärung jederzeit neutral, sachlich und fachlich korrekt zu verhalten sowie alle Daten und Fakten vertraulich zu behandeln.

### 3.2. Einsprüche

- 3.2.1. Einsprüche verfolgen regulär den Zweck eine Änderung des Zertifizierungsergebnisses herbeizuführen.

- 3.2.2. Jegliche Einsprüche sind bei der ZS schriftlich einzureichen. Dies kann formlos oder mittels des FB „Reklamation - Kunde“ erfolgen.
- 3.2.3. Der Erhalt eines Einspruchs ist zeitnah schriftlich zu bestätigen.
- 3.2.4. Die ZSL und der QMB überprüfen den Einspruch anhand der dazugehörigen Dokumente sowie durch Befragung der involvierten Personen und bewerten, ob der Einspruch berechtigt ist. Bei Bedarf können weitere fachlich qualifizierte Personen zur Klärung hinzugezogen werden, soweit sie inhaltlich nicht von dem Einspruch betroffen sind.
- 3.2.5. Für berechtigte Einsprüche sind geeignete Korrekturmaßnahmen inklusive Verantwortlichkeiten und Fristen festzulegen und deren Umsetzung zu dokumentieren und zu überprüfen. Hierbei sind Ergebnisse aus früheren ähnlichen Einsprüchen zu berücksichtigen. Die Dokumentation erfolgt auf dem FB „Reklamationen“
- 3.2.6. Im Falle einer Änderung der Zertifizierungsentscheidung ist diese zu begründen und zu dokumentieren und gemeinsam mit dem Auditbericht mindestens den laufenden Zertifizierungszyklus und einen weiteren Zertifizierungszyklus aufzubewahren.
- 3.2.7. Innerhalb einer Frist von 10 Werktagen nach Eingang des Einspruchs erteilt die Zertifizierungsstelle einen Zwischenbericht an den Einspruchsführer. Die abschließende Entscheidung wird dem Einspruchsführer zeitnah schriftlich mitgeteilt.

### 3.3. Beschwerden

- 3.3.1. Eine Beschwerde richtet sich beispielsweise bezüglich des Personals der ZS, des beauftragten Auditors/Fachexperten, der Arbeitsvorgänge, der Auditdurchführung, einer Ungleichbehandlung oder der Rechnungsstellung. Unter dem Begriff Beschwerden werden auch Kritik, Verbesserungsvorschläge, etc., erfasst.
- 3.3.2. Beschwerden können bei der ZS schriftlich bzw. mündlich eingereicht werden. Dies kann formlos oder mittels des Formblatts „Reklamation - Kunde“ verwendet werden.
- 3.3.3. Bei nicht anonymen Beschwerden, bestätigt die ZS schriftlich deren Erhalt.
- 3.3.4. Bei Erhalt einer Beschwerde prüfen die ZSL und der QMB, ob sich die Beschwerde auf Zertifizierungstätigkeiten bezieht, für die die ZS verantwortlich ist. Betrifft die Beschwerde einen zertifizierten Kunden, prüfen die ZSL und der QMB, ob die Beschwerde Auswirkungen auf die Aufrechterhaltung der bestehenden Zertifizierung hat.
- 3.3.5. Beschwerden über einen zertifizierten Kunden werden von der ZS zeitnah schriftlich an den betreffenden Betrieb weitergegeben.
- 3.3.6. Für berechtigte Beschwerden im Verantwortungsbereich der ZS sind geeignete Korrekturmaßnahmen inklusive Verantwortlichkeiten und Fristen festzulegen und deren Umsetzung zu dokumentieren und zu überprüfen. Hierbei sind Ergebnisse aus früheren ähnlichen Beschwerden zu berücksichtigen. Die Dokumentation erfolgt auf dem FB „Reklamationen“.
- 3.3.7. Ist der Beschwerdeführer vom Ergebnis des Beschwerdeverfahrens betroffen, z.B. bei Beschwerde über eine Rechnung, erhält nach Beendigung des Verfahrens eine formelle Mitteilung.
- 3.3.8. Die ZS ermittelt zusammen mit dem Kunden und dem Beschwerdeführer, ob, und falls, bis zu welchem Grad, der Gegenstand der Beschwerde sowie dessen Lösung öffentlich zugänglich gemacht werden muss.

## 4. Mitgeltende Unterlagen

FB „Reklamationen“

FB „Reklamation - Kunde“

LI „Reklamationen“

Erstellt von: Elisabeth Müllner	Geprüft und freigegeben von: André Müller	Verteiler: QMH
------------------------------------	--	----------------