

QMH	BQ-Zert	Dokument 2.4-2	Seite 1 von 2 Revision 8
-----	---------	----------------	-----------------------------

Verfahren für Beschwerden und Einsprüche

- Dieses Dokument gilt für die Bearbeitung von:
 - Kundenbeschwerden (Nichteinverständnis des Kunden mit dem Ablauf der Zertifizierungstätigkeiten / Verhalten von Mitarbeitern),
 - Beschwerden Dritter gegenüber einem durch die BQ-Zert zertifizierten Kunden,
 - Einsprüchen (Nichteinverständnis eines Kunden mit den Entscheidungen im Zertifizierungsverfahren).
- Beschwerden und Einsprüche gehen schriftlich in der Zertifizierungsstelle ein. Im Falle eines mündlichen Eingangs wird gebeten, diese in schriftlicher Form an die Zertifizierungsstelle per Post oder E-Mail (info@bq-zert.de) zu richten. Über den Eingang der Beschwerde / des Einspruchs ist der Beschwerde- / Einspruchsführer (B/E-Führer) zu informieren.
- Alle Informationen aus diesem Prozess sind vertraulich zu behandeln. Einreichung, Untersuchung von und Entscheidung zu Beschwerden und Einsprüchen dürfen nicht zur Benachteiligung des B/E-Führers führen.
- Alle eingegangenen Beschwerden und Einsprüche werden an den Leiter der Zertifizierungsstelle weitergeleitet und von ihm inhaltlich überprüft. Wenn dieser selbst in das Verfahren eingebunden ist oder sich die Beschwerde / der Einspruch gegen eine von ihm verantwortete Tätigkeit im Verfahren richtet, muss er diese zur weiteren Bearbeitung an seinen Stellvertreter übergeben. Wenn der Stellvertreter ebenfalls in das Verfahren oder den Ablauf eingebunden war, ist die weitere Bearbeitung durch einen dazu kompetenten Bearbeiter aus der Zertifizierungsstelle durchzuführen (siehe Dok.2.1.2-6 und 2.2.5-2).
- Eine Entscheidung aus der Bearbeitung von Einsprüchen ist immer als eine erneute Zertifizierungsentscheidung anzusehen. Das dazu eingesetzte interne Zertifizierungspersonal unterliegt dazu dem Kompetenzmanagement der Zertifizierungsstelle.
- Für die Bearbeitung der Beschwerden und Einsprüche sind durch den Bearbeiter entsprechende Informationen von den im Verfahren einbezogenen Mitarbeiter / Auditoren einzuholen.
- Im Falle einer begründeten Beschwerde Dritter ist der betreffende Kunde über die Beschwerde zu informieren und ggf. dessen Stellungnahme einzuholen. Für die Bearbeitung dieser Beschwerde ist ggf. die Wirksamkeit des zertifizierten QMS des Kunden zu überprüfen bzw. ist im Ergebnis der Bearbeitung der Vorgang beim folgenden Audit mit einzu beziehen.
- Die Frist vom Eingang bis zur Mitteilung der Entscheidung an den B/E-Führer sollte vier Wochen nicht überschreiten. Sollte die Bearbeitung z.B. aufgrund zusätzlicher Informationsbeschaffung längere Zeit in Anspruch nehmen, erhält der B/E-Führer eine entsprechende Information.

QMH	BQ-Zert	Dokument 2.4-2	Seite 2 von 2 Revision 8
------------	----------------	-----------------------	-------------------------------------

- Die Bearbeitung der Beschwerde / des Einspruchs wird unter dem Gesichtspunkt bearbeitet, das Anliegen des B./E.-Führers vorbehaltlos zu verstehen und eine sachlich vertretbare (Korrekturmaßnahme-)Maßnahme vorzuschlagen und umzusetzen.
- Das Ergebnis der Bearbeitung der Beschwerde / des Einspruches ist den B/E-Führer schriftlich mitzuteilen.
- Falls es nach Kundenbeschwerden bzw. Beschwerde Dritter zu keiner einvernehmlichen Lösung kommt, kann der Fachbeirat der BQ-Zert dazu angehört werden. Danach entscheidet die Zertifizierungsstelle abschließend über das Verfahren.
- Bei einer Beschwerde Dritter ist durch die Zertifizierungsstelle in Zusammenarbeit mit dem Kunden und dem Beschwerdeführer zu ermitteln, ob und bis zu welchem Grad der Gegenstand der Beschwerde sowie dessen Lösung öffentlich zugänglich gemacht werden muss.
- Im Ergebnis der Beschwerde- / Einspruchsbearbeitung ist darüber zu entscheiden, ob und welche Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen aus der Abarbeitung des Vorgangs notwendig werden.
- Die Leiter ist verpflichtet, die Wirksamkeit der Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen zu beurteilen und erforderlichenfalls weitere Maßnahmen einzuleiten oder zu fordern
- Die Ergebnisse der Bearbeitung von Beschwerden und Einsprüchen werden in das Dokument 2.4-3 eingetragen, in den Internen Audits überprüft und sind Eingaben für das Managementreview.