

## 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<sup>1</sup> prüft den Vorgang, benennt und verfolgt die weiteren Maßnahmen (Sofortmaßnahme, Korrekturmaßnahme, vorbeugende Maßnahme).
- d) Die präQ bestätigt den Erhalt der Beschwerde und lässt dem Beschwerdeführer Fortschrittsberichte und das Ergebnis zukommen.

---

<sup>1</sup> 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 Entscheidung über die Beschwerde, wird von der Leitung der Zertifizierungsstelle auf der Grundlage der eingeleiteten Maßnahmen und deren Ergebnisse getroffen und mit einer Begründung dokumentiert.
- f) Der Beschwerdeführer wird über die Entscheidung und die Beendigung des Beschwerdeverfahrens schriftlich informiert.
- 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