

	Prozessbeschreibung Beschwerdemanagement	Dokument-ID: PBSM-300
		Gültig ab: 01.03.2014

Prozesseigner:
Prozessakteure:

Leiter der Zertifizierungsstelle
Leitung und Personal der Zertifizierungsstelle

Prozesseingaben

- Beschwerde über zertifizierte Kunden der Zertifizierungsstelle

Prozessergebnisse

- Ggf. Folgemaßnahmen gegenüber dem zertifizierten Kunden
- Ggf. Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen der Zertifizierungsstelle
- Information des Beschwerdeführers über den Eingang der Beschwerde, ggf. Fortschrittsberichte und Ergebnisse der Behandlung der Beschwerde (Falls möglich)
- Information des Lenkungsausschusses und ggf. anderer betroffener Stellen über das Beschwerdeverfahren.

Prozess

Bei Erhalt einer Beschwerde muss die Zertifizierungsstelle bestätigen, ob sich die Beschwerde auf Zertifizierungstätigkeiten bezieht, für die die Zertifizierungsstelle verantwortlich ist und falls dem so ist, muss diese sich damit befassen. Wenn die Beschwerde einen zertifizierten Kunden betrifft, dann muss die Untersuchung der Beschwerde die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems berücksichtigen.

Beschwerden über einen zertifizierten Kunden müssen von der Zertifizierungsstelle innerhalb eines angemessenen Zeitraums auch an den betroffenen zertifizierten Kunden weitergegeben werden. In der Regel sollte dies binnen 1 Woche erfolgen.

Der Prozess der Behandlung von Beschwerden unterliegt der Vertraulichkeit, soweit er sich auf den Beschwerdeführer und auf den Anlass der Beschwerde bezieht.

Um sicherzustellen, dass es keinen Interessenkonflikt gibt, darf das Personal einschließlich derjenigen Personen, die in leitender Position tätig sind und die für einen Kunden Beratungen oder interne Audits geleistet haben oder durch einen Kunden angestellt sind, nicht durch die Zertifizierungsstelle eingesetzt werden, um die Lösung einer Beschwerde des betreffenden Kunden zu bewerten oder zu genehmigen, wenn sie innerhalb der letzten zwei Jahre in Beratungen, internen Audits oder in ein Arbeitsverhältnis gegenüber dem Kunden eingebunden waren.

Die Entscheidung über die Beschwerde, muss durch Personen, die vorher nicht in den Beschwerdegegenstand einbezogen waren, getroffen oder bewertet und freigegeben werden. In der Regel wird dies der Leiter der Zertifizierungsstelle sein.

Wo immer möglich, muss die Zertifizierungsstelle bei der Beendigung des Beschwerde-Verfahrens dem Beschwerdeführer formelle Mitteilung machen.

Die Zertifizierungsstelle muss zusammen mit dem Kunden und dem Beschwerdeführer ermitteln, ob, und falls, bis zu welchem Grad, der Gegenstand der Beschwerde sowie dessen Lösung öffentlich zugänglich gemacht werden muss.

Die Entgegennahme, Validierung, Untersuchung und Behandlung von Beschwerden und die Aufzeichnung des Verfahrens und von Entscheidungen über Folgemaßnahmen erfolgt anhand der Formularvorlage [FBSM]. Die Aufzeichnungen werden im Ordner Beschwerdemanagement abgelegt.