 <b>TÜVRheinland®</b> Genau. Richtig.	<b>Qualitätsmanagement</b> <b>Verfahrensanweisung</b> <b>PersCert TÜV</b>	Nummer: UVA 03 Revision: 10 Seite: 1 von 3
<b>UVA 03</b>  <b>Einsprüche und Beschwerden</b>		Gültig ab: 03/2015 Erstellt durch: PersCert TÜV  Genehmigt durch: GF

## 1. Zweck

Diese QM-Verfahrensanweisung regelt die allgemeingültigen Zuständigkeiten und Abläufe von Einsprüchen und Beschwerden von Kunden der Dienstleistungen von PersCert TÜV und ihren KBS.

## 2. Anwendungsbereich

Der Anwendungsbereich der UVA 03 erstreckt sich auf PersCert TÜV.

## 3. Zusätzliche gültige Anordnungen und Referenzunterlagen

- EN ISO/IEC 17024, IAF-Guide
- scopespezifische Verfahrensanweisungen
- UVA 04 „Dokumente und Aufzeichnungen“

## 4. Begriffsdefinitionen

Es gelten die Begriffe (Benennungen und Definitionen) nach DIN EN ISO 9000 und der ISO/IEC 17024.

### **Einspruch**

Verlangen einer Person, die einen Antrag auf Zulassung zum Zertifizierungsprozess gestellt hat, oder bereits festgelegte Anforderungen erfüllt hat und zum Zertifizierungsprozess zugelassen ist, oder einer bereits zertifizierten Person, die durch die Zertifizierungsstelle getroffene Entscheidung in Bezug auf seinen/ihren angestrebten Zertifizierungsstatus zu überprüfen.

### **Beschwerde**

Ausdruck der Unzufriedenheit, im anderen Sinne als Einspruch, durch jede Person oder jede Organisation gegenüber der Zertifizierungsstelle in Bezug auf die Tätigkeiten der Stelle bzw. einer zertifizierten Person, wo eine Antwort erwartet wird.

### **Kunde**


Ein Kunde ist der Vertragspartner der KBS, der die angebotene Dienstleistung empfängt.

### **Antragsteller**

Eine Person, die einen Antrag auf Zulassung zum Zertifizierungsprozess gestellt hat.

### **Kandidat**

Antragsteller, der festgelegte Anforderungen erfüllt hat und zum Zertifizierungsprozess zugelassen ist.

 <b>TÜVRheinland®</b> Genau. Richtig.	<b>Qualitätsmanagement</b> <b>Verfahrensweisung</b> <b>PersCert TÜV</b>	Nummer: UVA 03 Revision: 10 Seite: 2 von 3
---	---	--

### **Schiedsstelle**

Ein vom Lenkungsgremium eingesetzter kompetenter Personenkreis zur Schlichtung von Beschwerden gegen Entscheidungen / Verfahrensweisen der KBS als Institution oder des Personals der KBS.

## **5 Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten**

Alle Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten sind im Abschnitt 6 aufgeführt.

## **6 Verfahren**

### **6.1 Einsprüche und Beschwerden von Antragstellern und Kandidaten**

Alle Einsprüche und Beschwerden von Antragstellern und Kandidaten werden grundsätzlich nach denselben Gesichtspunkten geprüft und behandelt.

Jede/r Einspruch/Beschwerde wird dem Leiter der KBS in schriftlicher Form (Einreichung des Einspruchs/Beschwerde) zugeführt. Er erstellt und versendet eine Eingangsbestätigung und ggf. Fortschrittberichte. Er überprüft konstruktiv, unparteiisch und zeitgerecht, ob der Einspruch/Beschwerde berechtigt ist und ob es in der Vergangenheit ähnliche Fälle gegeben hatte. Die Informationen werden vertraulich behandelt und führen nicht zu einer Benachteiligung des Einspruchs-/Beschwerdeführers.

Im Falle der festgestellten Rechtmäßigkeit des Einspruchs bzw. der Beschwerde wird der vertraglich festgelegte Zustand hergestellt. Der Leiter der KBS ist für die Bearbeitung und Herstellung des vertraglichen Zustandes zuständig. Der Kunde wird über das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung informiert. Über die Bearbeitung des Vorganges wird eine Qualitätsaufzeichnung angefertigt und nach den Vorgaben der UVA 04 „Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen“ gehandelt.


Der Leiter der KBS ist für die Bearbeitung, Einleitung und Überwachung der Umsetzung von Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen, falls zutreffend, zuständig.

Zur Aufzeichnung der eines Einspruchs bzw. Beschwerde ist das Formblatt (Anlage 2) zu verwenden.

Eine Analyse möglicher Folgen der Beanstandung in Hinblick auf eine Abweichung vom QM-System wird durchgeführt und bewertet.

Wird eine Entscheidung der Leitung der KBS vom Kunden nicht akzeptiert oder die Herstellung des vertraglich festgelegten Zustandes erfolgt nicht zur Zufriedenheit des Kunden oder der Leiter der KBS ist selbst Gegenstand der Beschwerde, so wird die Schiedsstelle von PersCert TÜV zur Entscheidungsfindung einberufen. Die Schiedsstellenordnung ist in Anlage 1 festgelegt.

Beschwerden von Dritten über eine zertifizierte Person, werden von der Zertifizierungsstelle innerhalb eines angemessenen Zeitraums auch an die betreffende zertifizierte Person weiter gegeben.

 <b>TÜVRheinland®</b> Genau. Richtig.	<b>Qualitätsmanagement</b> <b>Verfahrensanweisung</b> <b>PersCert TÜV</b>	<b>Nummer:</b> UVA 03 <b>Revision:</b> 10 <b>Seite:</b> 3 von 3
---	---	---

Diese VA wird jedem Interessierten auf Anfrage zur Verfügung gestellt und ist zudem öffentlich zugänglich auf der Homepage der KBS.

## **6.2 Durchführung und Auswertung von Befragungen der Prüfungsbeauftragten (Hinweise im Prüfbericht)**

Im Rahmen der Durchführung von Prüfungen werden vom Prüfungsbeauftragten Prüfungsberichte abverlangt. Die in der Auswertung dokumentierten Hinweise zur Prüfungsdurchführung und Prüfungsunterlagen werden vom Leiter der KBS oder dessen Stellvertreter ausgewertet. Alle Hinweise der Prüfungsbeauftragten werden unter dem Aspekt der Einleitung von Korrekturmaßnahmen bearbeitet. Nicht eindeutige Mängel können dem Fach- oder Programmausschuss zur Bewertung übergeben werden. Im Ergebnis einer positiven Bewertung (Mangel oder potentiell möglicher Mangel bzw. Hinweis mit Verbesserungspotential) werden angepasste Vorbeugungsmaßnahmen für weitere Prüfungsdurchführungen ergriffen. Der Prüfungsbeauftragte wird über das Ergebnis der Bewertung informiert.

## **7 Anlagen**

- Anlage 1 Schiedsstellenordnung
- Anlage 2 Formblatt „Einsprüche und Beschwerden“