

LACON GmbH Verfahrensbeschreibung	Beschwerde/Einspruch	K-QM-05	
		Rev 11	Seite 1 von 4

1 Zweck

Diese Verfahrensbeschreibung dient der Erfassung, Evaluierung und Verifizierung von Beschwerden und Einsprüchen. Beschwerden und Einsprüche werden von LACON als Hinweise auf Schwachstellen im Qualitätsmanagementsystem bewertet. Die Behebung der Ursachen der Beschwerden und Einsprüche soll künftige Wiederholungen vermeiden.

2 Geltungsbereich

Die Verfahrensbeschreibung gilt für alle Mitarbeiter von LACON an allen Standorten.

Beschwerden bezüglich angekündigter Kostenerhöhung oder der in den Kostenaufstellungen definierten Kosten werden nicht erfasst, da sie nicht das Qualitätsmanagementsystem betreffen.

Ausschließlich Einsprüche, die Formfehler in Zertifikaten (z.B. Adressabweichungen), betreffen, werden direkt von der Person mit Erstkontakt, nötigenfalls unter Hinzuziehung der zuständigen Standardbetreuung, Teamleitung oder Kontrollstellenleitung, geprüft und nicht über das hier beschriebene Verfahren erfasst. Die Dokumentation dazu erfolgt in der Kundendatenbank. Einsprüche, die Abweichungen bei Umfang, Art oder Bezeichnung der Produkte in Zertifikaten betreffen, sind über das hier beschriebene Verfahren zu bearbeiten.

3 Begriffe

Beschwerde: Ausdruck der Unzufriedenheit, der eine Antwort erwartet - jedoch in anderem Sinne als Einspruch - durch jede Person oder jede Organisation gegenüber LACON bezüglich der Tätigkeiten dieser Stelle.

Einspruch: Verlangen einer Person oder Organisation, die der Anbieter eines Gegenstandes der Konformitätsbewertung oder dieser selbst ist, gegenüber LACON, ihre Entscheidung bezüglich dieses Gegenstandes zu überprüfen.

4 Durchführung

4.1 Durchführung allgemein

Beschwerden/Einsprüche können telefonisch, per E-Mail (auch über das Online-Kontaktformular), per Fax oder auf dem Postweg bei LACON eingehen.

4.1.1 Die Person mit dem Erstkontakt nimmt die Beschwerde/Einspruch über das Formblatt U-QM-03 (Teil A) auf und leitet dieses sowie gegebenenfalls Anlagen (z.B. Schriftverkehr) per Mail an die zuständige Kontrollstellenleitung (direkter Empfänger) und den QMB (CC-Empfänger) weiter.

4.1.2 Die zuständige Kontrollstellenleitung prüft, ob es sich um eine an LACON gerichtete Beschwerde/Einspruch handelt. Ist die Beschwerde/Einspruch nicht an LACON gerichtet, entscheidet die Kontrollstellenleitung über das weitere Verfahren und dokumentiert dies fortgeführten Formblatt U-QM-03 (Teil B).

Erstellt/Geändert: Bauer 06.10.2020	Gepüft: Lehner 16.10.2020	Freigegeben und gültig ab: Lehner 11.11.2020
--	------------------------------	---

LACON GmbH Verfahrensbeschreibung	Beschwerde/Einspruch	K-QM-05	
		Rev 11	Seite 2 von 4

4.1.3 Die zuständige Kontrollstellenleitung entscheidet zusammen mit dem QMB, ob es sich um eine gravierende (z.B. Betrug, Erpressung, Einspruch) oder nicht gravierende Beschwerde handelt. Dies dokumentiert sie im fortgeführten Formblatt U-QM-03 (Teil B).

Gravierende Beschwerden (also auch sämtliche Einsprüche) werden von der Kontrollstellenleitung an die Geschäftsführung gemeldet. Die Dokumentation dieser Meldung erfolgt über das fortgeführte Formblatt U-QM-03 (Teil B).

Bei gravierenden Beschwerden, die direkt einen Systemgeber betreffen, wird dieser über die gravierende Beschwerde informiert und in das Beschwerdeverfahren eingebunden. Die Dokumentation dieser Meldung erfolgt über das fortgeführte Formblatt U-QM-03 (Teil B).

4.1.4 Die zuständige Kontrollstellenleitung legt, bei Bedarf zusammen mit dem QMB, diejenige Person fest, die für die Bearbeitung der Beschwerde/Einspruch verantwortlich ist. Dies dokumentiert sie im fortgeführten Formblatt U-QM-03 (Teil B).

Sofern die festgelegte verantwortliche Person in die Zertifizierungstätigkeiten, auf die sich die Beschwerde/Einspruch bezieht, einbezogen ist, muss ihre Entscheidung zur Klärung der Beschwerde/Einspruch durch eine Person bewertet und genehmigt werden, die nicht in diese Zertifizierungstätigkeiten einbezogen ist.

Falls es sich bei dem Beschwerde-/Einspruchssteller um einen Kunden handelt, dürfen in die Bearbeitung der Beschwerde/Einspruch keine Personen einbezogen sein, die innerhalb der letzten zwei Jahre in Beratungen oder in ein Arbeitsverhältnis gegenüber diesem Kunden eingebunden waren.

Bei gravierenden Beschwerden obliegt die Festlegung der Verantwortlichkeiten und Bearbeitung der Kontrollstellenleitung und der Geschäftsführung.

4.1.5 Nötigenfalls wird von der zuständigen Kontrollstellenleitung, bei Bedarf zusammen mit dem QMB, eine Frist für die Bearbeitung der Beschwerde/Einspruch und deren Beendigung festgelegt. Diese Frist dokumentiert sie im fortgeführten Formblatt U-QM-03 (Teil B).

4.1.6 Falls dem QMB das fortgeführte Formblatt U-QM-03 mit den ausgefüllten Teilen A und B zu diesem Zeitpunkt noch nicht vorliegt, leitet die zuständige Kontrollstellenleitung es per E-Mail an den QMB.

4.1.7 Der QMB legt in der Beschwerdeübersicht den Vorgang mit fortlaufender Vorgangsnummer an. Die Vorgangsnummer notiert er auf dem fortgeführten Formblatt U-QM-03 (Teil C). Im Beschwerdeordner im QMS legt er einen neuen Ordner mit derselben fortlaufenden Nummer an und legt dort das fortgeführte Formblatt U-QM-03 sowie gegebenenfalls alle Anlagen ab.

Die Meldung an Geschäftsführung über gravierende Beschwerden sowie Einsprüche wird vom QMB beim entsprechenden Vorgang in der Beschwerdeübersicht dokumentiert.

4.1.8 Der QMB informiert die festgelegte verantwortliche Person unter Nennung der Vorgangsnummer und erteilt den Arbeitsauftrag.

Erstellt/Geändert: Bauer 06.10.2020	Gepüft: Lehner 16.10.2020	Freigegeben und gültig ab: Lehner 11.11.2020
--	------------------------------	---

LACON GmbH Verfahrensbeschreibung	Beschwerde/Einspruch	K-QM-05	
		Rev 11	Seite 3 von 4

- 4.1.9 Die verantwortliche Person bestätigt dem Beschwerde-/Einspruchsführer schriftlich den Erhalt seiner formellen Beschwerde/Einspruch und die Aufnahme des Beschwerde-/Einspruchsverfahrens. Dies dokumentiert sie im fortgeführten Formblatt U-QM-03 (Teil D) und legt das Schreiben im Beschwerdeordner unter der Vorgangsnummer ab.
- 4.1.10 Die verantwortliche Person ist für die Ursachenanalyse, die Festlegung, Umsetzung und Dokumentation der Maßnahmen zur Lösung der Beschwerde/Einspruch zuständig und dokumentiert diese im fortgeführten Formblatt U-QM-03 (Teil D).
- 4.1.11 Alle Dokumente und Unterlagen, die zum Vorgang gehören (Schriftverkehr, E-Mails-, Telefonnotizen, Verweise auf Einträge in Datenbanken, neu erstellte Dokumente, Änderungen der Entscheidungen), werden von der verantwortlichen Person im Beschwerdeordner unter der Vorgangsnummer abgelegt.
- 4.1.12 Zum Abschluss des Beschwerdeverfahrens wird die Wirksamkeit aller durchgeführten Maßnahmen durch den QMB verifiziert. Die Verifizierung wird in Beschwerdeübersicht dokumentiert.

Bei gravierenden Beschwerden werden die Maßnahmen zusätzlich durch die zuständige Kontrollstellenleitung verifiziert.

- 4.1.13 Wann immer möglich, informiert LACON den Beschwerdeführer formell über das Ergebnis und die Beendigung des Beschwerdeverfahrens.
- 4.1.14 Der Einspruchsführer wird formell über das Ergebnis und die Beendigung des Einspruchsverfahrens informiert.

4.2 Umgang mit Beschwerden, die die Leitung der Zertifizierungsstelle betreffen

Sofern Beschwerden oder Einsprüche vorgetragen werden, die die Leitung der Zertifizierungsstelle betreffen oder die aus anderen Gründen nicht im regulären Verfahren erledigt werden können, werden diese von der Geschäftsführung dem Gremium zur Sicherung der Unabhängigkeit vorgetragen. Das Gremium zur Sicherung der Unabhängigkeit gibt eine Stellungnahme ab, die von der Geschäftsführung aufgenommen und dem Beschwerde-/Einspruchsführer zugestellt wird. Damit dies sichergestellt ist, hat jeder Mitarbeiter direkten Zugang zur Geschäftsführung.

4.3 Umgang mit Einspruch gegen Prüfergebnis, Sanktion oder Zertifizierungsentscheidung

Falls noch nicht geschehen, wird die Organisation von der für die Bearbeitung des Einspruchs verantwortlichen Person, darum gebeten, den Einspruch schriftlich bei LACON einzureichen.

Nach Rücksprache mit dem Auditor, der die Inspektion durchgeführt hat, und dem beteiligten Bewerter/Zertifizierer werden der Organisation durch die verantwortliche Person Erläuterungen zum Prüfergebnis, zur Sanktion oder zur Zertifizierungsentscheidung übermittelt, mit der Frage, ob vor diesem Hintergrund der Einspruch aufrechterhalten wird.

Erstellt/Geändert: Bauer 06.10.2020	Geprüft: Lehner 16.10.2020	Freigegeben und gültig ab: Lehner 11.11.2020
--	-------------------------------	---

LACON GmbH Verfahrensbeschreibung	Beschwerde/Einspruch	K-QM-05	
		Rev 11	Seite 4 von 4

Bei Aufrechterhaltung des Einspruchs wird die zuständige Kontrollstellenleitung informiert. Diese überprüft in letzter Instanz die Überprüfungen der Zertifizierungsentscheidung oder das Bewertungsergebnis einschließlich Auflagen und Sanktionen.

Der Einspruchsführer wird formell über das Ergebnis und die Beendigung des Einspruchsverfahrens informiert.

Im Übrigen gelten die Bestimmungen und Zulassungsbescheide zuständiger Behörden, die LACON veranlassen, Rechtsbehelfsbelehrungen dem Bescheid anzufügen und auf die Zuständigkeit von Widerspruchsbehörden und Verwaltungsgerichten zu verweisen.

4.4 Beschwerde über einen gemäß DIN EN ISO/IEC 17021 zertifizierten Kunden

Begründete Beschwerden über einen zertifizierten Kunden müssen innerhalb eines angemessenen Zeitraums an den betreffenden zertifizierten Kunden weitergegeben werden. Die Untersuchung der Beschwerde beinhaltet auch die Untersuchung der Wirksamkeit des Managementsystems. Wo immer möglich, wird der Beschwerdeführer bei der Beendigung des Beschwerdeverfahrens über das Ergebnis informiert.

4.5 Anonyme Anzeigen, Beschwerden und Hinweise

Anonyme Anzeigen, Beschwerden, Hinweise werden analog zu Punkt 4 durchgeführt. Die anonymen Anzeigen, Beschwerden, Hinweise werden durch den jeweiligen Fachbereich geprüft. Da eine Rückmeldung an den Beschwerdeführer nicht möglich ist entfallen die Punkte 4.1.9 und 4.1.13.

5 Korrekturmaßnahmen

Vorschläge zu Korrekturmaßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems, die aus einem Beschwerde-/Einspruchsverfahren entstehen, werden von der zuständigen Kontrollstellenleitung an den QMB gesendet und von diesem im Korrekturmaßnahmenplan U-QM-20 aufgenommen.

Der Korrekturmaßnahmenplan U-QM-20 und die Beschwerdeübersicht dienen als Input für das Managementreview. Im Managementreview können die Kontrollstellenleitungen weitere Korrekturmaßnahmen festlegen.

6 Mitgeltende Unterlagen

Formblatt Erfassung Beschwerde Einspruch U-QM-03
Korrekturmaßnahmenplan U-QM-20
Beschwerdeübersicht

7 Änderungsgrund

Formatierung. Neustrukturierung. Aktualisierung der Begriffe in 3. Detailliertere Beschreibung der Punkte in Kapitel 4.1 und 5. Überführung der Inhalte des ehemaligen Kapitels 4.2 in Kapitel 4.1.

Erstellt/Geändert: Bauer 06.10.2020	Geprüft: Lehner 16.10.2020	Freigegeben und gültig ab: Lehner 11.11.2020
--	-------------------------------	---