

LACON GmbH Verfahrensbeschreibung	Beschwerden und Einsprüche	K-QM-05	
		Rev. 07	Seite 1 von 3

1 Zweck

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

2 Geltungsbereich

Die Verfahrensbeschreibung gilt für alle Mitarbeiter der Firma LACON an allen Standorten.

3 Begriffe

Beschwerde: schriftliche, telefonische oder persönliche Unzufriedenheitsäußerungen von Dritten (Kunden, Behörden, Systemgebern) gegenüber der Zertifizierungsstelle, Auditoren (festangestellt und frei) oder sonstiger Dritter.
Einspruch: Rechtsbehelf gegen Entscheidungen der Zertifizierungsstelle u/o Auditoren

4 Durchführung

4.1 Durchführung allgemein

Beschwerden können per Anruf, Fax, E-Mail oder schriftlich bei LACON eingehen. Zunächst wird geprüft, ob es sich um eine an LACON gerichtete Beschwerde handelt. Anschließend wird die Beschwerde von demjenigen Mitarbeiter erfasst sowie formuliert, bei dem die Beschwerde eingegangen ist. Wird die Beschwerde während eines Audits bei einem Auditor vorgebracht, so meldet dieser die Beschwerde an LACON. Dort wird die Beschwerde weiterbearbeitet. Dafür wird das Formblatt U-QM-03 verwendet. Alle Beschwerden werden aufgenommen.

Nach Eingang einer formellen Beschwerde oder eines formellen Einspruchs werden diese dem Beschwerde- und/oder Einspruchsführer seitens LACON von einer nicht an der betroffenen Zertifizierungstätigkeit beteiligten Person bestätigt.

Die endgültige Entscheidung zur Klärung der Beschwerde oder des Einspruchs obliegt einer Person, die nicht in die Zertifizierungstätigkeiten, die sich auf die Beschwerde oder den Einspruch beziehen, involviert ist. Wenn möglich, informiert LACON den Beschwerdeführer formell über das Ergebnis und die Beendigung des jeweiligen Verfahrens. Der Einspruchsführer wird formell über das Ergebnis und die Beendigung des Verfahrens informiert.

Nicht an LACON gerichtete Beschwerden z.B. Beschwerden zu Audits von Auftraggebern (z.B. Bio-Verbände), werden an den jeweiligen Standardgeber / Auftraggeber weitergeleitet.

4.2 Behandlung gravierender Beschwerden

Erstellt: Lehner 30.05.2017	Gepüft: Schwarz 11.04.2018	Freigegeben und gültig ab: Lehner 11.04.2018
--------------------------------	-------------------------------	---

LACON GmbH Verfahrensbeschreibung	Beschwerden und Einsprüche	K-QM-05	
		Rev. 07	Seite 2 von 3

Gravierende Beschwerden (z.B.: Betrugsfälle, Verlust von Kunden, Erpressung) werden vom Personal, das die Beschwerde angenommen hat, an die Kontrollstellenleitung weitergeleitet. Die Weiterbearbeitung obliegt der Kontrollstellenleitung. Zur Entscheidung, ob eine gravierende Beschwerde vorliegt oder nicht, wird der QMB bzw. die QM-Abteilung hinzugezogen. Bei Beschwerden die direkt einen Standard – oder Systemgeber betreffen wird dieser über die Beschwerde informiert und in das Beschwerdeverfahren mit eingebunden.

Die Ablage aller gravierenden Beschwerdenotizen erfolgt zentral bei LACON Offenburg im Beschwerdeordner. Der Beschwerdeordner liegt in der QM-Abteilung. Alle Korrespondenz, die im Zusammenhang mit der Beschwerde entsteht, wird in die Kundenakte abgelegt.

4.3 Behandlung von Beschwerden, die die Leitung der Zertifizierungsstelle betreffen

Sofern Beschwerden oder Einsprüche vorgetragen werden, die nicht im Beschwerdeverfahren erledigt werden können oder die die Leitung der Zertifizierungsstelle betreffen, werden diese von der Geschäftsleitung dem Lenkungsgremium vorgetragen. Das Lenkungsgremium gibt eine Stellungnahme ab, die von der Geschäftsleitung aufgenommen wird und die dem Beschwerdeführer zugestellt wird. Damit dies sichergestellt ist, hat jeder Mitarbeiter direkten Zugang zur Geschäftsleitung.

4.4 Behandlung bei Einspruch gegen Prüfergebnis, Sanktion oder Zertifizierungsentscheidung

Das Unternehmen wird von dem bearbeitenden Mitarbeiter darum gebeten, die Beschwerde schriftlich einzureichen.

Nach Rücksprache mit dem Auditor, der die Inspektion durchgeführt hat, werden dem Unternehmen Erläuterungen durch den bearbeitenden Mitarbeiter übermittelt, mit der Frage, ob die Beschwerde aufrechterhalten wird.

Bei Aufrechterhaltung der Beschwerde wird die Kontrollstellenleitung hinzugezogen, die letztlich die Überprüfungen der Zertifizierungsentscheidung oder das Bewertungsergebnis einschließlich Auflagen und Sanktionen überprüft. Das Ergebnis wird dem Beschwerdeführenden Unternehmen mitgeteilt.

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.

4.5 Besonderheiten bei Zertifikaten gemäß EN 17021 Zertifizierung von Managementsystemen

4.5.1 Beschwerde über einen zertifizierten Kunden

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

Erstellt: Lehner 30.05.2017	Gepüft: Schwarz 11.04.2018	Freigegeben und gültig ab: Lehner 11.04.2018
--------------------------------	-------------------------------	---

LACON GmbH Verfahrensbeschreibung	Beschwerden und Einsprüche	K-QM-05	
		Rev. 07	Seite 3 von 3

Managementsystems. Der Beschwerdeführer wird bei der Beendigung des Beschwerdeverfahrens über das Ergebnis informiert.

5 Maßnahmen

Korrekturmaßnahmen werden in der Beschwerdenotiz erfasst und nach Festlegung an das Qualitätsmanagement zur Verifizierung der Wirksamkeit weitergeleitet. Die Festlegung der Korrekturmaßnahmen erfolgt durch den jeweiligen Fachbereich.

Die Beschwerdenotizen dienen als Input für das Managementreview. Im Managementreview kann die Kontrollstellenleitung weitere Korrekturmaßnahmen festlegen.

6 Mitgeltende Unterlagen

Beschwerdeformular U-QM-03

7 Änderungsgrund

Änderung wording

Erstellt: Lehner 30.05.2017	Gepüft: Schwarz 11.04.2018	Freigegeben und gültig ab: Lehner 11.04.2018
--------------------------------	-------------------------------	---