

<b>Verfahren zum Umgang mit Einsprüchen und Beschwerden Stand: 09.03.2017</b>	Z S	<b>Technische Überwachungsgemeinschaft TÜg GmbH</b> Geschäftsfeld: Zertifizierungsstelle Managementsysteme Basler Strasse 115 A      Tel: +49 (0)761-479762-100 D - 79115 Freiburg      Fax: +49 (0)761-479762-245 www.tueg-gmbh.de      E-Mail: info@tueg-gmbh.de	
-----------------------------------------------------------------------------------------------	--------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Dok.-Nr.: 

Rev.-Nr.: 


## 0. Vorwort

Die nachstehende Verfahrensbeschreibung zur internen Verwendung wurde in modifizierter Form wiedergegeben in der für Kunden bestimmten **Information zur Behandlung von Einsprüchen und Beschwerden**

Das Dokument **Information zur Behandlung von Einsprüchen und Beschwerden** kann auf der Website der TÜg GmbH als File im Format \*.pdf aufgerufen und heruntergeladen werden.

## 1. Einspruch

Unter Einspruch versteht die **Zertifizierungsstelle der TÜg GmbH (TÜg-ZS)** das Verlangen eines Kunden nach nochmaliger Prüfung oder nach Korrektur einer durch TÜg-ZS getroffenen Entscheidung, die den gewünschten oder erlangten Zertifizierungsstatus des Kunden betrifft.

### 1.1 Zuständigkeit bei Einsprüchen

Zuständig für die Entgegennahme von Einsprüchen ist die TÜg-ZS. Das Verfahren zur Abhilfe wird mit dem Eingang des Einspruchs in Schriftform eingeleitet (Protokoll über die Durchführung eines Einspruchs- bzw. Beschwerdeverfahrens).

Binnen zwei Wochen nach Eingang wird dem Einspruchsführer eine schriftliche Eingangsbestätigung zugeleitet. Zwecks Validierung erhebt TÜg-ZS bei Erfordernis weitere Daten zu Identität des Einspruchsführers und Gegenstand des Einspruchs.

Um zu vermeiden, dass die Entscheidungsträger der Zertifizierungsstelle über einen gegen eine von ihnen getroffene Entscheidung erhobenen Einspruch selbst entscheiden, wird das Verfahren an das Gremium abgegeben.

### 1.2 Bearbeitung von Einsprüchen durch das Gremium

Das Gremium erarbeitet einen Abhilfeschlag und leitet diesen dem Einspruchsführer und der TÜg-ZS zur Stellungnahme zu.

Kommt hierbei, ggf. auch nach Wiederholung des Abhilferversuchs, keine Einigung zwischen Einspruchsführer und TÜg-ZS zustande, so erarbeitet das Gremium eine Entscheidungsempfehlung und stellt diese den Beteiligten unter Festsetzung einer Widerspruchsfrist zu. Erfolgt innerhalb der gesetzten Frist kein Widerspruch, so gilt die vom Gremium empfohlene Entscheidung als angenommen und das Einspruchsverfahren als abgeschlossen. Eine Benachteiligung des Einspruchsführers findet nicht statt.

### 1.3 Dokumentation des Einspruchsverfahrens

Alle Teilvorgänge des Verfahrens werden schriftlich festgehalten und archiviert (Protokoll über die Durchführung eines Einspruchs- bzw. Beschwerdeverfahrens). Stellungnahmen, Abhilfeschläge und Entscheidungsempfehlungen enthalten alle Angaben über Verfahrensbeteiligte, Verfahrensinhalte und Verfahrensablaufdaten sowie die Signaturen der Beteiligten von TÜg-ZS und Gremium.

Zum Verfahrensabschluss verfasst TÜg-ZS über den Vorgang einen Bericht und leitet ihn zusammen mit dem Protokoll über die Durchführung eines Einspruchs- bzw. Beschwerdeverfahrens allen Verfahrensbeteiligten zu.

## 2. Beschwerde

<b>Verfahren zum Umgang mit Einsprüchen und Beschwerden Stand: 09.03.2017</b>	Z S	<b>Technische Überwachungsgemeinschaft TÜg GmbH</b> Geschäftsfeld: Zertifizierungsstelle Managementsysteme Basler Strasse 115 A      Tel: +49 (0)761-479762-100 D - 79115 Freiburg      Fax: +49 (0)761-479762-245 www.tueg-gmbh.de      E-Mail: info@tueg-gmbh.de	
-----------------------------------------------------------------------------------------------	--------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Dok.-Nr.: 

Rev.-Nr.: 


Unter Beschwerde versteht die **Zertifizierungsstelle der TÜg GmbH (TÜg-ZS)** das Ersuchen einer Organisation oder Person um Korrekturmassnahmen bezüglich der Tätigkeit der TÜg-ZS oder eines ihrer Kunden.

## 2.1 Zuständigkeit bei Beschwerden

Zuständig für die Entgegennahme von Beschwerden ist die TÜg-ZS. Das Verfahren zur Abhilfe wird mit dem Eingang der Beschwerde in Schriftform eingeleitet (Protokoll über die Durchführung eines Einspruchs- bzw. Beschwerdeverfahrens).

Binnen zwei Wochen nach Eingang wird dem Beschwerdeführer eine schriftliche Eingangsbestätigung zugeleitet. Zwecks Validierung erhebt TÜg-ZS bei Erfordernis weitere Daten zu Identität des Beschwerdeführers und Gegenstand der Beschwerde.

Beschwerden werden zunächst von den Entscheidungsträgern der TÜg-ZS bearbeitet. Über Stand und Fortgang des Verfahrens wird der Beschwerdeführer schriftlich in Kenntnis gesetzt.

## 2.2 Bearbeitung von Beschwerden durch die Zertifizierungsstelle

Sofern Tätigkeiten der TÜg-ZS als Stelle oder Tätigkeiten von Führungsmitgliedern / Entscheidungsträgern Beschwerdegegenstand sind, verfasst TÜg-ZS als Beschwerdegegner eine Stellungnahme, die dem Beschwerdeführer zugeleitet wird. Zieht der Beschwerdeführer daraufhin die Beschwerde nicht zurück, erfolgt die Anrufung des Gremiums.

Wenn Tätigkeit, Auftreten oder Darstellung eines Kunden der TÜg-ZS Beschwerdegegenstand ist, erfolgt entsprechende Mitteilung der TÜg-ZS an den Kunden als Beschwerdegegner mit der Aufforderung zu dessen Stellungnahme binnen vier Wochen. Diese Stellungnahme, ggf. ergänzt durch eine Stellungnahme der TÜg-ZS, wird dem Beschwerdeführer zugeleitet.

TÜg-ZS behält sich vor, zur Klärung des Sachverhalts ein Audit (Audit aus besonderem Anlass) beim Kunden durchzuführen.

Zieht der Beschwerdeführer die Beschwerde nicht zurück, überträgt TÜg-ZS die Bearbeitung des Falles dem Beschwerdeausschuss.

## 2.3 Bearbeitung von Beschwerden durch das Gremium

Das Gremium erarbeitet einen Abhilfeschlag und leitet diesen dem Beschwerdeführer und TÜg-ZS zu. Wenn ein Kunde der TÜg-ZS Beschwerdegegenstand ist, wird dem Kunden der Abhilfeschlag ebenso zugeleitet.

Kommt hierbei, ggf. auch nach Wiederholung des Abhilfeschlags, keine Einigung zwischen Beschwerdeführer und Beschwerdegegner zustande, so erarbeitet das Gremium eine Entscheidungsempfehlung und legt diese der TÜg-ZS vor.

TÜg-ZS entscheidet nach Eingang der Entscheidungsempfehlung binnen vier Wochen über die Beschwerde und leitet die Entscheidung mit Begründung dem Gremium zu. Dieses teilt das Ergebnis dem am Beschwerdeverfahren Beteiligten mit unter Festsetzung einer Widerspruchsfrist. Erfolgt innerhalb der gesetzten Frist kein Widerspruch, ist das Beschwerdeverfahren abgeschlossen. Eine Benachteiligung des Beschwerdeführers findet nicht statt.

<b>Verfahren zum Umgang mit Einsprüchen und Beschwerden Stand: 09.03.2017</b>	Z S	<b>Technische Überwachungsgemeinschaft TÜg GmbH</b> Geschäftsfeld: Zertifizierungsstelle Managementsysteme Basler Strasse 115 A      Tel: +49 (0)761-479762-100 D - 79115 Freiburg      Fax: +49 (0)761-479762-245 www.tueg-gmbh.de      E-Mail: info@tueg-gmbh.de	
-----------------------------------------------------------------------------------------------	--------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Dok.-Nr.: 

Rev.-Nr.: 


## 2.4 Dokumentation des Beschwerdeverfahrens

Alle Teilvorgänge des Verfahrens werden schriftlich festgehalten und archiviert (Protokoll über die Durchführung eines Einspruchs- bzw. Beschwerdeverfahrens). Stellungnahmen, Abhilfeschläge und Entscheidungsempfehlungen enthalten alle Angaben über Verfahrensbeteiligte, Verfahrensinhalte und Verfahrensablaufdaten sowie die Signaturen der Beteiligten von TÜg-ZS und Gremium.

Zum Verfahrensabschluss verfasst TÜg-ZS über den Vorgang einen Bericht und leitet ihn zusammen mit dem Protokoll über die Durchführung eines Einspruchs- bzw. Beschwerdeverfahrens allen Verfahrensbeteiligten zu.

## 3. Korrekturmaßnahmen bei Einsprüchen und Beschwerden

In dem mitgeltenden Dokument Protokoll über die Durchführung eines Einspruchs- bzw. Beschwerdeverfahrens werden nach Fertigbearbeitung im Abschnitt "4. Abhilfemaßnahmen / Korrekturmaßnahmen" Korrekturmaßnahmen definiert und deren Validierung bestätigt.

Im Abschnitt "5. Vorbeugungsmaßnahmen" werden darüber hinaus Maßnahmen zur Vermeidung einer Wiederholung des fehlerhaften Verfahrensablaufs aufgezeigt.

Hiermit stellt TÜg-ZS sicher, dass die Behandlung von Einsprüchen und Beschwerden zu Korrekturen führen und Maßnahmen zu deren Realisierung getroffen werden. Desweiteren werden Änderungen in Teilbereichen des Managementsystems der TÜg-ZS angeregt zwecks Vermeidung der Wiederholung gleichgearteter fehlerhafter Verfahrensabläufe.

## 4. Verschwiegenheit

Alle an Einspruchs- und Beschwerdeverfahren Beteiligten verpflichten sich gegenüber dem Beschwerdeführer sowie gegenüber Dritten zur Verschwiegenheit über die Inhalte der Verfahren.

## 5. Kosten

Die Verfahrensbeteiligten tragen ihre Verfahrenskosten selbst.

## 6. Öffentlichkeit

Anonymisierte Inhalte von Einspruchs- und Beschwerdeverfahren können bei schriftlicher Zustimmung aller Verfahrensbeteiligten über den Internetauftritt der TÜg GmbH öffentlich zugänglich gemacht werden.

## 7. Mitgeltende Norm

ISO 10002:2004 Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen

## 8. Mitgeltende Unterlage

Protokoll über die Durchführung eines Einspruchs- bzw. Beschwerdeverfahrens