



1 Zweck und Geltungsbereich

Diese Verfahrensanweisung regelt den Prozess zum Umgang mit Einsprüchen und Beschwerden bei der Weyer Cert GmbH.

2 Zuständigkeit

Zuständig und verantwortlich für die Regelungen in dieser Verfahrensanweisung ist die Geschäftsleitung der Weyer Cert GmbH.

3 Umgang mit Einsprüchen und Beschwerden

3.1 Eingaben und Ergebnisse

Sofern im Rahmen eines Verifizierungsprozesses Einsprüche oder Beschwerden vorgebracht werden, stellt die Prüfstelle sicher, dass diese ordnungsgemäß erfasst, bewertet und beantwortet werden.

Einsprüche und Beschwerden können über die direkte Ansprache eines Kunden oder eines Betroffenen, über die Internetseite der Weyer Cert oder über die DEHSt oder die DAkkS eingehen.

Alle eingereichten Einsprüche und Beschwerden werden grundsätzlich vertraulich behandelt.

Mit Bezug auf die Norm DIN EN ISO/IEC 17029 i.V.m. der DIN EN ISO 14065 umfasst der Prozess zum Umgang mit Einsprüchen und Beschwerden mindestens Folgendes:

- a) eine Beschreibung des Prozesses zur Entgegennahme, Untersuchung und Bestätigung der Gültigkeit des Einspruchs oder der Beschwerde sowie zur Entscheidung, welche Maßnahmen als Antwort ergriffen werden müssen.

Die Entgegennahme von Einsprüchen und Beschwerden erfolgt per Post, E-Mail oder direkte Ansprache eines Kunden oder eines Betroffenen. Sofern Einsprüche und Beschwerden mündlich vorgebracht werden, erstellt der Entgegennahmer eine interne Notiz dazu.

Alle Einsprüche und Beschwerden werden an den Geschäftsführer der Weyer Cert weitergeleitet, dort gesichtet, erfasst, ggf. eingescannt und im Beschwerdeordner abgelegt. Danach informiert der Geschäftsführer den Leiter der Prüfstelle und den Qualitätsmanagementbeauftragten.

Anschließend verfasst und versendet der GF eine neutrale Eingangsbestätigung; diese enthält noch keine Bewertung.

Im nächsten Schritt prüfen Geschäftsführer, Prüfstellenleiter und Qualitätsmanagementbeauftragter den Inhalt des Einspruchs oder der Beschwerde sowie der Berechtigung des vorgelegten Sachverhaltes und entscheiden, ob und wenn ja, welche Maßnahmen



erforderlich sind. Sofern Maßnahmen erforderlich sind, wird auf dem QM-Formblatt „FO_Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen“ eingetragen, wer was bis wann zu erledigen hat.

Die Prüfung, ob die Maßnahmen auch vollständig bearbeitet wurden, erfolgt durch den Geschäftsführer oder den Prüfstellenleiter. Die Entscheidung über die Beanstandung wird von Personen getroffen bzw. bewertet und freigegeben werden, die nicht an der Entscheidung beteiligt waren, welche Gegenstand der betreffenden Beanstandung ist. Hierzu werden – sofern erforderlich – externe leitenden Prüfer mit einbezogen.

Nach Abschluss der internen Prüfung und Bearbeitung des Einspruches oder der Beschwerde wird das Ergebnis an den Vorbringer des Einspruches oder der Beschwerde in einer schriftlichen Antwort kommuniziert.

Sofern erforderlich, erfolgen Rückfragen an den Vorbringer des Einspruches oder der Beschwerde, um weitere Details des Sachverhaltes zu klären.

- b) die Nachverfolgung und Aufzeichnung des Einspruchs oder der Beschwerde einschließlich der Maßnahmen, die zu seiner Lösung ergriffen werden.

Alle Einsprüche und Beschwerden werden erfasst und dokumentiert. Zentrale Dokumente sind eine interne Notiz zur Erfassung der Beanstandung sowie das QM-Formblatt „FO_Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen“. Ergänzender Schriftverkehr wird ebenfalls fallbezogen abgespeichert.

Alle Einsprüche und Beschwerden werden zudem in einer „Beschwerde-Liste“ erfasst.

- c) Sicherstellung, dass angemessene Maßnahmen ergriffen werden.

Die Verantwortung und Zuständigkeit für den Prozess zur Entgegennahme, Untersuchung und Bestätigung der Gültigkeit des Einspruchs oder der Beschwerde sowie zur Entscheidung, welche Maßnahmen zu ergreifen sind, liegt beim Geschäftsführer der Weyer Cert.

Der Prozess sieht vor, dass alle Einsprüche und Beschwerden vollständig dokumentiert und in einem Team aus Geschäftsführer, Prüfstellenleiter und Qualitätsmanagementbeauftragten geprüft und bearbeitet werden. Mit dieser Teamarbeit soll gewährleistet werden, dass der vorgebrachte Sachverhalt einerseits verstanden, vollständig erfasst und bewertet wird und andererseits, sofern die Beanstandung als gültig bestätigt wurde, die notwendigen Schritte zur Einleitung von angemessenen Maßnahmen ergriffen werden.

Neben den vorgenannten Hauptprozessschritten gelten folgende weitere Festlegungen/Vereinbarungen bzgl. Einsprüchen und Beschwerden, die im Folgenden als Beanstandungen zusammengefasst werden:

- Die Prüfstelle der Weyer Cert ist für die Sammlung aller notwendigen Informationen zur Bestätigung der Gültigkeit der Beanstandung verantwortlich.



- Die Prüfstelle der Weyer Cert bestätigt den Erhalt der Beanstandung und stellt dem Einsprechenden das Ergebnis und, falls zutreffend, Fortschrittsberichte zur Verfügung.
- Die Prüfstelle der Weyer Cert stellt eine Beschreibung des Prozesses zum Umgang mit Beanstandungen allen interessierten Parteien auf ihrer Internetseite zur Verfügung.
- Die Prüfstelle der Weyer Cert ist für alle Entscheidungen im Verlauf des Prozesses zum Umgang mit Beanstandungen verantwortlich.
- Die Untersuchung und Entscheidung zu Beanstandungen dürfen nicht zu Benachteiligungen führen.
- Die Entscheidung über die Beanstandung wird von Personen getroffen bzw. bewertet und freigegeben werden, die nicht an der Entscheidung beteiligt waren, welche Gegenstand der betreffenden Beanstandung ist.