

Kapitel D

Einspruchs- und Beschwerdemanagement

Chapter D

Appeal and complaint management

- 1 Zweck / Purpose
- 2 Anwendungsbereich / Scope of application
- 3 Rollen und Verantwortlichkeiten / Roles and Responsibilities
- 4 Verfahren und Aktivitäten / Procedure and activities
- 5 Weitere Dokumente / Other reference documents

Anhänge / Annexes

Version / version	Datum / date	Nature of revision	Approved by
1.0	31.12.12	initial release	Dr. Kolmetz
Dokument Typ / document type: Verfahrensanweisung / Documented Procedure			

1 Zweck

Diese Verfahrensanweisung beschreibt die konsistente und systematische Aufzeichnung, Handhabung und Bewertung von Einsprüchen und Beschwerden bezüglich von Berichten – Zertifikaten oder anderen Entscheidungen der Prüfstelle der verico SCE.

2 Anwendungsbereich

Diese Verfahrensanweisung gilt für die Prüfstelle der verico SCE.

3 Rollen und Verantwortlichkeiten

Für den Inhalt dieser Verfahrensanweisung und für die Handhabung von Einsprüchen/Beschwerden an die Prüfstelle der verico SCE ist der Leiter der Prüfstelle verantwortlich.

4 Verfahren und Tätigkeiten

4.1 Definitionen

Einspruch: Antrag des Auftraggebers oder der verantwortlichen Seite gegenüber der Prüfstelle, ihre Entscheidung bezüglich der Validierung oder Verifizierung zu überprüfen

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

Diese Verfahrensanweisung ist öffentlich zugänglich.

Wenn eine der unten genannten Personen mit dem Problem, mit dem die Beschwerde oder der Einspruch sich befasst, beteiligt ist, muss die nächste Hierarchiestufe angewendet werden.

1 Purpose

This documented procedure describes the consistent and systematic recording, handling and evaluation of appeals and complaints concerning reports, certificates and other decisions of the verification body of verico SCE.

2 Scope of application

This documented procedure applies to the verification body of verico SCE (VB).

3 Roles and responsibilities

Responsibility for the contents of this documented procedure and for processing the appeals and complaints addressed to the verification body of verico SCE shall rest with the head of the verification body.

4 Procedures and activities

4.1 Definitions

Appeal: request by the client or responsible party to a verification body for reconsideration of a decision it has made relating to a validation or verification.

Complaint: expression of dissatisfaction, other than appeal, that requires a response about a service or lack of service, made by any person or organization to a verification body relating to their activities.

This process description is publicly available.

If any of the persons mentioned below is involved in the issue the complaint or appeal deals with, the handling of the complaint will be transferred to the next level in verico SCE's organisational hierarchy.

Jeder Kunde hat das Recht, eine Beschwerde/ Einspruch schriftlich einzulegen. Einsprüche/ Beschwerden müssen ausreichend begründet werden. Die Bearbeitung eines Einspruchs/ einer Beschwerde umfasst mehrere Schritte:

4.2 Prozess

1. Der Leiter der VB kümmert sich um jede Beschwerde / Einspruch außer er ist selbst Gegenstand der Beschwerde / Einspruch, in diesem Fall übernimmt der Stellvertreter des Leiters die Verantwortung. Der Leiter der VB informiert den Beschwerdeführer über den Eingang der Beschwerde / Einspruch innerhalb von 3 Werktagen. Im weiteren Verlauf wird der Beschwerdeführer regelmäßig über die beteiligten Personen und Verfahren der Beschwerde / Einspruch informiert.

2. Lösung eines Einspruchs / einer Beschwerde:

a. Im Interesse beider Parteien ist der Leiter des VB aufgerufen, die Frage zu klären oder im gegenseitigen Einverständnis beizulegen. Wenn der Leiter des VB zu einem Ergebnis kommt, hat er / sie den Kunden zu informieren. Die VB hat alle Einsprüche/ Beschwerden zu sammeln und zu archivieren.

b. Sollte sich das Ergebnis als unzureichend erweisen oder sollte der Kunde der Lösung nicht zustimmen, kann der Leiter des VB den Aufsichtsratsvorsitzenden als Schiedsrichter einsetzen. Der Aufsichtsratsvorsitzende kann das Schiedsverfahren an einen der Mitglieder des Aufsichtsrates delegieren. Das benannte Mitglied des Aufsichtsrates darf nicht direkt oder indirekt bei der Validierung oder Verifizierung über die die Beschwerde / der Einspruch eingegangen ist, involviert gewesen sein.

Die Entscheidungen des Aufsichtsratsvorsitzenden oder des benannten Mitgliedes sind für die Prüfstelle bindend.

c. In Fällen, in denen auch der Aufsichtsrat keine Einigung zustande bekommt, ernennt der Aufsichtsratsvorsitzende oder das von ihm benannte Mitglied eine unparteiische Schiedsstelle. Die Schiedskommission muss von dem Beschwerdeführer angenommen

Any client may lodge an appeal or complaint in written form. Appeals and complaints must be sufficiently justified. The processing of appeals and complaints is comprised of several steps:

4.2 Process

1. The Head of the VB shall process any appeal or complaint unless he is the subject of the appeal or complaint; in this case the deputy Head of the VB shall take care. The head of VB is irresponsible for informing the appellant or complainant about the receipt of the appeal or complaint within 3 working days. In the subsequent process of managing the appeal or complaint the appellant or complainant will be informed regularly about the progress of the appeal or complaint.

2. Appeal and Complaint Resolution :

a. In the interest of both parties, the head of the VB is called upon to clarify the issue and settle it amicably. The head of the VB must inform the client of the result of investigations. The VB must record all appeals and complaints.

b. Should the result prove inadequate or should the client fail to agree to the solution, the head of the VB may call in the head of the supervisory committee of verico SCE to act as arbitrator. The head of the supervisory committee may delegate arbitration to one of its members. The appointed member of the committee must not be involved directly or indirectly in the validation or verification activity concerning the appeal or complaint.

The decisions made by the head of the supervisory committee or the member nominated shall be binding upon the verification body.

c. In cases in which even the supervisory committee fails to produce an agreement, the head of the supervisory committee or

werden. Es muss sich mit der Beschwerde / dem Einspruch so schnell wie möglich beschäftigen und auch die Argumente der Prüfstelle anhören.

d. Der letzte Ausweg für die Lösung des Problems ist durch Überweisung des Problems an ein Gericht der ordentlichen Gerichtsbarkeit.

e. Der Beschwerdeführer muss über das Ergebnis unter Berücksichtigung der Vertraulichkeit informiert werden.

3. Mündet die Beschwerde / der Einspruch in einer außerordentlichen Verifizierung muss der Prozess von Anfang an gestartet werden (siehe A Verfahrensbeschreibung). In diesem Fall muss das Audit-Team mit besonderer Sorgfalt ausgewählt werden, um die im Einspruch / der Beschwerde angesprochenen Probleme zu berücksichtigen.

4.3 Archivierung und Ablage

Das Einspruchs- / Beschwerdeverfahren muss dokumentiert und in der jeweiligen Prüfkarte abgelegt werden. Die Dokumentation muss die folgenden Informationen als Mindestanforderung enthalten: schriftliche Begründung des Einspruchs / Beschwerde, die eingeleiteten Korrekturmaßnahmen und die Überwachung der letzteren bezüglich deren Wirksamkeit. Die Korrespondenz über den Umgang mit einem Einspruch oder Beschwerde wird ebenfalls abgelegt.

5 Weitere Dokumente

the member delegated to arbitrate will appoint an impartial arbitration committee. The arbitration committee must be accepted by the appellant or complainant. It must address the appeal or complaint as soon as possible and also hear the arguments of the verification body.

d. The final resort for resolution of an appeal or complaint is to refer the case to a court of general jurisdiction.

e. The appellant / compliant has to be informed of the outcome under consideration of confidentiality.

3. If the appeal or complaint results in an extraordinary verification the verification process must be started from the beginning (see A process description). In this case the audit team must be selected with extra care to address the issue raised in the appeal or complaint.

4.3 Archiving and Recording

Appeal and complaint processing must be documented and filed in the respective verification folder. Documentation must include the following information as a minimum requirement: written justification of the appeal or complaint, the corrective action initiated and monitoring of the latter for effectiveness. The correspondence dealing with an appeal or complaint will be filed as well..

5 Other reference documents