



Verfahren zum Umgang mit Beschwerden

Dieses Dokument beschreibt den Umgang der SLG Prüf- und Zertifizierungs GmbH (SLG) mit Beschwerden über deren Tätigkeiten sowie Einsprüchen gegen erbrachte Prüf-, Zertifizierungs- und sonstige Leistungen.

Das gesamte Personal der SLG ist stets gewillt, ihrerseits unnötig verschuldete Unzufriedenheit der Kunden oder anderweitiger Stellen zu vermeiden. Sämtliche Handlungen werden unter der Beachtung der Unparteilichkeit, Vertraulichkeit, aktueller Regularien und dem Stand der Technik durchgeführt.

Besteht trotz dieser Maxime Unmut gegenüber erbrachten Leistungen, ist dieser in schriftlicher Form (z. B. E-Mail) an einen Mitarbeiter der SLG zu richten. Ist eine unmittelbare Lösung des Problems nicht möglich und sind Einflüsse auf grundsätzliche Regelungen des Managementsystems nicht auszuschließen, wird ein dokumentiertes Beschwerdeverfahren eingeleitet.

Ein zuständiger Mitarbeiter bestätigt den Erhalt der Beschwerde innerhalb einer Woche und informiert über ihren Hergang, sofern sie innerhalb dieser Zeit nicht bereits abgeschlossen werden kann.

Die Entscheidung wird in Zusammenarbeit mit dem Qualitätsmanagement und unter Einbeziehung der Geschäftsführung von Personal herbeigeführt, welches vom Auftrag / Vorgang / Beschwerdeführer unabhängig ist. Im Falle eines Bezugs zu Zertifizierungstätigkeiten, wird sich die Zertifizierungsstelle der SLG um die Klärung bemühen.

Zur Bearbeitung ist es notwendig, dass sämtliche relevante Informationen beschafft werden, um ein Urteil über die vorliegende Problematik treffen zu können.

Stellt sich heraus, dass die Unmutsbekundung unberechtigt – nicht auf ein Fehlverhalten der SLG zurückzuführen – ist oder keine Zuständigkeit besteht, wird dies dem Beschwerdeführer schriftlich mitgeteilt.

Wird die Beanstandung als gerechtfertigt eingestuft, ist zu untersuchen, ob ausgestellte Dokumente überarbeitet und erneut erstellt oder auch erbrachte Leistungen wiederholt werden müssen. Zudem wird der Ursache für die Notwendigkeit der Korrekturen nachgegangen, um diese zukünftig zu vermeiden. Es müssen alle erforderlichen Maßnahmen durchgeführt werden, um die Beschwerde beilegen zu können.

Während des Verfahrens werden bei längerer Dauer Fortschrittsberichte abgegeben. Abschließend wird das Ergebnis der Bearbeitung übermittelt und um Bestätigung des Erhalts und gegebenenfalls Stellungnahme gebeten. Erfolgt innerhalb eines Monats keine Resonanz vom Beschwerdeführer wird der Vorgang als abgeschlossen betrachtet.

Bei Beschwerden über einen zertifizierten Kunden muss die Untersuchung die Auswirkungen auf die Gültigkeit der Produktzertifizierung beziehungsweise die Wirksamkeit des Managementsystems berücksichtigen. Innerhalb eines Monats muss der Betreffende über die eingegangene Mitteilung unterrichtet werden. Zudem kann es möglich sein, dass für die SLG die Pflicht der Meldung an übergeordnete Stellen besteht und die mit der Beschwerde verbundenen Daten weitergegeben werden müssen. *Die Zertifizierungsstelle muss zusammen mit dem Kunden und dem Beschwerdeführer ermitteln, ob und falls, bis zu welchem Grad, der Gegenstand der Beschwerde sowie dessen Lösung öffentlich zugänglich gemacht werden muss.* (DIN EN ISO/IEC 17021-1)

Beschwerden und Einsprüche werden von der SLG stets ernst genommen und neben entsprechenden Korrekturmaßnahmen auch erforderliche Schritte zur Verbesserung des Managementsystems und Vermeidung der Wiederholung begründeter Einwände unternommen.