

	intellcert Qualitätsmanagement Verfahrensweisung	Dok.-ID: IQM_000218 Revision: 00.00 Inkrafttreten: 06.01.2023 Autor: Quality Manager Reviewer: CEO Tec Genehmigt von: CEO Tec
“Prozessanforderung: P 1.7 Zertifizierung” “Beschwerdemanagement”		

Rechtlicher Geltungsbereich:

intellcert GmbH und alle zugehörigen Standorte / Organisationen, deren Prozesse unter der Kontrolle von IQM stehen

Geschäftlicher Geltungsbereich:

Zertifizierung

Process Scope:

Zertifizierung von Systemen, Prozessen, Produkten, Dienstleistungen und Personen

1. Ziele

Dieses Verfahren umfasst die Bearbeitung von Beschwerden, die von Kunden, interessierten Parteien oder anderen Stakeholdern in Bezug auf den Zertifizierungsprozess oder die von der Zertifizierungsstelle erbrachten Dienstleistungen eingereicht werden. Ziel ist es, die jeweiligen Anforderungen der ISO/IEC 17021, ISO/IEC 17065 und ISO/IEC 17024 zu erfüllen.

2. Begriffe und Abkürzungen

Begriff/Abkürzung	Beschreibung
Beschwerde	Eine Beschwerde ist jede Ausdrucksform von Unzufriedenheit oder Besorgnis eines Kunden oder einer interessierten Partei in Bezug auf den Zertifizierungsprozess oder die von der Zertifizierungsstelle erbrachten Dienstleistungen.

3. Anwendungsbereich

Diese Verfahrensweisung gilt, wenn intellcert GmbH im Zusammenhang mit ihren Zertifizierungsdiensten irgendeine Art von Beschwerde erhält.

4. Beschwerdebearbeitungsprozess

Der Prozess zur Bearbeitung von Beschwerden umfasst die folgenden Schritte:

4.1 Eingang der Beschwerde

Beschwerden können auf verschiedenen Wegen eingehen, wie z. B. telefonisch, per E-Mail, per Brief oder persönlich. intellcert GmbH prüft bei Eingang jeder Beschwerde, ob sie sich auf Zertifizierungstätigkeiten bezieht, für die intellcert verantwortlich ist. Nur solche Beschwerden werden weiterbearbeitet.

4.2 Beschwerderegistrierung

Alle Beschwerden werden in einem Beschwerdeprotokoll festgehalten, das den Namen und die Kontaktdaten des Beschwerdeführers, eine kurze Beschreibung der Beschwerde und das Datum des Eingangs enthalten sollte.

4.3 Beschwerdebestätigung

	intellcert Qualitätsmanagement Verfahrensweisung	Dok.-ID: IQM_000218 Revision: 00.00 Inkrafttreten: 06.01.2023 Autor: Quality Manager Reviewer: CEO Tec Genehmigt von: CEO Tec
<i>“Prozessanforderung: P 1.7 Zertifizierung”</i> <i>“Beschwerdemanagement”</i>		

intellcert GmbH bestätigt dem Beschwerdeführer den Eingang der Beschwerde innerhalb von 5 Werktagen unter Angabe einer Referenznummer für die Beschwerde und mit einem Hinweis darauf, wann der Beschwerdeführer mit einer Antwort rechnen kann.

4.4 Beschwerdeuntersuchung

intellcert GmbH untersucht die Beschwerde gründlich, um die Ursache und Art der Beschwerde zu ermitteln. Dies kann das Einholen zusätzlicher Informationen vom Beschwerdeführer oder anderen relevanten Parteien beinhalten. Mit der Untersuchung beauftragte Personen dürfen nicht Teil des Beschwerdegegenstandes sein.

Bei Beschwerden gegen zertifizierte Kunden ist die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems Bestandteil der Untersuchung.

4.5 Beschwerdelösung

intellcert GmbH wird auf der Grundlage des Ergebnisses der Untersuchung eine geeignete Maßnahme zur Bearbeitung der Beschwerde beschließen und das Ergebnis dem Beschwerdeführer mitteilen. Dies kann die Ergreifung einer Korrekturmaßnahme, die Bereitstellung zusätzlicher Informationen und Erklärungen sowie das Angebot einer Rückerstattung oder anderer Entschädigungen umfassen. Personen, die an der Bewertung und Entscheidungsfindung beteiligt sind, dürfen nicht Teil des Gegenstands der Beschwerde sein.

intellcert GmbH leitet berechtigte Beschwerden über zertifizierte Kunden innerhalb eines angemessenen Zeitraums an diese weiter. Der Beschwerdeführer wird während des Prozesses in angemessenen Abständen über den Stand der Bearbeitung informiert.

4.6 Beschwerdeabschluss

intellcert GmbH dokumentiert das Ergebnis der Beschwerde im Beschwerderegister und schließt die Beschwerdeakte. Sie wird gemeinsam mit dem zertifizierten Kunden und dem Beschwerdeführer festlegen, ob und in welchem Umfang der Gegenstand der Beschwerde und die Beschwerdelösung öffentlich zugänglich gemacht werden sollen.

Nach Abschluss des Beschwerdeverfahrens erhält der Beschwerdeführer, wo immer möglich, eine formelle schriftliche Mitteilung über das Ergebnis.

5. Verantwortlichkeiten

Folgende Verantwortlichkeiten werden für das Beschwerdemanagement zugewiesen:

- Die oberste Leitung ist dafür verantwortlich sicherzustellen, dass ein effektives Beschwerdemanagementsystem eingerichtet, umgesetzt und aufrechterhalten wird.
- Der Prozess zur Bearbeitung von Beschwerden muss dokumentiert, implementiert und allen relevanten Mitarbeitenden mitgeteilt werden.
- Der Beschwerdemanagementprozess muss regelmäßig überprüft werden, um seine fortlaufende Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit sicherzustellen.

6. Aufzeichnungen

Die Zertifizierungsstelle führt Aufzeichnungen und Dokumentationen des Prozesses „Beschwerdemanagement“ gemäß den Anforderungen der ISO 9001, 17021, 17024 und 17065 sowie dem Qualitätsmanagementsystem der intellcert GmbH.

	intellcert Qualitätsmanagement Verfahrensweisung	Dok.-ID: IQM_000218 Revision: 00.00 Inkrafttreten: 06.01.2023 Autor: Quality Manager Reviewer: CEO Tec Genehmigt von: CEO Tec
<i>“Prozessanforderung: P 1.7 Zertifizierung”</i> <i>“Beschwerdemanagement”</i>		

Die Zertifizierungsstelle stellt sicher, dass Aufzeichnungen und Dokumentationen genau, vollständig und in einer Weise geführt werden, dass ihre Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit gewährleistet sind.

Alle Informationen im Zusammenhang mit Beschwerden, einschließlich der Identität des Beschwerdeführers und der Beschwerdeinhalte, unterliegen der Vertraulichkeit und werden ausschließlich autorisierten Personen zugänglich gemacht.

7. Verfahrenslenkung

Dieses Dokument wird gemäß dem Dokumentenlenkungsverfahren der Zertifizierungsstelle gelenkt. Die intellcert GmbH wird den Prozess „Beschwerdemanagement“ kontinuierlich mithilfe von Rückmeldungen zertifizierter Organisationen, Mitglieder des Audit-/Bewertungsteams und anderer interessierter Parteien verbessern. Die Zertifizierungsstelle wird außerdem Änderungen im regulatorischen Umfeld überwachen und den Prozess „Beschwerdemanagement“ bei Bedarf anpassen, um die Konformität sicherzustellen.

8. Attachments

- --

12. Einschlägige Dokumente

- IQM_000011 Handbuch Qualitätsmanagement – Allgemeiner Teil
- IQM_111120 Zentrale Maßnahmenliste (ZeMaL)
- IQM_111137 Beschwerderegister

13. Externe Referenzdokumente

- ISO/IEC 17021
- ISO/IEC 17065
- ISO/IEC 17024
- ISO 10002