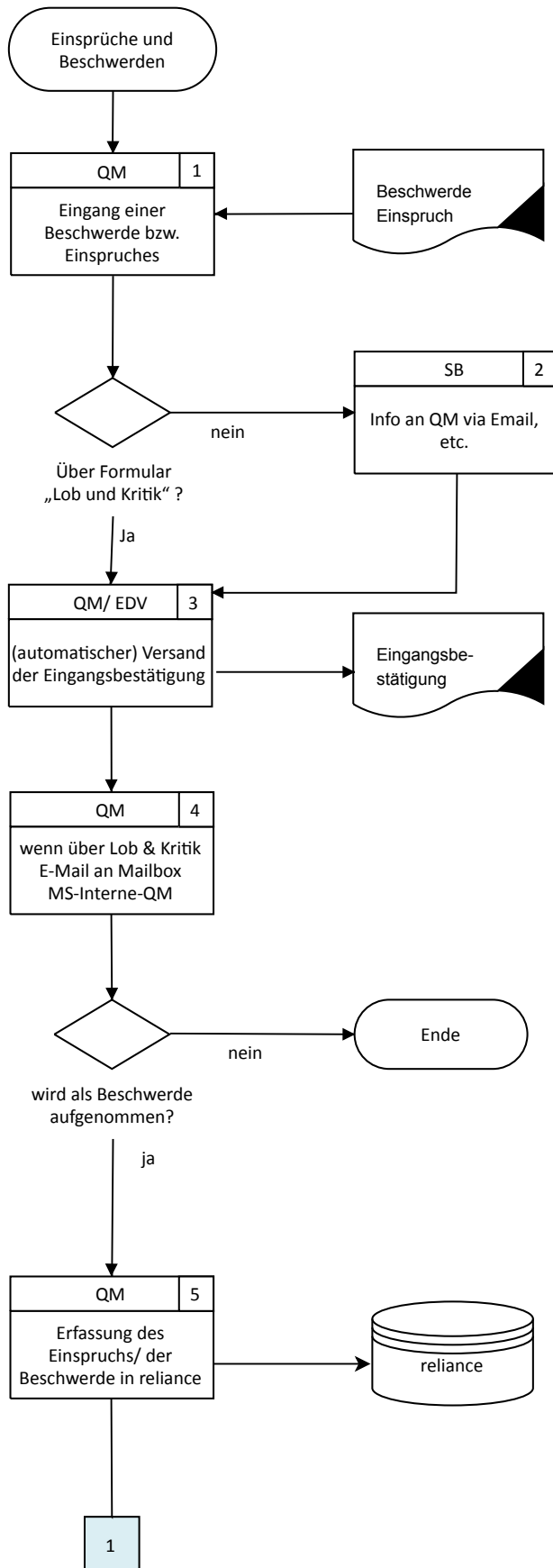


Prozess: Einsprüche und Beschwerden



Scope

Alle Beschwerden und Einsprüche, die die deutschen Akkreditive betreffen sind in reliance zu erfassen. Hierbei ist es wichtig (mind.) einen der unter MS-CRT-MUC gelisteten Standards auszuwählen (field: Certification Scheme Requirements in reliance).

Definition Beschwerde:

Jede mündliche oder schriftliche geäußerte Unzufriedenheit insbesondere zu unseren Prozessen, Dienstleistungen, zum Unternehmen, über unsere Kunden und Lieferanten. Beschwerden können von intern (z.B. Mitarbeitern) und externen Parteien (z.B. Kunden, Lieferanten, Verbraucher, Akkreditieren oder anderen Geschäftspartnern) gemeldet werden.

Definition Einspruch:

Eine Willenserklärung, mit der man zu erkennen gibt, mit einer Entscheidung oder einem Verfahren nicht einverstanden zu sein.

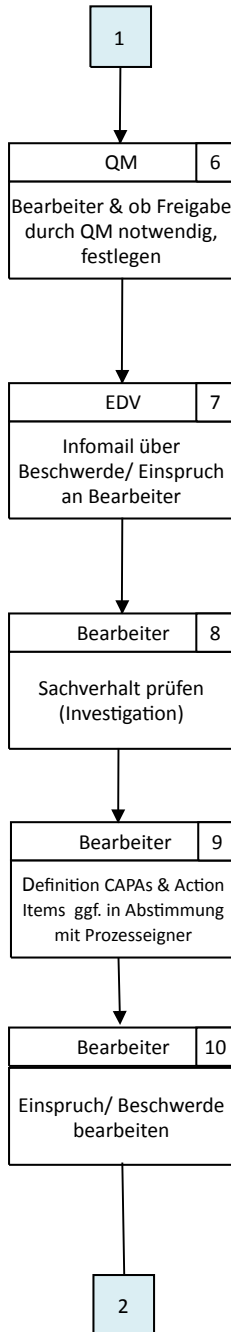
Bei Meldungen, die eine Anfrage sind liegt die Erfassung/Bearbeitung im Ermessen von QM.

Anfragen nach Gültigkeit von Zertifikaten werden an PCoM weitergeleitet.

Einsprüche werden immer in der Datenbank erfasst. Die Bearbeitung von Einsprüchen erfolgt durch PCoM.

Bei Kundenbeschwerden über die TMS hinterlegt QM einen Eintrag in iCert.

Prozess: Einsprüche und Beschwerden



Der Bearbeiter wird durch Prüfung in iCert bzw. ggf. Rücksprache mit operativen Einheiten durch QM festgelegt.

Bei **Einsprüchen** ist zwingend das Product Compliance Management zu involvieren. Diese hinterlegen alle Maßnahmen & Unterlagen, die zur Lösungsfindung ergriffen wurden im Beschwerdemgt.-System und stellen sicher, dass entsprechende Korrekturen und Korrekturmaßnahmen getroffen werden. Diese werden den jeweiligen Verantwortlichen über Reliance zugewiesen. Hierbei werden auch Ergebnisse aus früheren ähnlichen Einsprüchen berücksichtigt.

Bei Beschwerden von Akkreditieren und Standardgebern, sowie bei LFM oder IATF 16949 Vorgängen ist neben dem Bearbeiter auch der entsprechende PCoM zu informieren. Es muss abhängig von Art und Umfang ggf. eine Entscheidung über die Suspendierung/Aussetzung oder den Entzug des Zertifikates erfolgen bzw. bei IATF 16949 Kunden ggf. ein Dezertifizierungsverfahren eingeleitet werden. Dies geschieht in Abstimmung mit der Zertifizierungsstelle. Im Bereich Lebens- und Futtermittel ist hierbei der Prozess "Food & Feed: Process Feedback from 3rd parties/ clients – action plan" (Dok-ID: 19598) zu beachten.

In allen Bereichen sollte der Beschwerdeeinreicher innerhalb von 10 Arbeitstagen eine erste qualifizierte Rückantwort erhalten. Für den Bereich EN91XX wird die maximale Frist zur Rückantwort innerhalb von 30 Kalendertagen sichergestellt. Die Einhaltung dieser 30-Tage Frist wird durch QM überwacht.

Es ist zu überprüfen, ob kurzfristig angekündigte Audits erforderlich sind. Im Bereich EN91XX sind diese innerhalb von 90 Kalendertagen durchzuführen.

Prozess: Einsprüche und Beschwerden

