



Rail

**Mehr Wert.
Mehr Vertrauen.**

Beschwerde- und Einspruchsverfahren

für den Bereich Eisenbahn, Eisenbahninfrastruktur und
Funktionale Sicherheit
TÜV SÜD Rail GmbH



Beschwerden und Einsprüche schicken Sie bitte schriftlich an:

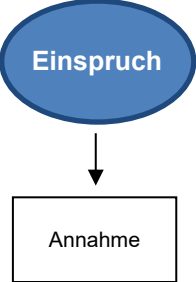
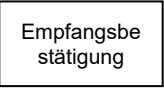
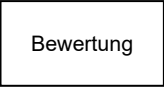

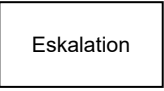
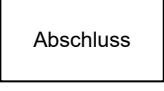
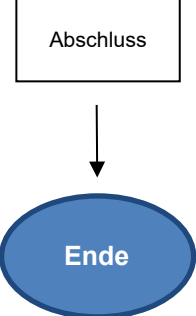
TÜV SÜD Rail GmbH
Qualitätsmanagement
Barthstr. 16
80339 München
Deutschland

oder per E-Mail an rail-qm@tuvsud.com

Beschwerdeverfahren

Ablauf	Tätigkeit	Zuständig	Input/Output
	<p>Erhaltene Beschwerden werden durch den QM Bereich erfasst und bearbeitet.</p> <p>Der Eingang der Beschwerde wird dem Meldenden schriftlich bestätigt.</p> <p>Für jede Beschwerde wird ein Bearbeiter bestimmt, welcher diese bewertet. Er analysiert die Ursache und erarbeitet einen Lösungsvorschlag.</p> <p>Der Meldende entscheidet, ob er den Lösungsvorschlag akzeptiert oder nicht. Lehnt er diesen ab, wird nach Rücksprache die Entscheidung über das weitere Vorgehen gegebenenfalls an eine höhere Instanz eskaliert.</p> <p>Sind zur Umsetzung des akzeptierten Lösungsvorschlages Korrekturmaßnahmen notwendig, leitet der Bearbeiter diese in die Wege.</p> <p>Der Vorgang ist abgeschlossen, wenn mit dem Meldenden eine Einigung erzielt worden ist. Der Abschluss der Beschwerde wird dem Meldenden schriftlich bestätigt.</p>	<p>Meldende</p> <p>QMB</p> <p>Bearbeiter</p> <p>Meldende</p> <p>Bearbeiter</p> <p>QMB</p>	<p>←</p> <p>→</p> <p>→</p> <p>→</p> <p>→</p>
			<p>Beschwerde</p> <p>Bestätigung</p> <p>Lösungsvorschlag</p> <p>Abschlussmeldung</p>

Einspruchsverfahren

Ablauf	Tätigkeit	Zuständig	Input/Output
	<p>Erhaltene Einsprüche werden durch die jeweilige Stelle erfasst und bearbeitet.</p>	<p>Einspruch erhebender</p>	<p>⊖ Einspruch</p>
	<p>Der Eingang des Einspruchs wird dem Meldenden schriftlich bestätigt.</p>	<p>Stelle</p>	<p>⊕ Bestätigung</p>
	<p>Jeder Einspruch wird innerhalb der zuständigen Inspektions- oder Zertifizierungsstelle bewertet. Dies kann die Inbezugnahme von externen regulatorischen Stellen oder Behörden beinhalten.</p>	<p>Stelle</p>	
	<p>Der Leiter der Stelle informiert den Einspruch erhebenden schriftlich über die Entscheidung. Wird dem Einspruch stattgegeben, wird die Entscheidung der Stelle revidiert und entsprechende Maßnahmen ergriffen.</p>	<p>Leiter Stelle</p>	<p>⊕ Entscheidung</p>
	<p>Ist der Meldende mit der Entscheidung nicht einverstanden, steht ihm der Weg der Eskalation offen.</p>	<p>Bearbeiter</p>	
	<p>Stufe 2 (Nur Zertifizierungsstelle) Der Einspruch erhebende kann den Zertifizierungsbeirat der TÜV SÜD Gruppe für eine Einigung anrufen.</p> <p>Stufe 3 Als letzte Möglichkeit zur Problemlösung ist der Weg über die ordentliche Rechtsprechung offen.</p>		
	<p>Der Vorgang ist abgeschlossen, wenn mit dem Einspruch erhebenden eine Einigung erzielt worden ist. Der Abschluss wird schriftlich bestätigt.</p>	<p>Stelle</p>	<p>⊕ Abschlussmeldung</p>