


QUALITÄTSMANAGEMENT-HANDBUCH - TOS Prüf GmbH -		
200_0_VA	Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen	Seite 1(3)
Abschnitt: 4.7	Verfahrensweisung	Revision: 00

1. Zweck

Mit dieser Verfahrensweisung wird der Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen durch den Kunden geregelt.

2. Geltungsbereich

Diese Verfahrensweisung gilt für alle Sachverständige der TOS Prüf GmbH.

3. Begriffe

Eine Beschwerde ist ein Rechtsbehelf, der dazu führt, dass die nächst höhere Instanz die angefochtene Entscheidung überprüft.

4. Zuständigkeiten

Die Geschäftsleitung der TOS Prüf GmbH ist für die Durchsetzung dieser VA zuständig.

5. Beschreibung


Der Leiter des Geschäftsbereiches ist verantwortlich für die Bearbeitung der Beschwerde und Einsprüche, sofern nicht ausschließlich abrechnungsspezifische Beschwerden vorliegen. Grundsätzliche Regelungen zur Prüfung von Anfragen, Angeboten und Verträgen sind im Abschnitt 4.4 mit der Verfahrensweisung [„200 0 VA Pruefung von Anfragen Angeboten Vertraegen“](#) festgeschrieben.

Ein Widerspruch gegen die Korrektheit von Inspektionsergebnissen wird nur als Beschwerde behandelt, wenn dieser Widerspruch in Schriftform eingeht.

Beanstandungen jeder Art müssen innerhalb von 8 Tagen nach Empfang des Inspektionsberichtes schriftlich vorliegen.

Die Berechtigung der Beschwerde und des Einspruches wird durch den Leiter des Geschäftsbereiches und den QM-Beauftragten in Zusammenarbeit mit dem für die Inspektion zuständigen verantwortlichen Sachverständigen geprüft.

Ist die Beschwerde bzw. der Einspruch berechtigt, sind die Sachverständigen über die aus der Beschwerde bzw. Einspruch abzuleitenden Schlussfolgerungen schriftlich zu belehren und diese Schlussfolgerungen als Qualitätsmanagementanweisungen in das QM-Handbuch aufzunehmen. Die Inspektionen werden in diesem Fall kostenlos wiederholt.

QUALITÄTSMANAGEMENT-HANDBUCH - TOS Prüf GmbH -		
200_0_VA	Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen	Seite 2(3)
Abschnitt: 4.7	Verfahrensweisung	Revision: 00

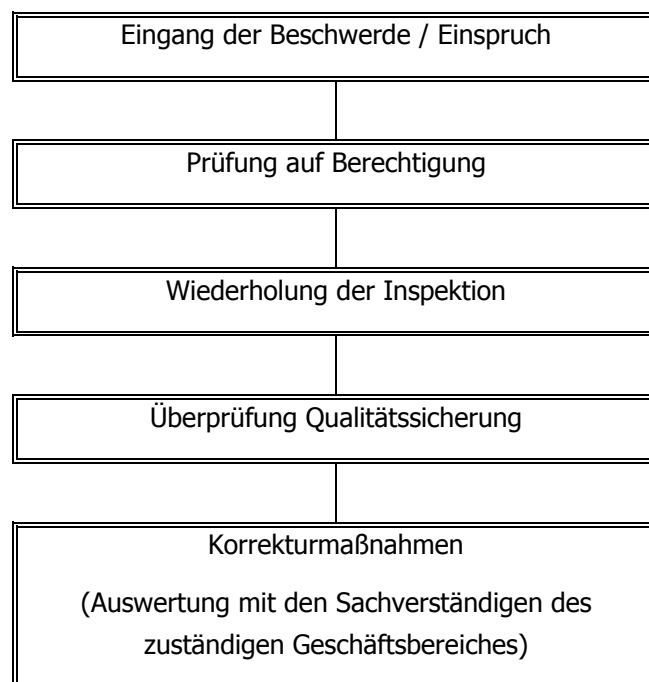
Sollte keine Einigung über die Berechtigung der Beschwerde erreichbar sein, wird eine Schiedsprüfung durchgeführt. Voraussetzung für die Durchführung einer Schiedsprüfung ist das Vorhandensein des Originalzustandes des Prüfobjektes. Die Schiedsprüfung kann durch eine akkreditierte Inspektionsstelle erfolgen.

Über die Wahl der Stelle, die die Schiedsprüfung ausführt, wird zwischen dem Beschwerdeführer und der Geschäftsführung der TOS Prüf GmbH eine vertragliche Vereinbarung getroffen.


Die Kosten für die Schiedsprüfung trägt die TOS Prüf GmbH, wenn die Beschwerde bzw. Einspruch zu Recht bestand. Die Kosten trägt der Beschwerdeführer, wenn sich die Prüfergebnisse im Ergebnis der Schiedsprüfung als tolerierbar erweisen. Als tolerierbar wird anerkannt, wenn sich die Messergebnisse innerhalb tolerierbarer Grenzen befinden.

Der Ablauf der Bearbeitung einer Beschwerde bzw. Einspruch ist im Organigramm dargestellt.

Organigramm:



Über alle Beschwerden und Einsprüche, sowie über alle zu deren Behandlung getroffenen Maßnahmen werden beim Leiter des Geschäftsbereiches Aufzeichnungen geführt.

QUALITÄTSMANAGEMENT-HANDBUCH - TOS Prüf GmbH -		
200_0_VA	Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen	Seite 3(3)
Abschnitt: 4.7	Verfahrensweisung	Revision: 00

6. Hinweise und Anmerkungen

6.1 Mitgeltende Unterlagen

[QM-Handbuch](#)

7. Dokumentation

Diese Verfahrensweisung unterliegt der Dokumentationspflicht. Die Aufbewahrungszeit ungültiger Versionen beträgt 10 Jahre. Die Aussonderung darf nur mit Genehmigung des Leiters QS erfolgen.

8. Änderungsdienst

Für den Änderungsdienst dieser VA ist der Leiter QS zuständig.

9. Inkraftsetzen und Zurückziehen

Das Inkraftsetzen und das Zurückziehen dieser Verfahrensweisung erfolgt durch die Geschäftsführung.

10. Verteiler

Diese Verfahrensweisung ist Bestandteil des QM-Handbuches der TOS Prüf GmbH und somit jedem Sachverständigen zugänglich.