


UH_KD_04_AW	Beschwerden	gültig ab: siehe Unterschrift Freigabe	
Revision: 00		Seite 1 von 5	


# UH\_KD\_04\_AW

## Beschwerden

### Inhaltsverzeichnis

1	Geltungsbereich .....	2
2	Zweck .....	2
3	Verantwortlichkeit für dieses Dokument .....	2
4	Definition Beschwerde .....	2
5	Behandlung von Beschwerden .....	2
6	Mitgeltende Unterlagen.....	5

Erstellt:	Lena Frick	
Freigegeben:	Jochen Möller	

UH_KD_04_AW	Beschwerden	gültig ab: siehe Unterschrift Freigabe	
Revision: 00		Seite 2 von 5	

## 1 Geltungsbereich

Die Festlegungen des vorliegenden Dokumentes gelten für alle Bereiche der Moeller Operating Engineering GmbH (M.O.E. GmbH).

## 2 Zweck

Sicherstellung einer einheitlichen Vorgehensweise bei der Behandlung von eingehenden Beschwerden bei der M.O.E. GmbH.

## 3 Verantwortlichkeit für dieses Dokument

Für die Inhalte dieses Dokumentes ist der Freigebende gemäß der UH\_AL\_01\_LI1 verantwortlich.

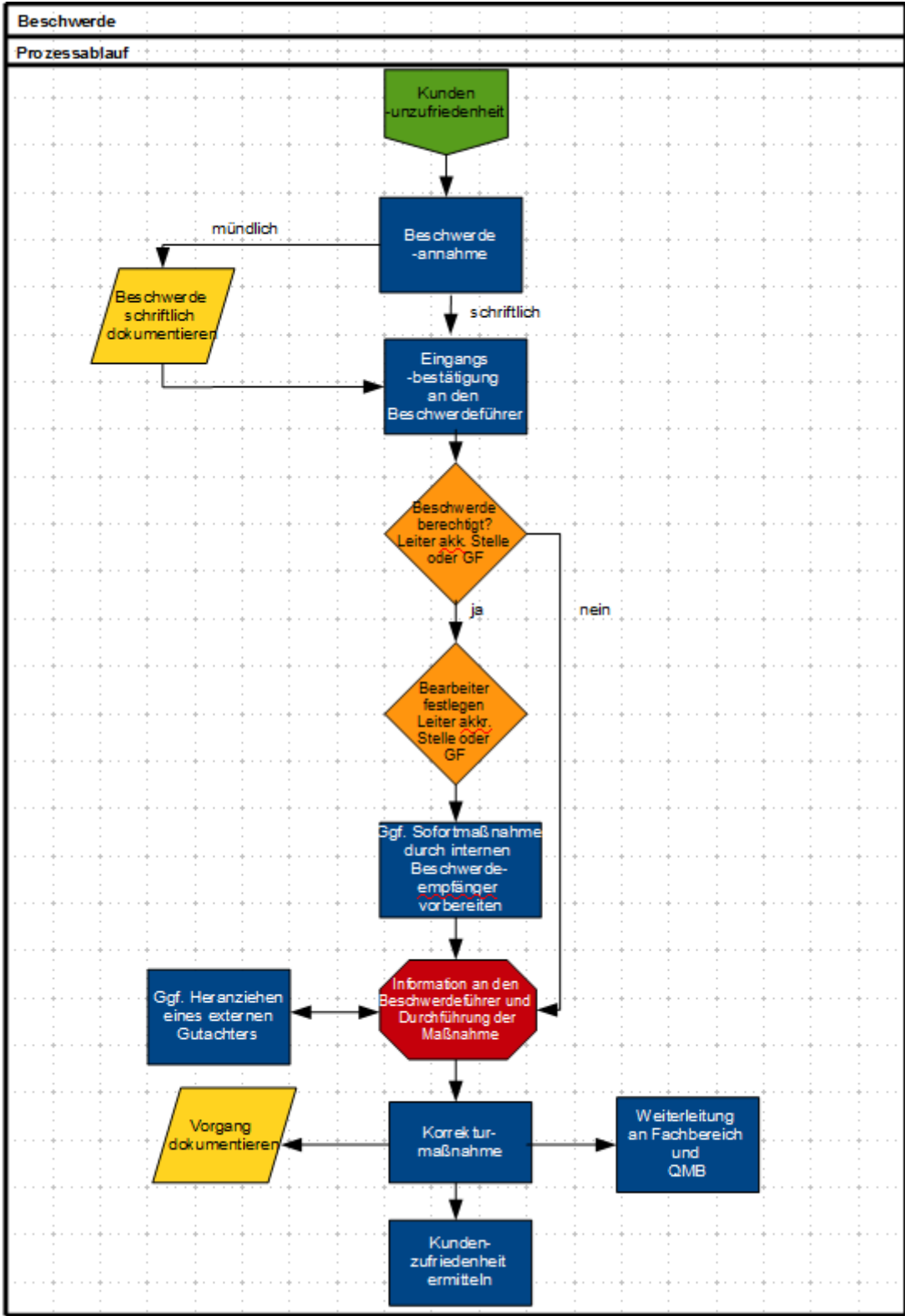
Für die Einhaltung der Verfahren dieses Dokumentes sind alle Mitarbeiter der M.O.E. GmbH verantwortlich.

## 4 Definition Beschwerde


Eine Beschwerde ist eine negative oder kritische Rückmeldung zu einem Produkt oder einer Dienstleistung sowie zum Verhalten des Leistungsbringers.

Die Beschwerde kann mündlich oder schriftlich erfolgen. Die Person, die sich beschwert, kann direkt oder indirekt betroffen sein.

## 5 Behandlung von Beschwerden




Der Eingang von jeglichen Beschwerden bei der M.O.E. GmbH, gleich des schriftlichen oder mündlichen Eingangs, ist in jedem Falle von dem annehmenden Mitarbeiter zu dokumentieren. Die Beschwerde wird in der Vorlage UH\_KD\_04\_VL1 aufgenommen und an den Geschäftsführer weitergeleitet.

UH_KD_04_AW	Beschwerden	gültig ab: siehe Unterschrift Freigabe	
Revision: 00		Seite 4 von 5	

Die weitere Behandlung ist abhängig vom Inhalt der Beschwerde und wird von der Geschäftsführung veranlasst. Folgender Prozess wird durchlaufen bei dem Eingang einer Nichtbereichsspezifischen Beschwerde:

- Der Eingang der Beschwerde wird in der Vorlage UH\_KD\_04\_VL1 dokumentiert
- Der Erhalt einer Beschwerde ist durch die Geschäftsführung zu bestätigen. Weiterhin wird festgehalten, ob sich die Beschwerde auf einen akkreditierten Tätigkeitsbereich der M.O.E. GmbH bezieht (Verantwortung der akkreditierten Stelle liegt bei dem Bereichsleiter)
- Die Beschwerde wird durch die Geschäftsführung an den Leiter des betroffenen akkreditierten Bereiches weitergeleitet um den genauen Sachverhalt zu klären. Ist kein akkreditierter Bereich betroffen wird die weitere Bearbeitung der Beschwerde die Geschäftsführung übernehmen
- Nach Klärung des genauen Sachverhaltes entscheidet die Geschäftsführung über die weitere Vorgehensweise
- Ist die Beschwerde aus Sicht der Geschäftsführung nicht berechtigt, wird dem Beschwerdeführer der Sachverhalt dargelegt. Dieser Vorgang wird ebenfalls in der Vorlage UH\_KD\_04\_VL1 festgehalten.
- Liegt aus Sicht der Geschäftsführung eine berechtigte Beschwerde vor, wird versucht durch geeignete Sofortmaßnahmen (dokumentiert in der UH\_VE\_03\_VL1) den Beschwerdeführer zufrieden zu stellen um einen eventuellen Schaden zu begrenzen.
- Weiterhin wird versucht die Ursache der Unzulänglichkeit zu ermitteln (Einzelfall, grundsätzliche Unzulänglichkeit). Die Bewertung der Unzulänglichkeit bzw. Abweichungen und die Einleitung von geeigneten Maßnahmen erfolgen bei dem Prüflabor gemäß der PL\_VE\_15\_AW und bei der Inspektionsstelle gemäß der IS\_IP\_07\_AW. Handelt es sich um eine Beschwerde die keinem direkten Bereich zugehörig ist, wird hier gemäß der UH\_VE\_03\_AW und der entsprechenden Vorlage UH\_VE\_03\_VL1 und 2 verfahren.
- Die betroffene akkreditierte Stelle oder die Geschäftsführung ist für das Erfassen und die Verifizierung aller erforderlichen Informationen zur Klärung und Entscheidung über die Beschwerde verantwortlich
- Ist mit dem Beschwerdeführer keine Einigung zu erzielen, können nach Maßgabe der Geschäftsführung auch externe Gutachter, die bisher noch nicht in dem Projekt beteiligt waren, zur Klärung des Sachverhaltes herangezogen werden
- Weiterhin gelten die Unparteilichkeitsanforderungen gemäß der Unternehmenshandbücher
- Des Weiteren kann für den akkreditierten Bereich gemäß ZE\_GRE\_02\_AW der Schlichtungsausschuss des Lenkungsausschusses der M.O.E. Zertifizierungsstelle angerufen werden
- Bei Beschwerden über Entscheidungen zur Gewährung, Verweigerung, Aussetzung und Zurückziehung von Zertifikaten, Gutachten und Prüfberichten, die nicht in Verhandlungen mit den Beschwerde führenden Stellen ausgeräumt werden können, wird gemäß der ZE\_GRE\_02\_AW vom Lenkungsausschuss ein Schlichtungsausschuss eingesetzt. Der Beschwerdeführer wird über die Zusammensetzung des Schlichtungsausschusses vorab informiert. Ist der Beschwerdeführer mit der Zusammensetzung des Schlichtungsausschusses nicht einverstanden, kann er eine abweichende Zusammensetzung beantragen, die sicherstellt, dass eine Diskriminierung ausgeschlossen ist. Dieser Antrag ist innerhalb von zwei Wochen nach Bekanntgabe der Zusammensetzung zu stellen. Über den Antrag befindet der Lenkungsausschuss

UH_KD_04_AW	Beschwerden	gültig ab: siehe Unterschrift Freigabe	
Revision: 00		Seite 5 von 5	

- Alle ergriffenen Maßnahmen sind gemäß der UH\_KD\_04\_VL1 zu dokumentieren.
- Der Beschwerdeführer ist formell über das Ergebnis und den Abschluss des Beschwerdeverfahrens zu informieren
- Die Kundenzufriedenheit ist zu ermitteln und der Fachbereich ist zu informieren
- Entsprechende beteiligte Personen der M.O.E. GmbH ermitteln nach erfolgreicher Beendigung des Prozesses anhand der eingeleiteten Maßnahmen ob sich eine Beschwerde dieser Art wiederholen könnte und besprechen notwendige vorbeugende Maßnahmen (Dokumentation gemäß der UH\_VE\_03\_VL2)

## 6 Mitgeltende Unterlagen

- UH\_KD\_04\_VL1
- UH
- PLH
- ZEH
- ISH
- UH\_VE\_03\_AW
- UH\_VE\_03\_VL1 und 2
- UH\_VE\_03\_LI1
- PL\_VE\_15\_AW
- IS\_IP\_07\_AW