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 3
6 Mitgeltende Unterlagen 5

Erstellt:	Annika Henze	
Freigegeben:	Jochen Möller	

© Copyright Moeller Operating Engineering GmbH

1 Geltungsbereich

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

2 Zweck

Festlegung und Sicherstellung eines einheitlichen Verfahrens im Umgang mit eingehenden Beschwerden bei der M.O.E.

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. verantwortlich.

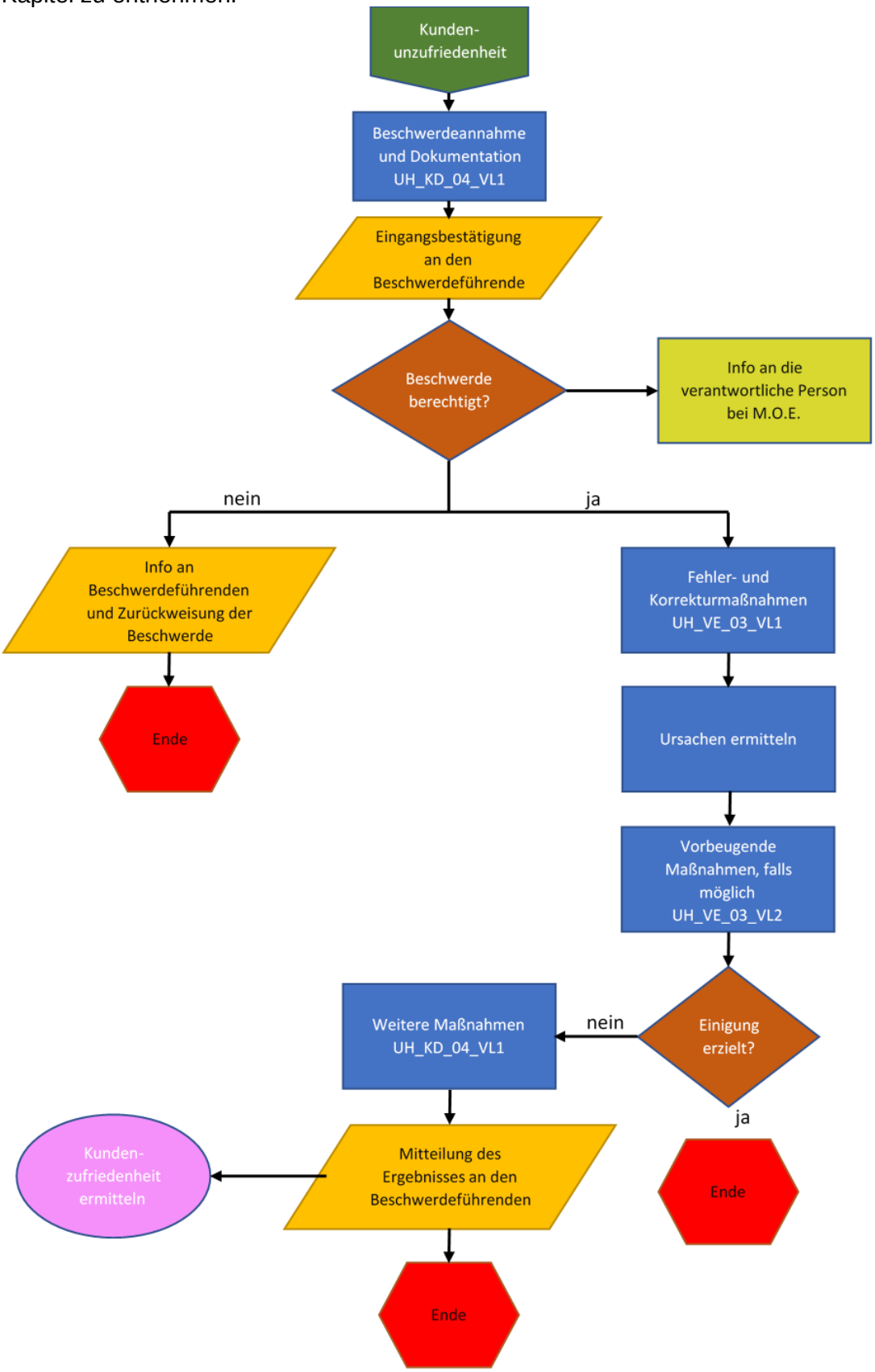
4 Definition Beschwerde

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.

© Copyright Moeller Operating Engineering GmbH

5 Behandlung von Beschwerden

Das Flussdiagramm zeigt den chronologischen Ablauf von Beschwerden. Einzelheiten sind den mitgeltenden Dokumenten (Kapitel 6) und den ausführlichen Erläuterungen in diesem Kapitel zu entnehmen.



© Copyright Moeller Operating Engineering GmbH

Der Eingang von jeglichen Beschwerden bei der M.O.E., 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. Der Geschäftsführer ist darüber in Kenntnis zu setzen.

Die weitere Behandlung ist abhängig vom Inhalt der Beschwerde und davon, ob ein akkreditierter oder nicht akkreditierter Fachbereich von der Beschwerde betroffen ist.
Folgender Prozess wird ab Eingang einer Beschwerde durchlaufen:

1) Der Eingang der Beschwerde wird in der Vorlage UH_KD_04_VL1 dokumentiert.
2) Die Geschäftsführung ist vom Eingang der Beschwerde in Kenntnis zu setzen und zu bestätigen.
3) Abhängig davon, ob sich die Beschwerde auf einen akkreditierten oder nicht akkreditierten Tätigkeitsbereich der M.O.E. bezieht, ist folgendermaßen vorzugehen:

   a) Akkreditierter Bereich: die Verantwortung der Bearbeitung der Beschwerde liegt bei der Bereichsleitung.
   b) Nicht akkreditierter Bereich: die Verantwortung der Bearbeitung der Beschwerde liegt bei der Geschäftsführung.
4) Nach Klärung des genauen Sachverhaltes entscheidet die gemäß Punkt 3) verantwortliche Person über die weitere Vorgehensweise
5) Ist die Beschwerde aus Sicht der gemäß Punkt 3) verantwortlichen Person nicht berechtigt, wird dem Beschwerdeführer der Sachverhalt dargelegt. Dieser Vorgang wird ebenfalls in der Vorlage UH_KD_04_VL1 dokumentiert.
6) Liegt aus Sicht der gemäß Punkt 3) verantwortlichen Person eine berechtigte Beschwerde vor, wird versucht durch Fehlermeldung und sofortige Korrekturmaßnahmen (dokumentiert in der UH_VE_03_VL1) den Beschwerdeführer zufrieden zu stellen, um einen eventuellen Schaden zu begrenzen.
7) Weiterhin wird versucht die Ursache der Unzulänglichkeit zu ermitteln (Einzelfall, grundsätzliche Unzulänglichkeit). Die Bewertung der Unzulänglichkeit bzw. Abweichungen und die Einleitung von geeigneten Maßnahmen aus Punkt 6) sowie die Festlegung von vorbeugenden Maßnahmen erfolgen durch die gemäß Punkt 3) verantwortlichen Person. Es wird gemäß der UH_VE_03_AW und der entsprechenden Vorlage UH_VE_03_VL1 und _VL2 verfahren.
8) Die gemäß Punkt 3) verantwortliche Person ist für das Erfassen und die Verifizierung aller erforderlichen Informationen zur Klärung und Entscheidung über die Beschwerde verantwortlich.
9) Ist mit dem Beschwerdeführer keine Einigung zu erzielen, entscheidet die Geschäftsführung, abhängig davon, ob ein akkreditierter oder nicht-akkreditierter Bereich betroffen ist, welche weiterführenden Maßnahmen ergriffen werden.
10) Weiterhin gelten die Unparteilichkeitsanforderungen gemäß der Unternehmenshandbücher.

© Copyright Moeller Operating Engineering GmbH

11) Bei Beschwerden über Entscheidungen zur Gewährung, Verweigerung, Aussetzung und Zurückziehung von Zertifikaten, Gutachten und Prüfberichten, die nicht in Verhandlungen mit den Beschwerdeführenden 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.
12) Alle ergriffenen Maßnahmen sind gemäß der UH_KD_04_VL1 zu dokumentieren.
13) Der Beschwerdeführer ist formell über das Ergebnis und den Abschluss des Beschwerdeverfahrens zu informieren.
14) Eine Bewertung oder Freigabe der Ergebnisse, die dem Beschwerdeführer mitzuteilen sind, findet durch Personen, die nicht an den betreffenden Tätigkeiten beteiligt waren, statt.
15) Die Kundenzufriedenheit ist zu ermitteln und der Fachbereich ist darüber zu informieren.
16) Entsprechende beteiligte Personen der M.O.E. 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).
17) Die gesamte Dokumentation zum Beschwerdeprozess, inkl. eventueller vorbeugender Maßnahmen, ist unter *\\FS01\Handbücher\Vertrauliches\Beschwerden* im jeweiligen Fachbereich (*PL, IS, ZE* oder *Nicht akkreditierte Bereiche*) abzulegen. Die Benennung der einzelnen Kundenbeschwerdeprozesse werden folgendermaßen benannt: Jahreszahl-laufende vierstellige Nummer-beschreibender Freitext, z.B. „*2021-0002-Mustermann Kundenkommunikation*“. Bei projektbezogenen Kundenbeschwerden ist die Dokumentation zusätzlich im Projektordner abzulegen.

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

© Copyright Moeller Operating Engineering GmbH