

|                |      |                          |          |         |         |            |               |
|----------------|------|--------------------------|----------|---------|---------|------------|---------------|
| QMH-Kapitel 11 |      | Verteiler                | Freigabe | ersetzt | Ausgabe | gültig ab  | Seite 1 von 1 |
| Identnr.       | KA11 | KSL/QMB/ZB/INSP/ID/DakKS | AW       | 6       | 7       | 01.01.2022 |               |



# Kapitel 11

## Behandlung von Beschwerden

### 1. Zweck und Anwendungsbereich

Dieses Kapitel beschreibt die grundsätzlichen Regelungen und das Verfahren von Einsprüchen, Beschwerden und Streitfällen.

### 2. Verantwortung und Zuständigkeit

Für die Behandlung von Einsprüchen, Beschwerden und Streitfällen ist die Kontrollstellenleitung verantwortlich.

### 3. Umgang mit Beschwerden

Ein dem Kontrollsystem unterstelltes Unternehmen kann gegen eine Entscheidung oder die Arbeit der Kontrollstelle innerhalb einer angemessenen Frist Beschwerde oder Einspruch einlegen.

Die Kontrollstellenleitung veranlasst eine sachliche Überprüfung der Beschwerde auf Grundlage der Vorgaben durch die Verordnung (EU) 2018/848 und dazugehörigen Verordnungen. Dem Beschwerdeführer werden die rechtlichen Gegebenheiten und Grundlagen aufgezeigt; d.h. auf Anfrage des Kunden bzw. Beschwerdeführers die für das Beschwerdeverfahren zutreffende Verfahrensanweisung (VA.11.01) zur Verfügung gestellt.

Finden sich ursächliche Fehler im Qualitätsmanagementsystem, werden unmittelbar Abhilfe- und Korrekturmaßnahmen eingeleitet, die im Besonderen die Konsequenzen eines Fehlers minimieren, so schnell wie praktisch möglich die Konformität mit den Zertifizierungsanforderungen wiederherstellen und die Wiederholung des Fehlers vermeiden.

Personal einschließlich Kontrollstellenleitung untersuchen keine solchen Einsprüche, Beschwerden oder Streitfälle, wenn durch Beziehungen oder Verbindungen zum Antragsteller, die Neutralität der Entscheidung in Frage gestellt werden kann.

Wird die Beschwerde als berechtigt eingestuft, und konnte keine einvernehmliche Lösung erzielt werden, werden die entsprechenden Unterlagen dem Gremium der beteiligten Kreise (GbK) (siehe Kapitel 02) zur Behandlung weitergeleitet, der Antragsteller wird hiervon schriftlich unterrichtet. Das GbK wird den Fall endgültig entscheiden.

Alle eingehenden oder vorhandenen Einsprüche, Beschwerden und Streitfälle, die in Bezug zur Zertifizierung stehen, sowie die entsprechenden Maßnahmen werden nach einem festgelegten Verfahren abgewickelt und dokumentiert.

### 4. Mitgeltende Unterlagen

VA.11.01

Verfahren bei Beschwerden