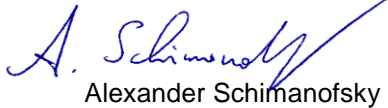


Railway Competence and Certification GmbH

Management von Beschwerden und Einsprüchen

Dokument Nr.:	RL 3-06
Version	1
Index:	a
Ersatz für:	n.a.
Seite:	1 von 7
erstellt:	Gerald Pudgar
geprüft:	Sylvia Kirchengast
freigegeben:	 Alexander Schimanofsky
Datum:	2016-06-02
Geltungsbereich:	RCC GmbH

Datum	Überarbeitete Kapitel	Bemerkungen
2016-06-02	alle	Neuerstellung

Copyright reserved, Railway Competence and Certification GmbH.

Weitergabe sowie Vervielfältigung dieses Dokuments, Verwertung und Mitteilung seines Inhalts sind verboten, soweit nicht ausdrücklich gestattet. Zuwiderhandlung verpflichtet zu Schadenersatz. Alle Rechte für den Fall der Patent-, Gebrauchsmuster- oder Geschmacksmustereintragung vorbehalten.

Inhaltsverzeichnis

1. Ziel des Dokuments	3
2. Abkürzungen	3
3. Begriffe und Erklärungen	3
4. Zuständigkeiten/Aufgaben	3
4.1 Aufgaben QMB:	3
4.2 Aufgaben GL	4
4.3 Aufgaben MA	4
5. Grundsätze	4
5.1 Unabhängigkeit	4
5.2 Vertraulichkeit	4
5.3 Keine Diskriminierung	4
6. Prozessdarstellung	5
Prozesserläuterung	6

1. ZIEL DES DOKUMENTS

Diese Richtlinie beschreibt den Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen. Bei der Abklärung von Einsprüchen und Beschwerden muss sichergestellt sein, dass nur unabhängige, nicht im Konformitätsbewertungsverfahren involvierte Personen/Personenkreise/Ausschüsse mit der Bearbeitung der Beschwerde/Einspruch betraut werden. Außerdem gibt diese Richtlinie Auskunft welche Schritte von welcher Stelle ergriffen werden wenn Beschwerden, Einsprüche, Reklamation sowie Fehler von externen Stellen an RCC kommuniziert werden.

2. ABKÜRZUNGEN

GL – Geschäftsleitung

IB – Inspektionsbericht

KBS – Konformitätsbewertungsstelle

MMR – Managementreview

MA – Mitarbeiter

QMB – Qualitätsmanagementbeauftragter

TD – Technisches Dossier

UPS – Unparteiliche Stelle

3. BEGRIFFE UND ERKLÄRUNGEN

Einspruch – Auf Verlangen des Zertifikatswerbers oder des Antragstellers muss die KBS die getroffene Konformitätsaussage/Entscheidung bezüglich des zu bewertenden Gegenstandes/Systems noch einmal überprüfen.

Beschwerde – Ausdruck der Unzufriedenheit durch jede Organisation/Person von außen gegenüber der Konformitätsbewertungsstelle bezüglich der durchgeführten Konformitätsbewertungstätigkeiten.

4. ZUSTÄNDIGKEITEN/AUFGABEN

4.1 Aufgaben QMB:

Einsprüche und Beschwerden intern weiterleiten, Fehler analysieren, intern und ggf. extern kommunizieren, Maßnahmenplanung für die Erreichung der Zielsetzung mit MA erarbeiten,

umgesetzte Maßnahmen auf Wirksamkeit bzgl. der Einsprüche und Beschwerden überprüfen.

4.2 Aufgaben GL

Einsprüche und Beschwerden weiterleiten, Maßnahmen zur Erreichung der gewünschten Zielsetzung erarbeiten, Kommunikation mit externen Stellen und Ausschüssen, Einwendungen im MMR bewerten.

4.3 Aufgaben MA

Beschwerden entgegennehmen, Maßnahmen zur Erreichung der gewünschten Zielsetzung erarbeiten.

5. GRUNDSÄTZE

5.1 Unabhängigkeit

Beschwerden/Einsprüche werden von nicht im Konformitätsbewertungsverfahren involvierten unabhängigen Personen/Stellen bearbeitet.

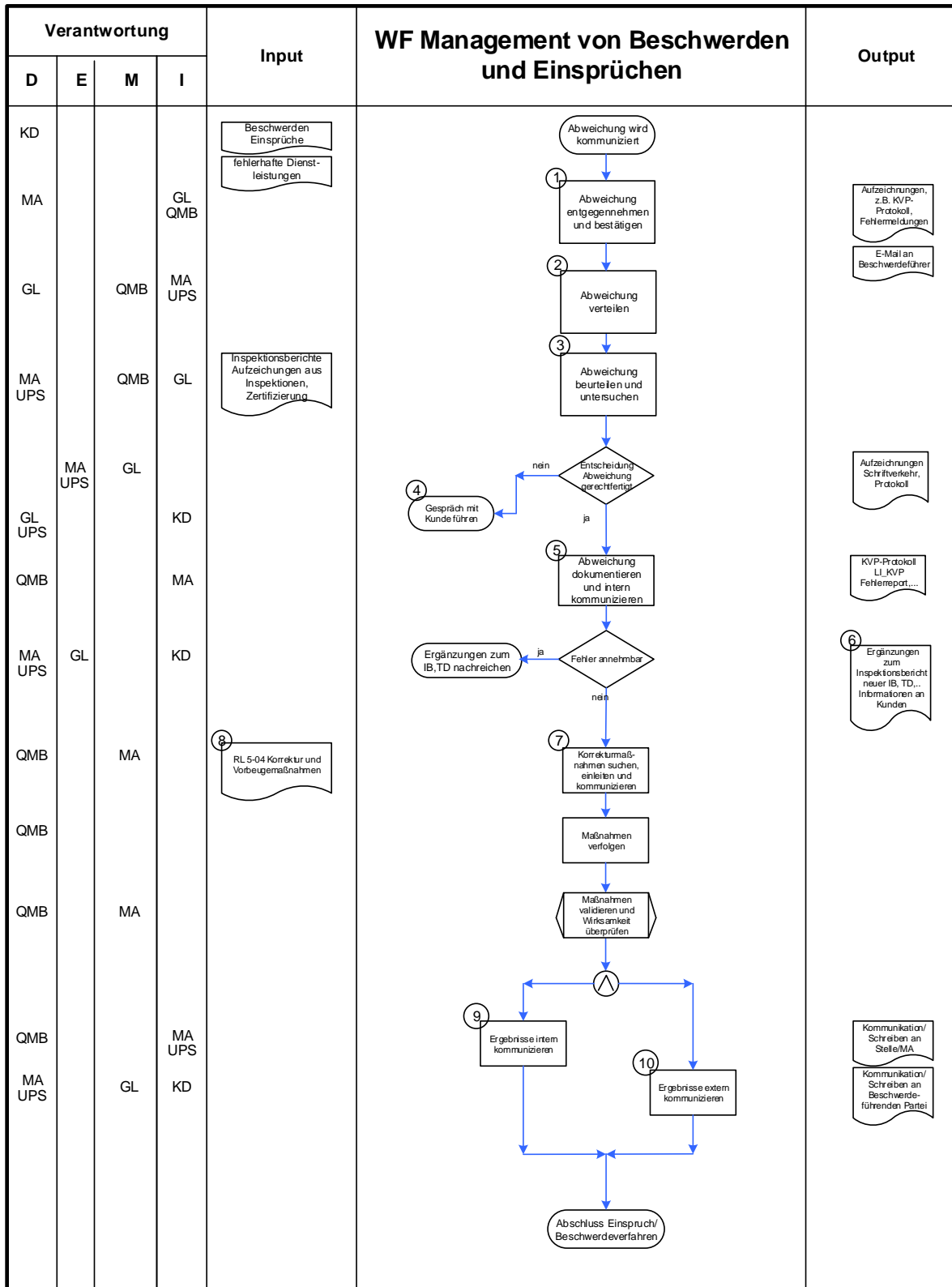
5.2 Vertraulichkeit

Beschwerden/Einsprüche werden absolut vertraulich und diskret behandelt und nur an die notwendigen Stellen bzw. involvierten Beteiligten weitergeleitet.

5.3 Keine Diskriminierung

Beschwerden/Einsprüche wirken sich in keiner Weise diskriminierend auf den Beschwerdeführer aus. Lösungen werden in Zusammenarbeit mit dem Beschwerdeführer erarbeitet.

6. PROZESSDARSTELLUNG



PROZESSERLÄUTERUNG

Nr.	Prozessschritt	Erläuterungen
1	Einwendung entgegennehmen und bestätigen	Es müssen alle Beschwerden/Einsprüche entgegengenommen werden und der Einspruch/Beschwerde führenden Partei bestätigt werden. Die Kommunikation an GL oder QMB erfolgt unmittelbar nach Eingang der Einwendung.
2	Einwendung verteilen	Die Einwendung wird an einen unabhängigen, nicht involvierten MA/Stelle (UPS) verteilt
3	Einwendung beurteilen	Von der unabhängigen nicht involvierten Stelle/MA müssen Informationen gesammelt und eingehoben werden die mit der Beschwerde konfrontiert sind um die Einwendung auch beurteilen zu können. Daraufhin kann entschieden werden ob diese auch gerechtfertigt ist. Das weitere Vorgehen muss dann situativ festgelegt werden.
4	Gespräch mit Beschwerdeführer führen	In jedem Fall ist das Gespräch mit der Beschwerde/Einspruch erhebenden Partei zu suchen. Bei nicht begründeten Einwendungen ist zu begründen warum diese unbegründet ist.
5	Aufzeichnungen über Fehler führen	Fehler müssen kommuniziert werden Die Kommunikation erfolgt nach Angemessenheit. Aufzeichnungen über fehlerhafte Dienstleistungen dienen als Datenbasis für die Einleitung von Korrekturmaßnahmen bzw. für die Ableitung von Vorbeugemaßnahmen.
6	Ergänzungen zum Begutachtungsbericht, TD	Bei der Feststellung eines Fehlers nach Abschluss der Konformitätsbewertung und nach Übergabe der Ergebnisse in Form eines Begutachtungsberichts oder Technischen Dossiers müssen diese Ergänzungen durch eine eindeutige Kennzeichnung

		ersichtlich gemacht werden und mit dem Hinweis welches Original ersetzt wird, nachweislich an den Kunden ergehen.
7	Korrekturmaßnahmen treffen	Eine Korrektur zur Abhilfe muss unverzüglich durchgeführt werden, wo erforderlich müssen Kunden unterrichtet und geplante Maßnahmen über gewählte Vorgehensweise gemeinsam abgestimmt werden.
8	Prozess Korrektur und Vorbeugemaßnahmen	Der entstandene Fehler wurde festgestellt und behoben (in Ordnung gebracht= Lenkung von Fehlern). Die konsequente Ermittlung der Ursache des Fehlers wurde mit einer getroffenen Maßnahme beseitigt (=Korrekturmaßnahme), daraus resultierend wurden weitere mögliche Fehlerursachen analysiert um mit präventiven Maßnahmen das Auftreten des Fehlers in Zukunft zu vermeiden (=Vorbeugemaßnahme)
9	Ergebnisse intern kommunizieren	Nach Überwachung und Validierung der getroffenen Maßnahmen wird die mit der Einwendung vertraute Stelle/MA über die erledigten/durchgeführten Maßnahmen informiert.
10	Ergebnisse extern kommunizieren	Die Beschwerde/Einspruch führende Partei wird formell über das Ergebnis und den Abschluss der Beschwerde informiert.