

---

**Beschwerden & Einsprüche**  
*complaints & appeals*

---

Kind of doc.:  
Level IV  
PI\_7.13\_01

**Inhaltsverzeichnis**  
*Table of content*

1	Zweck / <i>purpose</i> .....	2
2	Bereich / <i>scope</i> .....	2
3	Definitionen / Abkürzungen / <i>definitions / abbreviations</i> .....	2
4	Verantwortlichkeiten / <i>responsibilities</i> .....	3
5	Verteiler / <i>distribution</i> .....	3
6	Beschreibung / <i>description</i> .....	3
6.1	Allgemeines / <i>general</i> .....	3
6.2	Ablauf / <i>process</i> .....	5
6.2.1	Ablauf Beschwerde / <i>process complain</i> .....	5
6.2.2	Ablauf Einspruch / <i>process appeal</i> .....	6
7	Mitgeltende Unterlagen / <i>further applicable documents</i> .....	10

---

created: 11.06.2025

reviewed: 11.06.2025

released: 11.06.2025

---

by: R.Kschiwan-Kaspar

by: C.Jessen

by: R.Kschiwan-Kaspar

---

## Beschwerden & Einsprüche *complaints & appeals*

Kind of doc.:  
Level IV  
PI\_7.13\_01

**Revision history**

Brief description of revision	Version	Reviser	Date
Update (Information des Zertifikatsinhabers)	11	P.Diesing	17.02.2016
Update (section 4 and 6: responsibilities, impartiality requirements)	12	P.Diesing	08.06.2016
Update (section 6.2.1: handling of complaints about misunderstandings)	13	P.Diesing	30.08.2016
Update (new document no.)	14	P.Diesing	10.08.2018
Update (References; sect 6.2.1 information of the complainant; definition immediate measures)	15	C.Jessen	31.05.2021
Update (Ergänzung „Einsprüche“ in Abschn. 6.1)	16	P.Diesing	11.04.2022
Update (Ergänzung Datenschutz), Firmenlogo	17	C.Jessen	11.06.2025

### 1 Zweck / purpose

Diese PI behandelt den Umgang mit Kundenbeschwerden und Einsprüchen, die an die Eurofins eingereicht werden.

This PI contains the policy to handle customer complaints and appeals forwarded to a department of Eurofins.

### 2 Bereich / scope

Diese PI gilt für alle Abteilung des Eurofins. Alle Mitarbeiter haben Zugang zu diesem Verfahren.

This PI is applicable for all departments of Eurofins. Employees have full access to this PI.

### 3 Definitionen / Abkürzungen / definitions / abbreviations

Beschwerde	Ausdruck der Unzufriedenheit - jedoch in anderem Sinne als Einspruch - der eine Antwort erwartet durch jede Person oder jede Organisation gegenüber Eurofins bezüglich der Tätigkeiten dieser Stelle	complaint	expression of dissatisfaction, other than appeal, by any person or organization to Eurofins, relating to the activities of that body, where a response is expected
CS	Kundenservice	CS	Customer Service
DBS	Datenbanksystem	DBS	Data Base System
Einspruch	Verlangen eines Kunden gegenüber der Eurofins, ihre Entscheidung bezüglich einer Zertifizierung zu überprüfen	appeal	request by a customer to Eurofins for reconsideration of a decision it has made relating to a certification
Eurofins	Eurofins Product Service GmbH	Eurofins	Eurofins Product Service GmbH
GBE	Gremium zur Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen	CCA	Committee for handling of complaints and appeals
GF	Geschäftsführung	MD	Managing Director
Kunde	Kunde = Antragsteller	Customer	client = applicant
LZ	Leiter der Zertifizierstelle	HC	Head of Certification
MB	Geschäftsführung	MB	Management Board
PI	Verfahrensweisung	PI	procedure instructions
QM	Qualitätsmanager	QM	quality manager
QMM	Qualitätsmanagementhandbuch	QMM	quality management manual
SC	Strategisches Komitee	SC	Strategic committee
WI	Arbeitsanweisung	WI	work instruction
ZS	Zertifizierstelle	CB	Certification Body

---

## Beschwerden & Einsprüche *complaints & appeals*

---

Kind of doc.:  
Level IV  
PI\_7.13\_01

### 4 Verantwortlichkeiten / *responsibilities*

Das Personal der Abteilung CS ist verantwortlich für die Erfassung und Bearbeitung der eingehenden Beschwerden; bei Einsprüchen die Zertifizierungsstelle.

Der QM ist verantwortlich für die Bestimmung des GBE, die ordnungsgemäße Bearbeitung von Korrekturmaßnahmen und die Dokumentation der Ergebnisse.

Weitere Verantwortlichkeiten sind in Abschnitt 6 und im Anhang I des QMM festgelegt [1].

CS staff is responsible for the registration and handling of complaints; the certification body for appeals.

QM is responsible for the definition of the GBE, the correct implementation of appropriate corrective actions and the recording of the results.

Further responsibilities are defined in section 6 and in the appendix I of the QMM [1].

### 5 Verteiler / *distribution*

Geschäftsführung  
Qualitätsmanager  
Abteilungsleiter  
Mitarbeiter

Management Board  
Quality Manager  
Heads of departments  
employees

### 6 Beschreibung / *description*

#### 6.1 Allgemeines / *general*

Das Verfahren behandelt den Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen von Kunden, die einen Service der Eurofins in Anspruch genommen haben; ebenso Beschwerden/Einsprüche von Behörden und anderen dritten Stellen.

Der Kunde hat die Möglichkeit, Meinungen, Kritiken oder Beschwerden/Einsprüche direkt an die verantwortliche Kontaktperson der Organisation zu richten. Beschwerden und Einsprüche sollen sorgfältig gehandhabt werden. Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, Beschwerden und Einsprüche entgegenzunehmen und an den QM, die jeweilige Abteilungsleitung oder der CS weiterzuleiten. Sofern die Beschwerde Datenschutzrelevante Themen beinhaltet, ist sofort der Datenschutzbeauftragte zu informieren.

In den meisten Fällen sind die Ursachen solcher Beschwerden oder Einsprüche auf Missverständnisse zurückzuführen. Solche Missverständnisse, Zweifel oder Mängel sollten direkt durch den verantwortlichen Mitarbeiter geklärt und im DBS und/oder Kundenordner aufgezeichnet werden.

Betrifft der Einspruch oder die Beschwerde ein Zertifizierungsverfahren durch die Eurofins, liegt die volle Verantwortung auf allen Ebenen des Prozesses bei der jeweiligen ZS. Der QM bestimmt bei Bekanntwerden einer Beschwerde oder eines Einspruchs ein Gremium zur Behandlung von

This procedure deals with complaints and appeals of customers, who requested a service from Eurofins and also with complaints and appeals by authorities or third party companies.

The customer has the possibility to give his opinion, criticism, complaint or appeals directly to the responsible contact person in the organization. Complaints/appeals shall be handled carefully. Every employee shall be obligated to accept complaints/appeals and to forward them to the QM, to the head of respective department or CS. If the complaint involves data protection issues, the data protection supervisor must also be informed immediately.

The most important reasons are misunderstandings due to different terminology and the non-expert status of the customer in case of testing and certification. Such misunderstandings, doubts or lacks of clarity, shall be clarified directly by the responsible employee and the information recorded in the DBS and/or in the customer folder.

If the complaint or the appeal relates to a certification by Eurofins, the CB has full responsibility for all decisions at all levels of the complaint or appeal handling process. The QM defines for every complaint or appeal right after being aware of the issue a committee for handling of complaints and appeals (CCA),

## Beschwerden & Einsprüche *complaints & appeals*

Kind of doc.:  
Level IV  
PI\_7.13\_01

Beschwerden und Einsprüche (GBE), das Bewerten und Entscheidungen im Zusammenhang mit Einsprüchen und Beschwerden vornimmt. Neben dem QM müssen im GBE die nachfolgend dargelegten Kompetenzen jederzeit vertreten sein. Ergibt sich im Verlauf des Verfahrens, dass die Kompetenz nicht ausreicht, benennt der QM weitere Mitglieder des GBE, um sicherzustellen, dass dieses Gremium

- über die entsprechende Kompetenz in Bezug auf die Beschwerde oder den Einspruch verfügt sowie
- unabhängig von den von der Beschwerde oder dem Einspruch betroffenen Personal (Auditoren, Prüfern, Zertifizierern, etc.) ist.

Das Gremium setzt den Beschwerde- oder Einspruchsprozess um, kommuniziert die Sachverhalte mit den Beteiligten und lässt den Beschwerde- oder Einspruchsführer Fortschrittsberichte und das Ergebnis zukommen.

Richtet sich die Beschwerde gegen einen Abteilungsleiter, so trägt dieser zwar die Verantwortung, aber die Bearbeitung der Beschwerde, die Bestimmung des CCA etc. erfolgt durch den QM.

Für alle anderen Fälle sind durch das verantwortliche Personal die Beschwerden/Einsprüche zu analysieren und eine entsprechende Lösung zu finden und angemessene Korrekturmaßnahmen zu implementieren und aufzuzeichnen. Der QM und CS sind darüber zu informieren. Die Umsetzung der festgelegten Maßnahmen wird durch den QM überprüft und der NCR geschlossen [3]. Der detaillierte Ablauf ist in Abschnitt 6.2 beschrieben.

Es ist immer darauf zu achten, dass die Untersuchung von Beschwerden oder Einsprüchen von unabhängigem Personal durchgeführt wird. Der QM überwacht die Einhaltung der Unabhängigkeit bzw. wenn sich die Beschwerde / der Einspruch gegen den QM richtet, die GF.

Themen mit wichtigem Einfluss auf das Ansehen der Eurofins, auf Haftung oder andere Probleme mit hoher Wichtigkeit für Eurofins, werden in Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung, dem zuständigen Abteilungsleiter und dem QM bearbeitet. Bei Einsprüchen gegen Zertifizierungen, wird zudem das SC in seinen Regelsitzungen über die Einsprüche informiert. Ist die Sicherstellung der Unabhängigkeit und/oder Unparteilichkeit durch eine Beschwerde oder durch einen Einspruch betroffen, kann das SC auch anlassbezogen kontaktiert werden.

Einreichung, Untersuchung und Entscheidung von Einsprüchen dürfen nicht zu Benachteiligungen des Einspruchs- oder Beschwerdeführers führen.

which is responsible for evaluation and decision according to the open issue. Additionally, to the QM the relevant competences need to be involved in the CCA. If during process additional competences are necessary, QM calls the necessary members for the CCA, to ensure, that the CCA

- has the necessary competence for handling the complaint or the appeal and
- is independent from the persons engaged in the complaint and appeals-handling process (auditors, test engineers, certification managers).

The committee is responsible for the handling of the complaint and appeal procedure, communication to the involved parties and for regular and final information of the complainant or appellant.

If the complaint is against a head of department, he is still responsible, but the handling of the complaint, the determination of the CCA etc. are processed by the QM.

For all other cases, the responsible Eurofins staffs have to analyse the complaints/appeals and find a solution to solve the problem. Appropriate corrective actions shall be implemented. The information shall always be recorded and forwarded to the QM and the CS. The implementation of the determined actions is verified by the QM and the NCR will be closed [3]. The detailed process is described in section 6.2.

It is always important to ensure that the investigation of complaints or appeals is performed by independent personnel. The QM monitors compliance with the independence or if to the complaint / appeal is against the QM, the MD.

Issues of importance for the prestige of Eurofins, with influence on the liability or other issues with high importance for Eurofins shall be handled by involvement of the Management Board in cooperation with the responsible head of department and QM. For appeals against certifications, the SC shall be involved.

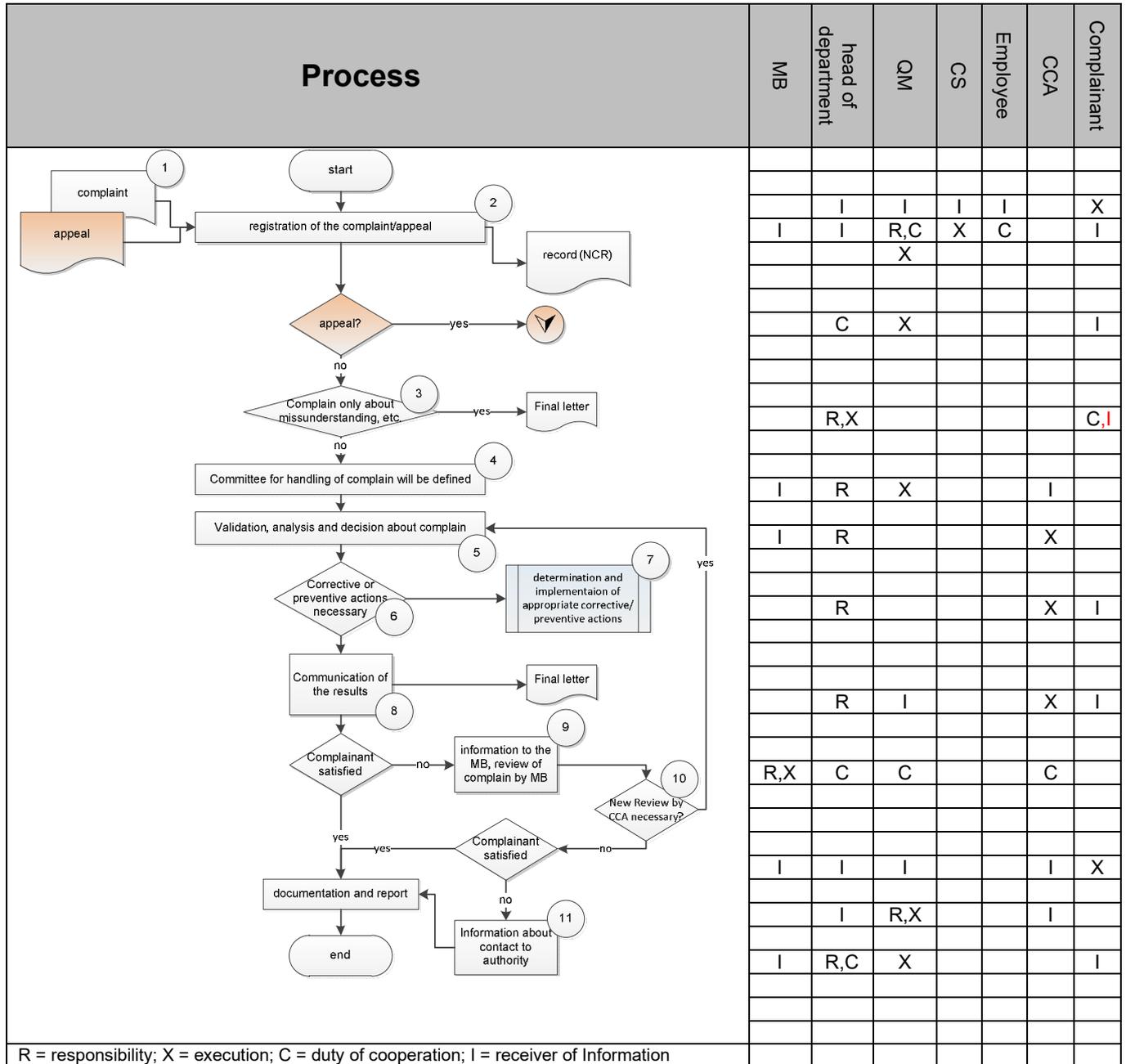
Submission, investigation and decision on appeals shall not result in any discriminatory actions against the appellant or the complainant.

## Beschwerden & Einsprüche *complaints & appeals*

Kind of doc.:  
Level IV  
PI\_7.13\_01

Ablauf / process

### 6.1.1 Ablauf Beschwerde / process complain





## Beschwerden & Einsprüche *complaints & appeals*

Kind of doc.:  
Level IV  
PI\_7.13\_01

	Referenz/ reference	Beschreibung	Description
1	[5]	Die Beschwerde/der Einspruch erfolgt vorzugsweise auf dem auf der Website verfügbaren Formblatt, kann aber auf jedem anderen Weg kommuniziert werden. Jeder Mitarbeiter nimmt Beschwerden und Einsprüche von Dritten entgegen.	complaint/appeal received in written form (email, fax, letter, complaint form from Eurofins website); complaint received orally, recipient could be every employee of the organization.
2	[3][8]	Die Beschwerde wird auch zunächst durch einen Eintrag in das eCCS/CRM in der Organisation registriert und aufgezeichnet und dem Eingebenden schriftlich bestätigt. Wenn es sich um eine weiterzubearbeitende Beschwerde handelt, wird ein NCR erstellt. Wenn es sich bei der Beschwerde um eine Aktivität einer ZS der Eurofins handelt, übernimmt die ZS die Verantwortung für die Bearbeitung auf allen Ebenen. Jede Beschwerde über einen von der Eurofins zertifizierten Kunden muss unverzüglich nach der Klärung des Inhaltes der Beschwerde von der ZS an diesen Kunden kommuniziert werden. Der Zertifikatsinhaber wird informiert, wenn eine Beschwerde bezüglich seines zertifizierten Produktes vorliegt.	registration/recording of the complaint/appeal by stating a note in eCCS/CRM; the receipt of the complaint shall be confirmed to the customer. If it's a complaint which shall be further processed, an NCR shall be created. If the complaint relates to activities of a certification body the CB has to confirm the responsibility and has to take over the handling of the procedure. Any complaint about a certified client shall also be referred by the CB to the certified client in question directly after clearing the issue of complaint with the complainant. The certificate holder will be informed, if a complaint about his certified product exists.
3		Der verantwortliche Abteilungsleiter bespricht den Sachverhalt der Beschwerde zunächst direkt mit dem Kunden. Wenn erforderlich zieht er für die erste Abklärung weitere Mitarbeiter hinzu. Die Weiterleitung an den Datenschutzbeauftragten ist bei Datenschutzrelevanten Inhalten sofort notwendig.	The responsible head of department investigates the complaint directly with the customer, if necessary with support of other employees. If the complaint contains data protection-relevant topics, the data protection officer must also be informed.
4		Regelungen zum Einsatz des Gremiums siehe Abschnitt 6.1 dieser PI. Die Mitglieder des GBE werden auf dem Formblatt Temp_NCR dokumentiert.	The formation of the CCA is described in clause 6.1 of this PI. The members of the CCA are recorded on form Temp_NCR.
5	[3] [8]	Das GBE prüft zunächst, ob die Beschwerde berechtigt ist. Dazu analysiert sie die eingegangenen Informationen, holt ggfs. weitere Information von Dritten ein und bewertet die Eingabe. Stellt sie fest, dass die Beschwerde berechtigt ist, legt sie die weitere Verfahrensweise fest. Die Ergebnisse werden auf dem Formblatt Temp_NCR dokumentiert. Ergänzende Unterlagen werden dem Report beigelegt. Bei Bedarf oder sachbedingt langen Untersuchungen gibt das GBE einen Zwischenstand an den Beschwerdeführer weiter.  Sollten Sofortmaßnahmen (z.B. Zurückhaltung Rechnung, Einberufung Ad-hoc Besprechung, Sperrung Versand Prüfmuster) erforderlich sein, sind diese ebenso auf dem NCR zu dokumentieren. Das GBE ist über die Maßnahmen vorab zu informieren.	The CCA validate, if the complaint is justified. Consequently, CCA analyses entered information, catches up further information of third parties and values the input. If the CCA finds out that the complaint is entitled, it fixes the next steps. The results are recorded on Temp_NCR. Complementary documents are added the report. When required or due to long evaluations the CCA transmits an interstate to the complainant.  If immediate measures (e.g. withholding invoice, ad-hoc meeting, blocking shipment of test samples) are required, these must also be documented on the NCR. The CCA must be informed about the measures in advance.

## Beschwerden & Einsprüche *complaints & appeals*

Kind of doc.:  
Level IV  
PI\_7.13\_01

	Referenz/ reference	Beschreibung	Description
6	QMM Part II [3][8]  PI_4.2_01	Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen sind immer dann erforderlich, wenn die Ursachenanalyse auf ein systematisches Problem hinweist. Die zu ergreifende Maßnahme kann sich sowohl auf das System der Eurofins aber auch insbesondere bei der Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen auf die Wirksamkeit des Systems der von der Beschwerde oder dem Einspruch betroffenen Organisation beziehen. Insbesondere in diesem Fall ist der Wahrung der Vertraulichkeit besondere Beachtung zu widmen.	Corrective or preventive measures are necessary always then when the cause analysis points to a systematic problem. The measure can refer on the system of the Eurofins, However, the affecting measure can also refer on the effectiveness of the quality management systems from the complaint or the appeal affected organisation.
	[6] [7] [3] [8]	Die Behandlung von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen erfolgt nach der aufgeführten PI. Die der Beschwerde / dem Einspruch folgenden Maßnahmen werden vom QM revidiert, um die Unparteilichkeit sicherzustellen. Der Beschwerde-/ Einspruchsführer wird schriftlich über das Ergebnis informiert. Note: Im Fall, dass ein Zertifikat auf einer fehlerhaften Zertifizierung basiert, ist Abschnitt 7.11 des QMM Part II anzuwenden	the corrective-preventive action procedure shall be followed; the corrective action resolving the complaint / appeal shall be reviewed by the QM to ensure impartiality of the appeals process; the complainant/ appellant shall be kept informed in writing Note: In case the certificate was issued on a wrong or incorrect certification, section 7.11 of QMM Part II shall be followed.
7	[3] [8]	Der Beschwerde-/ Einspruchsführer wird schriftlich und ausreichend ausführlich über die Ergebnisse informiert. Anm.: Der Abteilungsleiter entscheidet zusammen mit dem QM sowie dem Einspruchs- oder Beschwerdeführer und dem Kunden (wenn vom Einspruchs- oder Beschwerdeführer abweichend), ob und wenn ja in welchem Umfang die Beschwerde und das Ergebnis öffentlich gemacht werden. Hierbei sind etwaige Regelungen/Vorgaben der Akkreditierungsstellen und befugniserteilenden Behörden zu berücksichtigen. Siehe WI_7.10_01. Anm.: In einigen Fällen ist eine Veröffentlichung verpflichtend, z.B. bei Zeichenmissbrauch.	The complainant/ appellant is informed in writing and in detail enough about the results. Note: The head of the department shall determine, together with the QM as well as with the complainant and the customer (if different from the complainant), whether and, if so to what extent, the subject of the complaint and its resolution shall be made public. Any regulations / requirements of the accreditation bodies and designating authorities must be considered. See WI_7.10_01. Note: In some cases, a publication is mandatory, e.g. for misuse of the certification mark.
8		Falls erforderlich, Einbeziehung des MB zur Untersuchung und Kommunikation der Ergebnisse; der Beschwerdeführer wird auf dem Laufenden gehalten	involvement of the MB to investigate and communicate outcome; the complainant/ appellant shall be kept informed
9		Kommt das SC oder das MB zum Schluss, dass der Prozess und/oder die Ergebnisse zu dem Einspruchs- oder Beschwerdeverfahren unzureichend durchgeführt wurden, wird das GBE mit Überarbeitung des Ergebnisses beauftragt.	If the SC or the MB determine, that the procedure or the result of the complaint- or appeal procedure is insufficient, the CCA will be made responsible to revise the result.
10		Gelingt es nicht, einen gemeinsamen Konsens in Bezug auf den Einspruch oder die Beschwerde zu finden, wird der Beschwerde- oder Einspruchsführer auf die Möglichkeit hingewiesen, sich an die Zuständige Akkreditierungsstelle oder die Benennende Behörde zu wenden.	If no common consensus could be found with the complainant or appellant it is pointed out to the possibility to turn to the responsible accreditation body or the competent authority.
12		Der Verantwortliche Bereichsleiter bespricht den Sachverhalt des Einspruchs zunächst direkt mit dem Kunden. Wenn erforderlich zieht er für die erste Abklärung weitere Mitarbeiter hinzu.	The responsible head of department investigates the appeal directly with the customer, if necessary with support of other employees.

---

## Beschwerden & Einsprüche *complaints & appeals*

---

Kind of doc.:  
Level IV  
PI\_7.13\_01

---

	<b>Referenz/ reference</b>	<b>Beschreibung</b>	<b>Description</b>
13		Das SC analysiert den Einspruch dahingehend, ob aufgrund von Aspekten der Unparteilichkeit Einfluss auf das Ergebnis genommen wurde. Ist dies zu erkennen, wird die Bewertung des Einspruchsverfahrens an GBE zurückverwiesen. Der Kunde wird über den Sachverhalt informiert.	The SC analyses the appeal, if based on aspects of the impartiality the result was influenced. In this case the appeal will be returned to CCA. The appellant will be informed about this step.
14	[3] [8]	Abschließend werden die Ergebnisse der Untersuchung durch den QM dokumentiert und archiviert. Die Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen werden verfolgt.	Finally the results shall be documented and filed by QM. The corrective-preventive action procedure shall be followed.

---

**Beschwerden & Einsprüche**  
*complaints & appeals*

---

Kind of doc.:  
Level IV  
PI\_7.13\_01

**7 Mitgeltende Unterlagen / *further applicable documents***

[1]	QMM Part I/II Appendix I	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten / <i>competencies and responsibilities</i>
[2]	PI_4.2_01	Vertraulichkeit / <i>Confidentiality</i>
[3]	PI_8.5_07	Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen / <i>Corrective and preventive actions</i>
[4]	WI_7.10_01	External reporting
[5]	Temp_Complaint_Appeal	Template for customer criticism and complaints
[6]	QMM Part II	Qualitätsmanagementhandbuch Zertifizierung / <i>Quality Management Manual Certification</i>
[7]	PI_Cert_7.11_01	Beendigung, Einschränkung, Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung / <i>Termination, reduction, suspension or withdrawal of certification</i>
[8]	Temp_8.5_07_NCR	Nicht-Konformitäts - Korrekturmaßnahmenbericht / <i>Non-conformity - Corrective Action report</i>