

Beschwerden & Einsprüche (Auszug) *complaints & appeals (extract)*

Kind of doc.:
Level IV
PI_4.8_01

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
CCS	Abteilung Zertifizierung - Kundenservice	CCS	Certification Customer Service department
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
Kunde	Kunde = Antragsteller	Customer	client = applicant
LZ	Leiter der Zertifizierstelle	HC	Head of Certification
MB	Geschäftsführung	MB	Management Board
PI	Verfahrensanweisung	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

4 Verantwortlichkeiten / responsibilities

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

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

Der QM ist verantwortlich für die ordnungsgemäße Bearbeitung von Korrekturmaßnahme und die Dokumentation der Ergebnisse.

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

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

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

Beschwerden & Einsprüche (Auszug) *complaints & appeals (extract)*

Kind of doc.:
Level IV
PI_4.8_01

5 Beschreibung / description

5.1 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 die CCS-Abteilung weiterzuleiten.

Betrifft der Einspruch oder die Beschwerde ein Zertifizierungsverfahren durch die Eurofins, liegt die volle Verantwortung auf allen Ebenen des Prozesses bei der jeweiligen Zertifizierstelle. Der LZ bestimmt in diesem Fall bei Bekanntwerden einer Beschwerde oder eines Einspruchs ein Gremium zur Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen (GBE), das Bewertungen 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 LZ weitere Mitglieder des GBE. Er stellt sicher, dass dieses Gremium

- über die entsprechende Kompetenz in Bezug auf die Beschwerde oder den Einspruch verfügt sowie
- dass es 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.

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 the CCS department.

If the complaint or the appeal relates to a certification by Eurofins, the head of certification for this unit has full responsibility for all decisions at all levels of the complaint or appeal handling process. The HC defines for every complaint or appeal right after being aware of the issue a committee for handling of complaints and appeals (CCA), 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, HC calls the necessary members for the CCA. The HC ensures, that the CCA

- has the necessary competence for handling the complaint or the appeal and
- that the persons engaged in the complaint and appeals-handling process are different from those who carried out the evaluation and made the certification decisions (auditors, test engineers, certification managers).

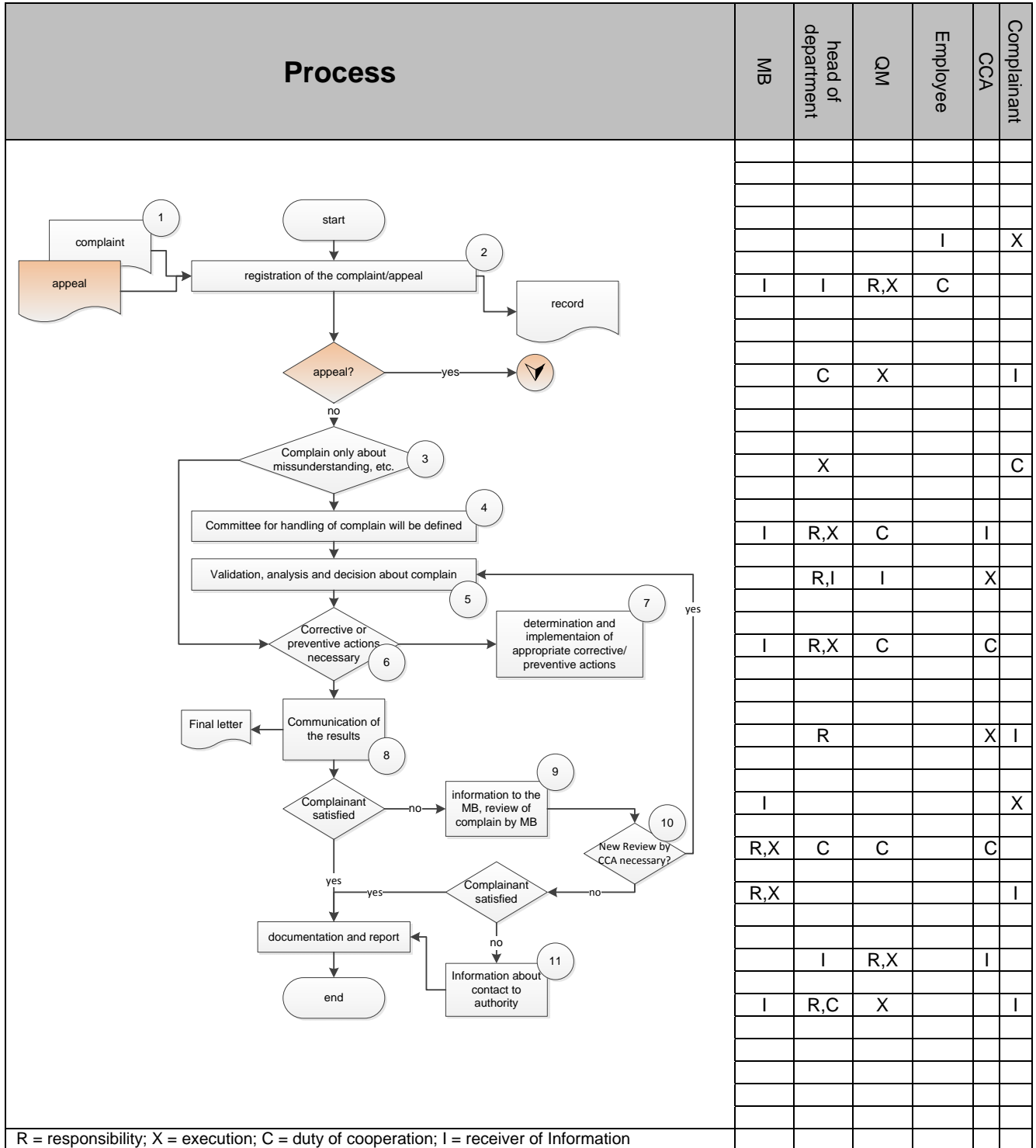
The committee is responsible for the handling of the complaint and appeal procedure, communication to the involved parties and for regular and final information of the complainant or appellant.

Beschwerden & Einsprüche (Auszug)
complaints & appeals (extract)

Kind of doc.:
Level IV
PI_4.8_01

5.2 Ablauf / process

5.2.1 Ablauf Beschwerde / Process Complain



Beschwerden & Einsprüche (Auszug) complaints & appeals (extract)

Kind of doc.:
Level IV
PI_4.8_01

5.2.2 Ablauf Einspruch / Process Appeal

Process	SC	head of department	QM	CCA	customer	
		R,X	I		C	
		R,X	I		I	
		R,X	C			
				R,X		
		C	C	R,X		
		I	I	R,X	I	
		R	X	I	C	C
		I	I	I	C	X
		I	R	X	I	I
		R	X			

R = responsibility; X = execution; C = duty of cooperation; I = receiver of Information