

Dokument Nr. & Name	KRL-005-An1 Öffentlich zugängliche Information-Beschwerden und Einsprüche-DE		
Zweck	Das hier vorliegende Dokument dient zur Information von externen Stakeholder und beschreibt wie Unternehmen der TÜV AUSTRIA Group mit Feststellungen (z.B.: Beschwerden, Einsprüche, etc.) umgehen.		
Geltungsbereich	Standort TÜV AUSTRIA GRUPPE / TÜV AUSTRIA GROUP		
Folgende Standards werden erfüllt	DIN EN ISO 14001:2015: 10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen, 10.3 Fortlaufende Verbesserung; DIN EN ISO/IEC 17025:2018: 7.10 Nichtkonforme Arbeit, 8.6 Verbesserung (Option A), 8.7 Korrekturmaßnahmen (Option A); ISO/IEC 17020:2012: 8.7 Korrekturmaßnahmen (Option A), 8.8 Vorbeugende Maßnahmen (Option A); ISO/IEC 17021-1:2015: 10 Managementsystemanforderungen für Zertifizierungsstellen, 9.7 Einsprüche, 9.8 Beschwerden ; ISO/IEC 17024:2012: 9.8 Einsprüche gegen Zertifizierungsentscheidungen, 9.9 Beschwerden, 10 Managementsystemanforderungen; ÖNORM ISO 21001:2020: 10.2 Fortlaufende Verbesserung, 10.3 Möglichkeiten zur Verbesserung; DIN EN ISO 9001:2015: 10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen, 10.3 Fortlaufende Verbesserung; DIN EN ISO/IEC 27001:2017: 10.1 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen, 10.2 Fortlaufende Verbesserung; ISO/IEC 45001:2018: 10.2 Vorfall, Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen, 10.3 Fortlaufende Verbesserung		
Mitgeltende Dokumente	-		
Geltende Sicherheitsbestimmungen	-		
Notwendige Kompetenzen	-		
Letzte Änderung/en	Ganzheitliche Überarbeitung gemäß des optimierten Feststellungs- und Maßnahmenmanagements und neuer Dokumentenvorlage.		
Revision	1.0		
Prozesseigner	Standort TAHO: TAG-GIMS-MGMT		
Verfasser	Caroline Meyer	Datum:	06.08.2024 17:12
Geprüft	Julia Ettenauer	Datum:	07.08.2024 13:09
Freigegeben	Christoph Wenninger	Datum:	22.08.2024 21:36

Inhaltsverzeichnis

1	Key Facts.....	3
2	Abkürzungen & Definitionen.....	3
3	Einbringung einer Meldung.....	4
4	Bearbeitung & Rückmeldung von Meldungen durch das TÜV AUSTRIA Unternehmen.....	4
4.1	Annahme des Anliegens.....	4
4.2	Ablehnung des Anliegens.....	4
5	Abschluss & Endinformation.....	4

Gendererklärung: Zur besseren Lesbarkeit werden in diesem Dokument personenbezogene Bezeichnungen, die sich zugleich auf Frauen, Männer oder andere Geschlechter beziehen, nur in der männlichen Form angeführt, d.h. z.B. „Mitarbeiter“ statt „MitarbeiterInnen“. Dies soll jedoch keinesfalls eine Geschlechterdiskriminierung oder eine Verletzung des Gleichheitsgrundsatzes zum Ausdruck bringen.

1 Key Facts

Allgemein

- ✓ Unabhängig davon, wer etwaige Informationen meldet (Beschwerden, Einsprüche, Hinweise, etc.), dürfen dem Melder keinerlei Nachteile aus der durchgeführten Meldung erwachsen.

Jeder Mitarbeiter ist aufgefordert

- ✓ Abweichungen, Beschwerden, Einsprüche, Hinweise, Verbesserungspotentiale, etc. dem jeweiligen Qualitätsmanagementbeauftragten zur Kenntnis zu bringen.

2 Abkürzungen & Definitionen

Allgemein	
Feststellung	Feststellungen können fallweise eine konkrete Dienstleistungserbringung und/oder systematische Abweichungen der internen Regelungen sowie Verfahren betreffen. Eine Feststellung, Details siehe Aufzählung Feststellungstypen, kann positiv (Positives Feedback), negativ (Nichtkonformität) oder aber auch neutral (Verbesserungspotential/Hinweis) sein.
IMS	Integrierte Managementsysteme
Feststellungstypen	
Beschwerde	Beschwerden können generell in jedem Stadium des Kundenkontaktes oder der Leistungserbringung von Dritten vorgebracht werden, diese sind zumeist negativ behaftet, bspw. „Der TÜV-Mitarbeiter hat nie zurückgerufen“.
Einspruch	Einsprüche bedingen konkrete Einwände von Kunden oder anderen Dritten gegen das Ergebnis der Prüf-, Inspektions-, Zertifizierungs-, Kalibrier-, Verifizierungs- oder andersartigen Dienstleistung des jeweiligen Unternehmens der TÜV AUSTRIA Group, bspw. „Das Ergebnis bezieht sich nicht auf die aktuellsten Messdaten und sollte anstatt negativ positiv sein“.
Markenmissbrauch	Widerrechtliche Nutzung von TÜV AUSTRIA Inhalten (z.B.: Logos, Zertifikatspapier, unrechtmäßig deklariertes Partner, etc.), bspw. „Der Partner hat keine aufrechte Logonutzungsvereinbarung und darf daher nicht offizielle im Namen des TÜVs auftreten.“
Positives Feedback	Ist ein Lob hinsichtlich der ausgeführten Tätigkeit oder dem Erfüllen einer Anforderung, bspw. „Der TÜV-Mitarbeiter, war schnell, kompetent und hat den Vorgang ordnungsgemäß erläutert“.
Verbesserungspotential	Feststellungen welche als Verbesserungspotential definiert sind, enthalten Optionen zur Verbesserung/Optimierung von Prozessen, Richtlinien oder Formularen, bspw. „Der Prozess enthält nicht weiterverwendete Dateneingaben, diese könnten weggelassen werden, um die generelle Anlage von Objekten zu verkürzen“

3 Einbringung einer Meldung

Auf der Webseite der TÜV AUSTRIA Group findet man unter folgendem [Link](#) das eingebettete Formular zur Einbringung einer Beschwerde, eines Einspruchs, etc.

Sie werden gebeten die folgenden Angaben zu tätigen:

- ✓ eine genaue Beschreibung der jeweiligen Situation
- ✓ den betroffenen Fachbereich des TÜV AUSTRIA Unternehmens
- ✓ die bisherige(n) Kontaktperson(en)
- ✓ bei Bedarf zusätzliche Nachweisdokumente

Hinweis:

Bitte beachten Sie, dass die Eingabe von unzureichenden Informationen zur Ablehnung Ihres Anliegens führen kann.

4 Bearbeitung & Rückmeldung von Meldungen durch das TÜV AUSTRIA Unternehmen

Nach Eingang einer Meldung wird der Fall dem jeweils verantwortlichen Qualitätsmanagementbeauftragten zur Kenntnis gebracht. Der Qualitätsmanagementbeauftragte prüft die seitens des Melders eingebrachten Informationen und hält bei Bedarf Rücksprache mit allen betroffenen Parteien.

Im Zuge der Evaluierung (nach Erhebung aller notwendigen Informationen) wird seitens des Qualitätsmanagementbeauftragten die Annahme oder Ablehnung des Falles entschieden und er informiert alle betroffenen Parteien über das mögliche weitere Vorgehen.

Im Zuge der Abhandlung Ihres Anliegens wird seitens des verantwortlichen Qualitätsmanagementbeauftragten in regelmäßigen Abständen der Fortschritt Ihres Anliegens ermittelt.

4.1 Annahme des Anliegens

Bei der Annahme des Anliegens, werden alle betroffenen Parteien über das Ergebnis der Ursachenanalyse und die hierbei zu setzenden Maßnahmen informiert. Eventuelle Korrekturen sind von der jeweilig verantwortlichen Person des Bereiches sofort umzusetzen. Weiterführende Maßnahmen (z.B.: Korrekturmaßnahme) werden an den jeweiligen Bereichsverantwortlichen übergeben, welcher die Maßnahme im Zuge von maximal 12 Wochen abzuschließen hat. Bei Bedarf wird nach dem Abschluss der Maßnahme seitens des Qualitätsmanagementbeauftragten eine Wirksamkeitsprüfung durchgeführt.

Wird festgestellt, dass die Maßnahme effektiv war, ist die Feststellung abgeschlossen.

Wurde die Maßnahme als nicht wirksam eingestuft, wird eine neue Maßnahme gemeinsam mit dem Bereichsverantwortlichen definiert und implementiert.

4.2 Ablehnung des Anliegens

Wird Ihr Anliegen seitens des Qualitätsmanagementbeauftragten abgelehnt, obliegt es Ihnen, um eine erneute Prüfung des Falles zu bitten.

5 Abschluss & Endinformation

Nach offiziellem Abschluss der Meldung erhalten Sie durch den verantwortlichen Qualitätsmanagementbeauftragten das Ergebnis ggf. das Ergebnisdokument (Bsp.: Zertifikat, Bericht, etc.) zu dem eingebrachten Sachverhalt.