

Diese Verfahrensanweisung regelt Inhalt und Ablauf bei

- Beschwerden zu Leistungen der Zertifizierung Bau bzw. deren Geschäftsbereiche,
- Beschwerden Dritter über Kunden bzw. deren Leistungen sowie
- Einsprüche von Kunden zu Zertifizierungsentscheidungen.

Allgemeines

Schriftliche Beschwerden oder Einsprüche zu Zertifizierungsentscheidungen sind unmittelbar an den jeweiligen Leiter des Geschäftsbereiches weiterzuleiten. Bei telefonischen Beschwerden oder Einsprüchen ist hierzu ein Kurzvermerk zu erstellen.

Innerhalb von 2 Werktagen nach Eingang ist eine erste Stellungnahme des Leiters sowie die geplante Vorgehensweise handschriftlich auf dem Schreiben oder dem Kurzvermerk einzutragen (ggf. gesonderten Aktenvermerk erstellen) und der Geschäftsführung zwecks Abstimmung des weiteren Verfahrens vorzulegen. Von einer Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen oder sonstigen Beteiligten ist dabei zunächst abzusehen.

Die Entscheidung zum weiteren Verfahren trifft die Geschäftsführung in Abstimmung mit dem jeweiligen zuständigen Leiter des Geschäftsbereiches auf Grundlage der nachfolgenden Grundsätze.

Alle im Zusammenhang mit Beschwerden anfallenden Dokumente und Aufzeichnungen werden nach Abschluss innerhalb des Zentralsekretariats sowie ggf. als Kopie in der zugehörigen Verfahrensakte abgelegt.

Über alle innerhalb eines Berichtszeitraums eingegangenen Beschwerden und Einsprüche sowie die hieraus resultierenden Entscheidungen sind die jeweils zuständigen Fachbeiräte anlässlich der regelmäßig stattfindenden Sitzungen zu informieren.

Beschwerden zu Leistungen der Zertifizierung Bau bzw. deren Geschäftsbereiche

Beschwerdeführer erhalten grundsätzlich ein Schreiben der Geschäftsführung (Verteiler: Beschwerdeführer, Leiter Geschäftsbereich, Qualitätsbeauftragter).

Der Inhalt richtet sich nach dem jeweiligen Gegenstand der Beschwerde.

Ggf. erforderliche Schulungen, gesonderte interne Audits oder Korrekturmaßnahmen werden mit dem Qualitätsbeauftragten entsprechend abgestimmt.

Beschwerden Dritter über Kunden bzw. deren Leistungen

Grundsätzlich dürfen Beschwerdeführern keinerlei Auskünfte bzw. Informationen zu Kunden oder über Inhalt und Ablauf von Überwachungen / Audits erhalten (vgl. Rahmenverträge mit Kunden). Sie erhalten innerhalb von zwei Werktagen eine Eingangsbestätigung mit dem Hinweis, dass der Sachverhalt überprüft wird und ggf. weitere Maßnahmen eingeleitet werden.

Erscheint die Beschwerde plausibel, ist zunächst das Unternehmen zu informieren und mit Fristsetzung von 14 Kalendertagen um Stellungnahme zu bitten. Erfolgt keine Rückmeldung seitens des Unternehmens, ist eine Nachfrist von weiteren 14 Kalendertagen einzuräumen mit dem Hinweis, dass – sollte eine Mitteilung unterbleiben – eine vorzeitige Aussetzung, zumindest jedoch eine zusätzliche Überwachung erfolgt.

Telefonische Rückmeldungen von betroffenen Unternehmen sind in Form eines Vermerks zu dokumentieren.

Je nach Inhalt der Stellungnahme des Unternehmens ist seitens des Leiters dem jeweiligen Geschäftsbereich nach Rücksprache mit der Geschäftsführung zu entscheiden, wie weiter zu verfahren ist.

In Betracht kommt dabei

- das Einstellen aller weiteren Aktivitäten, wenn die Beschwerde ungerechtfertigt ist,
- die Anberaumung außerplanmäßiger zusätzlicher Überwachungen (Audits aus besonderem Anlass),
- die zusätzliche Vorlage von Dokumenten und Aufzeichnungen für einen festgelegten Zeitraum einschl. Prüfung im Rahmen der nächsten planmäßig stattfindenden Überwachung oder
- der Entzug des Zertifikates.

Vor einer Entscheidungsfindung ist ggf. der zuständige Sachverständige / Auditor in der Angelegenheit zu kontaktieren.

Soweit Maßnahmen erforderlich sind, ist die Entscheidung dem Kunden innerhalb von 3 Werktagen schriftlich zuzuleiten. Auf die Möglichkeit eines Einspruchs ist hinzuweisen.

Zwingend für GB Systemzertifizierung

Der Beschwerdeführer ist über den Abschluss und das Ergebnis der Beschwerde schriftlich zu informieren.

Einsprüche von Kunden zu Zertifizierungsentscheidungen

Der Erhalt eines Einspruches ist innerhalb von zwei Werktagen dem Kunden mit dem Hinweis zu bestätigen, dass die Zertifizierungsentscheidung von einem Referenten überprüft wird, der nicht in das Zertifizierungsverfahren eingebunden war.

Der Referent überprüft die Zertifizierungsentscheidung anhand der Aktenlage und weiterer Informationen wie zum Beispiel Rücksprache mit dem Auditor. Er trifft die Entscheidung, die den Einspruch klärt, innerhalb von 14 Werktagen.

Der Kunde ist über das Ergebnis und den Abschluss des Einspruchsverfahrens innerhalb von 3 Werktagen zu informieren.

Ggf. erforderliche Schulungen, gesonderte interne Audits oder Korrekturmaßnahmen werden mit dem Qualitätsbeauftragten entsprechend abgestimmt.

Nur PQ

Für den Geschäftsbereich PQ ergibt sich die Verfahrensweise aus der Beschwerdeordnung des Vereins für die Präqualifikation von Bauunternehmen e.V.