

Inhalt	Seite
1 Zweck	2
2 Geltungsbereich	2
3 Definitionen	3
4 Zuständigkeiten	6
4.1 Geschäftsleitung.....	6
4.2 Leitung ZertStelle	6
4.3 QMB.....	6
4.4 PC-Leiter	6
4.5 Mitarbeiter	7
5 Ablaufbeschreibung	7
5.1 Annahme / Erfassung.....	7
5.2 Bearbeitung.....	8
5.3 Archivierung, Auswertung, Löschung	11
5.4 Einbindung GBR.....	13
Anmerkungen zu den einzelnen Schritten	13
6 Anhang	18
7 Anlagen	18
8 Mitgeltende Unterlagen	18

Table of Contents	Page
1 Purpose	2
2 Area of application	2
3 Definitions	3
4 Responsibilities	6
4.1 Management.....	6
4.2 Head of Certification Body	6
4.3 QMR	6
4.4 PC Representatives	6
4.5 Staff	7
5 Process Description	7
5.1 Receiving / recording	7
5.2 Processing complaints	8
5.3 Archiving, Evaluation, Deletion.....	11
5.4 Works Council.....	13
Remarks for individual steps of this procedure.....	13
6 Annex	18
7 Appendices	18
8 Other relevant documents	18

Geändert / Changed: 08.11.2017	Geprüft / Checked: 08.11.2017	Freigegeben / Released: 09.11.2017	Freigegeben / Released: 09.11.2017
Unterschrift / Signed: Dr. Deter	Unterschrift / Signed: Dr. Deter	Unterschrift / Signed: Wielpütz	Unterschrift / Signed: Hilgers

1 Zweck

Zweck des Beschwerde- und Einspruchsmanagements bei der TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) ist die ordnungsgemäße Bearbeitung von Beschwerden und Einsprüchen von Externen.

Ziel des Beschwerde- und Einspruchsmanagements ist:

- Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit
- Eindämmen negativer Auswirkungen von Kundenunzufriedenheit wie Umsatzeinbußen und Imageverlust
- Unterstützung und Optimierung der Prozesse zur kontinuierlichen Verbesserung.

Die Vorgaben aus der Konzernrichtlinie K-RL-310 „Reklamations- und Beschwerdemanagement“ werden hiermit für die TÜV NORD CERT umgesetzt.

2 Geltungsbereich

Das beschriebene Verfahren gilt für alle Mitarbeiter der TN CERT sowie in eingeschränktem Maße (siehe unten) für die QM-Manager in Landesgesellschaften im Ausland, die unter den Akkreditierungen und unter dem QM-System der TN CERT tätig sind. Die TN CERT ist auf allen Ebenen des Prozesses für die jeweiligen Entscheidungen verantwortlich.

Landesgesellschaften im Ausland müssen zunächst ihr eigenes lokales Beschwerde- und Einspruchsmanagement führen. Sie sind jedoch verpflichtet, mit der TN CERT wie folgt zusammenzuarbeiten:

- Beschwerden und Einsprüche, die von den Auslandskunden direkt an die TN CERT in Deutschland gerichtet werden, werden mit dem elektronischen Beschwerdetool bearbeitet. Die betroffene Landesgesellschaft wird darüber informiert und erforderlichenfalls in die Bearbeitung einbezogen
- Beschwerden und Einsprüche der Auslandskunden, die direkt an die jeweilige Landesgesellschaft im Ausland gerichtet sind, werden der TN

1 Purpose

The purpose of complaint and appeal management at TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) is the correct and orderly processing of complaints and appeals lodged by third parties.

The objective of complaint and appeal management is:

- Restoration of customer satisfaction
- Prevention of negative effects on customer satisfaction such as loss of sales and image
- Support and optimisation of the process for continual improvement.

This documented procedure implements the rules from Group Regulation K-RL-310 "Complaint and Appeal Management" for TÜV NORD CERT.

2 Area of application

This Procedure applies for all employees of TN CERT and also to a limited extent (see below) for the QM Managers in foreign subsidiaries who work under the accreditations and the QM system of TN CERT. TN CERT is responsible for all decisions made at all levels of the complaint handling process.

Foreign subsidiaries must first maintain their own local complaint and appeal management. However, they have to cooperate with TN CERT as follows:

- Complaints and appeals that are sent directly to TN CERT in Germany by a client based abroad are processed using the Complaint Tool in accordance with this Documented Procedure. The respective foreign subsidiary is informed accordingly and involved in the process as necessary.
- Complaints and appeals of foreign customers that are sent directly to a foreign subsidiary, are entered into the Complaint Tool in case

CERT durch Eintrag in das Beschwerdetool zur Kenntnis gebracht, und zwar

- wenn die Ursache in Deutschland liegt durch sofortige Weiterleitung
- wenn die Zuständigkeit für die Bearbeitung unklar ist (Deutschland oder Auslandsgesellschaft ?) durch sofortige Weiterleitung
- wenn es sich um schwerwiegende Vorgänge *) handelt, unabhängig davon, wo die Ursache liegt (entsprechend Anhang 1 zum QMH: Verantwortlichkeit der QM-Manager in den Außenstellen bei schwerwiegenden Vorgängen) durch sofortige Weiterleitung und Nutzung des elektronischen Systems in der TN CERT
- bei leichten Beschwerdefällen *) durch Beantwortung einer routinemäßigen Abfrage über aufgetretene Fälle, durchgeführt von der Abteilung Internationale Zertifizierung in Zusammenarbeit mit dem QMB**).

*) Hinweis: siehe 3. Begriffe und Festlegungen

***) Hinweis: Beschwerde- und Einspruchsvorgänge sind integraler Bestandteil eines jeden internen Audits bei Außenstellen.

Unternehmensinterne Beschwerden über Mitarbeiter der TN CERT oder Betriebsabläufe innerhalb der TN CERT gelten als interne Vorgänge und werden nicht nach dieser Verfahrensanweisung bearbeitet.

- If the cause lies in Germany, the complaint is sent immediately to Germany
- If it is not clear who is responsible for processing the complaint or appeal (Germany or the foreign subsidiary), the complaint is sent immediately to Germany
- If the complaint is major*), regardless of where the cause lies (Germany or the foreign subsidiary), it must be sent to the International Certification Department at TN CERT Germany immediately using the TN CERT electronic system. (See Annex 1 of the Quality Manual: "Responsibility of the QM Managers in the branch offices/foreign subsidiaries in the case of serious complaints").
- If the complaint is minor *) through answering a routine inquiry regarding complaints/appeals received. The inquiry comes from the International Certification Department in cooperation with the QMR **).

*) Note: see 3. Terms/Definitions and Specifications

***)Note: Every internal audit of foreign subsidiaries includes complaints and appeals.

Complaints within the company regarding employees of TN CERT or processes/procedures within TN CERT are considered as internal events and are not processed according to this Procedure.

3 Definitionen

[Kundenzufriedenheit](#)

[Fehler \(Abweichung\)](#)

[Mangel](#)

[Beschwerde](#)

[Beschwerden Dritter](#)

Eine dritte Person (z.B. Lieferant, Kunde, Privatperson etc.) erklärt schriftlich oder mündlich seine Unzufriedenheit über das Managementsystem,

3 Definitions

[Customer Satisfaction](#)

[Defect \(Non-Conformity\)](#)

[Defect](#)

[Complaint](#)

[Third party complaints](#)

A third party (e.g. supplier, private person etc.) declares dissatisfaction in writing or by word of mouth with regard to the management system, the

das Produkt oder die Dienstleistung eines Kunden der TNCERT (z.B. Nutzung des Zertifikates) oder eine Anerkennungsstelle / Akkreditierer stellt außerhalb der regulären Begutachtungen und Überwachungen einen Regelwerksverstoß fest (z. B. Datenbankeintragen).

Hierzu zählen bei Zertifizierung nach [ISO-TSI/ATE](#) 16949 auch die OEM-Meldungen, die zu Dezertifizierungsvorgängen führen können. Diese Meldungen werden von der Fachleitung Automotive bearbeitet.

Einspruch

Verlangen des Kunden auf nochmalige Prüfung einer durch die TN CERT getroffenen abschlägigen Entscheidung in Bezug auf ein konkretes Prüf- oder Zertifizierungsverfahren oder Bestandteile davon.

Einsprüche werden mit dem gleichen Verfahren wie Beschwerden bearbeitet – ggf. anzuwendende Ausnahmen sind in dieser VA beschrieben.

Rechtserheblicher Inhalt

Zivil- und strafrechtliche Konsequenzen für die Gesellschaft sind nicht auszuschließen

Öffentlichkeitswirksamer Inhalt

Medieninteresse ist nicht auszuschließen

Vertraulicher Inhalt

Beschwerde eines Externen über eine Person wie z.B. deren Verhalten gegenüber dem Kunden oder die fachliche Qualität ihrer Leistung:

Die Vertraulichkeit kann ebenso auf den Beschwerdeführer ausgeweitet werden

Interner Vorgang

Beschwerden zu internen Abläufen / Prozessen der TNCERT oder zum Verhalten von Mitarbeitern im Innenverhältnis.

product or the services of a client of TNCERT (e.g. use of the certificate) or an approval body / accreditor identifies an infringement of a standard (e.g. in relation to database entries).

In the case of certification according to [ISO-TSI/ATE](#) 16949, notifications from OEMs that can lead to decertification are also included. These reports are entered into the system by the Specialist Manager for Automotive or by his/her representative.

Appeal

Client's request for a repeat of the review of a negative decision made by TN CERT with respect to a particular testing or certification proceeding or any part thereof.

Appeals will be handled with the same process as complaints, any exemption needed will be described in this procedure.

Legal implications

Consequences for the company in civil and criminal law cannot be excluded

Effect on the public

Media interest cannot be excluded

Confidential content

Complaint regarding a person, such as for example, behaviour as regards the customer or the quality of service from the point of view of specialist knowledge.

Confidentiality can also be extended to the person making the complaint

Internal event

Complaints regarding internal processes of TNCERT or regarding the behaviour of employees inside the company.

Reklamation

Im Umgang mit Reklamationen gilt: „Beschwerde / Einspruch“ wird in dieser Verfahrensanweisung als Synonym für „Reklamation“ genommen. Reklamationen werden damit wie Beschwerden bearbeitet.

PC-Verantwortlicher

Für ein Profitcenter verantwortlicher Mitarbeiter (PC-Leiter; Gruppen- oder Abteilungsleiter), dessen Aufgabe es ist, eine Beschwerde aus seinem Bereich federführend zu bearbeiten.

Korrektur

Maßnahme zur Beseitigung eines erkannten Fehlers oder Mangels.

Korrekturmaßnahme

Folgende **Festlegungen** gelten für diese Verfahrensanweisung:

„Schwerwiegende“ Beschwerden und Einsprüche sind:

- Beschwerden von Akkreditierern über von uns zertifizierte Kunden
- Beschwerden Dritter (fremde Unternehmen oder Privatpersonen) über von uns zertifizierte Kunden
- Nicht akzeptierte Standardverträge
- Nicht akzeptierte Zertifizierungsentscheidungen (Einsprüche)
- Falsche Datenbankeintragung
- Befürchtung oder Androhung von rechtlichen Schritten, öffentlichkeitswirksamen Schritten oder Schadensforderungen
- Zertifikat länger als 3 Monate nach Abschluss der Kundenkorrekturmaßnahmen ausstehend.
- Alle Beschwerden in Zusammenhang mit ISO-TSI/ATF 16949 Zertifizierung im In- und Ausland.

Alle anderen Beschwerden werden als „leicht“ eingestuft.

Claim

In this documented procedure, "complaint / appeal" is taken to be a synonym for "claim". Claims are to be handled like a complaint.

PC Responsible

Employee responsible for a Profit Center (PC Manager; Group Leader of Departmental Manager), whose task is to oversee handling of a complaint from his/her area.

Correction

Measure taken to contain or eliminate the defect identified

Corrective Action

The following **specifications** apply for this Documented Procedure:

„Major“ complaints and appeals are as follows:

- Complaints from accreditors regarding clients certified by us
- Complaints of third parties (third-party companies, organizations or private individuals) regarding clients certified by us
- Non-accepted standard contracts
- Non-accepted certification decisions (objection/claim)
- Incorrect database entry
- Potential or threat of legal actions, actions revealed to the public or claims for damages
- Certificate not issued after 3 months following corrective actions.
- All complaints in connection with ISO-TS/ATF 16949 certification in Germany and abroad.

All other complains are considered to be "minor".

Promijenjen kod polja

Oblikovano: engleski (Velika Britanija)

4 Zuständigkeiten**4.1 Geschäftsleitung**

- Freigabe der Regelungen zum Beschwerde- und Einspruchsmanagement
- Sicherstellung eines funktionierenden Beschwerde- und Einspruchsmanagements sowie dessen Bewertung im Management Review
- Kontakt und Informationsfluss zu beteiligten Kreisen (Vorstand, Öffentlichkeit, Beirat, Kunde)
- Vertrauliche Bearbeitung von Beschwerden, die rein personenbezogen sind
- Veranlassung der Einschaltung der Rechtsabteilung, Versicherungsstelle oder Öffentlichkeitsarbeit, falls dies erforderlich werden sollte.

4.2 Leitung ZertStelle

- Bei Einsprüchen ist die Leitung der ZertStelle dafür zuständig, die notwendigen Informationen zu sammeln und zu verifizieren, um den Einspruch zu validieren.

4.3 QMB

- Einführung, Steuerung und Weiterentwicklung des Beschwerde- und Einspruchsmanagements in der TNCERT
- Unterstützung bei der Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen im Einzelfall und auf Anforderung der GF
- Analyse der Beschwerdevorgänge und Einsprüche hinsichtlich Schwachstellen und Verbesserungspotentialen
- Initiierung von Korrekturmaßnahmen und Verbesserungen
- Prüfung der Einhaltung der Regelungen des Beschwerde- und Einspruchsmanagements, u.a. im Rahmen der internen Audits

4.4 PC-Leiter

- die ordnungsgemäße Bearbeitung von Beschwerden und Einsprüchen
- den Kontakt und Informationsfluss zum Kunden

4 Responsibilities**4.1 Management**

- Release of the rules regarding complaint and appeal management
- Ensuring good functioning of the complaint and appeal management and its evaluation in the management review
- Contact and information flow to interested parties (Executive Board, the general public, the Advisory Board, the customer)
- Confidential handling of complaints that relate only to persons
- Initiating involvement of the legal department, insurer or public relations work if these should prove necessary.

4.2 Head of Certification Body

- The Head of Certification Body is responsible for collecting and verifying the information necessary for a validation of the appeal.

4.3 QMR

- Introduction, control, management and further development of complaint and appeal management in TNCERT
- Support in the handling of complaints and appeals in individual cases and when required by the company management
- Analysis of the complaints and appeals with regards to weaknesses within TNCERT and potentials for improvement
- Initiation of corrective actions and improvements
- Checks to ensure that the rules of complaint and appeal management are followed, including during internal audits

4.4 PC Representatives

- correct processing of complaints and appeals
- contact with and information flow to the customer

- das fallweise Hinzuziehen von Mitarbeitern, Vorgesetzten oder Fachleuten zur Bearbeitung der Beschwerden und Einsprüchen.
- involvement of employees, supervisors, managers or specialist managers for processing of the complaints or appeals.

4.5 Mitarbeiter

- Beschwerden und Einsprüche von externer Seite entgegenzunehmen und in das elektronische System (Extranet Eingabemaske für Beschwerden und Einsprüche) einzugeben. Sind diese Beschwerden personenbezogen, werden diese nicht in das System aufgenommen (siehe Bemerkung zu 5.1.1)
- Bei der Bearbeitung von Beschwerden und Einsprüchen mitzuwirken, wenn sie entsprechend von ihren Vorgesetzten beauftragt werden.

4.5 Staff

- to receive complaints and appeals and to enter them into the electronic system (Intranet entry mask for complaints and appeals). If the complaints relate to persons, they are not entered into the system (see Note on 5.1.1)
- to cooperate in the processing of complaints and appeals, when these are delegated to them.

5 Ablaufbeschreibung

Der Ablauf des Beschwerde- und Einspruchsmanagements läuft in 3 Phasen ab:

- Annahme / Erfassung (5.1)
- Bearbeitung (5.2)
- Temporäre Archivierung, anonymisierte Auswertung sowie Löschung (5.3).

Einreichung, Untersuchung von und Entscheidung zu Beschwerden dürfen nicht zur Benachteiligung des Beschwerdeführers führen.

5 Process Description

The procedure for complaint and appeal management is divided into 3 phases:

- Receipt / Recording (5.1)
- Processing (5.2)
- Temporary archiving, anonymous evaluation and deletion (5.3).

Submission, investigation and decision on complaints shall not result in any discriminatory action against the complainant.

5.1 Annahme / Erfassung

Das eingeführte elektronische System mit der Erfassungsmaske im Extranet kann und muss von jedem TN-Mitarbeiter in Deutschland und von jedem QM-Manager im Ausland mit seinem entsprechenden TN-Account genutzt werden.

5.1 Receiving / recording

The electronic system that has been introduced, with the recording mask in the Extranet can and must be used by every TN employee in Germany and by every QM manager abroad using his or her corresponding TN Account.

	To do	Wer	Ter- mine
5.1.1	Kenntnisnahme des Ein- gangs einer Beschwerde / eines Einspruchs	Jeder Mitarbeiter	T0
5.1.2	Eintrag in Extranet-Erfas- sungsmaske, Einfügung von vorliegen- den Dokumenten	Mitarbeiter, der Ein- gang als erster fest- stellt (Beschwerdemel- der)	T0 + 1 Werk- tag
5.1.3	Automatische Weiterlei- tung in PC-Bereich inkl. email an zuständigen PC- Verantwortlichen	MOSS (Microsoft Office Sharepoint Server)	sofort nach Eintrag
5.1.4	Erstellen und Versenden der Eingangsbestätigung	Automatisch vom Beschwerdetool	Sofort nach Eintrag

	To do	Who	Dates
5.1.1	Acknowledgement of re- ceipt of a complaint / an appeal	Each employee	T0
5.1.2	Entry into Extranet record- ing mask, entry of any documents received	Fist employee to recognise receipt of complaint (complaint reporter)	T0 + 1 working day
5.1.3	Automatic transfer to the PC area including email to relevant PC representative	MOSS (Microsoft Office Sharepoint Server)	immedi- ately af- ter entry
5.1.4	Generating and sending notice of receipt	Automatically by Tool	immedi- ately af- ter entry

5.2 Bearbeitung

Die Beschwerden / Einsprüche werden im Extranet in Bereichen bearbeitet, zu denen nur der jeweilige PC-Verantwortliche und seine Urlaubsvertretung Zugang haben. Der QMB hat ebenfalls zu allen Bereichen Zugang.

5.2 Processing complaints

The complaints / appeals are processed in the Extranet in areas that can only be accessed by the PC Representative and his holiday deputy. The QMR also has access to all areas.

	To do	Wer	Ter- mine
5.2.1	Kontrolle der richtigen Zuordnung der PC-Verantwortlichkeit / ggf. Weiterleitung an das richtige PC bei Falschzuordnung	PC-Verant.	sofort nach Eingang
5.2.2	Ist Beschwerde / Einspruch aufgrund der Art unzulässigerweise ins System eingestellt worden ? (siehe Kriterien 5.1.1)	PC-Verant.	sofort nach Eingang
5.2.3	Ist der Bearbeiter bezüglich der Beschwerde befangen (insb. persönlich direkt von der Beschwerde betroffen)? Falls ja, Abgabe an Stellvertreter, QMB einbeziehen oder andere Maßnahmen treffen (und dokumentieren)	PC-Verant.	sofort nach Eingang
5.2.4	Ist die Beschwerde berechtigt (Validierung der Beschwerde)? Falls nein, Gründe dokumentieren und Beschwerde schließen	PC-Verant.	sofort nach Eingang

	To do	Who	Dates
5.2.1	Check for correct Profit Center. If incorrect, transfer to correct Profit Center Representative	PC Representative.	immediately after receipt
5.2.2	Has the complaint / appeal been entered into the system, when it should not be entered ? (see Criteria 5.1.1)	PC Representative.	immediately after receipt
5.2.3	Is the person dealing with the complaint personally involved or otherwise affected by the complaint? If yes, involve QMR or take any other appropriate action (and record the measure)	PC Representative	immediately after receipt
5.2.4	Is the complaint justified (validation of the complaint)? If no, record reasons and close the complaint	PC Representative	immediately after receipt
5.2.5	Will the complaint / appeal have an effect on the public ?	PC Representative.	immediately after receipt

5.2.5	Ist Beschwerde / Einspruch öffentlichkeitswirksam ?	PC-Verant.	sofort nach Eingang
5.2.6	Hat Beschwerde / Einspruch rechtserheblichen oder versicherungsrelevanten oder datenschutzrelevanten Inhalt?	PC-Verant.	sofort nach Eingang
5.2.7	Erster Kontakt zum Kunden/Beschwerdeführer	PC-Verant.	T0 + 30 Tage
5.2.8	Analyse der Beschwerde und Einbindung von beteiligten Mitarbeitern	PC-Verant., Mitarbeiter, erforderlichen-falls Fachleiter	
5.2.9	Bearbeitung / Korrekturen	PC-Verant., Mitarbeiter	
5.2.10	Kommunikation mit Kunden/Beschwerdeführer und ggf. eingebundenen Stellen (s. 5.2.3 und 5.2.4) hinsichtlich Korrektur	PC-Verant.	

5.2.6	Does the complaint / appeal contain items that have legal implications, are relevant to the insurance or are relevant to data protection ?	PC Representative.	immediately after receipt
5.2.7	First contact with customer/complainant	PC Representative.	T0 + 30 days
5.2.8	Analysis of complaint and involvement of participating employees	PC Representative Employees Specialist manager if necessary	
5.2.9	Processing / Corrections	PC Representative Employee(s)	
5.2.10	Communication with customer/complainant and any other locations involved (see 5.2.3 and 5.2.4) with regard to correction	PC Representative	
5.2.11	Completion of complaints procedure, closure of complaint. If necessary,	PC Representative.	<i>Notice: 3 month as long as no</i>

5.2.11	Abschluss der Beschwerde, ggf. schriftlicher Bericht an den Kunden/Beschwerdeführer. Vorhandene Dokumente in Extranet einfügen	PC-Verant.	<i>Hinweis: 3 Monate (Soweit keine externe Information nötig)</i>
5.2.12	Transfer der gesamten Dokumentation in den QMB-Sonderbereich im Extranet	MOSS automatisch	3 Tage nach Setzen des Bearbeitungsstatus auf „abgeschlossen“

	written report to the customer/complainant. Enter documents into Extranet		<i>external input is required</i>
5.2.12	Transfer of entire documentation into the QMR special area on the Extranet	MOSS automatic	3 days after setting the processing status to "closed"

5.3 Archivierung, Auswertung, Löschung

Die Dokumentation der Beschwerde-/ Einspruchsvorgänge wird nach Abschluss der Bearbeitung automatisch in einen Bereich im Extranet transferiert, zu dem ausschließlich die Mitarbeiter der QMB-Stelle Zugang haben.

	To do	Wer	Termine
--	-------	-----	---------

5.3 Archiving, Evaluation, Deletion

The documentation of the complaint / appeal cases is automatically transferred to an area in the Extranet to which only members of the QMR Department have access.

	To do	Who	Dates
--	-------	-----	-------

5.3.1	Jährliche Auswertungen nach Beschwerdegründen für das Management Review (MR)	QMB	jährlich zum Zeitpunkt des MR
5.3.2	Bewertung der Wirksamkeit des Beschwerde- und Einspruchsmanagements im MR	GF	jährlich beim MR
5.3.3	unterjährliche Analyse und Bearbeitung der Verbesserungspotentiale, erforderlichenfalls Einbindung von weiteren Stellen	QMB	nach Bedarf
5.3.4	Vertretung des Beschwerde- und Einspruchsmanagements und der vorliegenden abgeschlossenen Fälle gegenüber Akkreditierern	QMB mit Unterstützung des Beschwerdebearbeiters	bei Akkreditierer-Begutachtungen
5.3.5	Löschung der gesamten Dokumentation eines Beschwerde- oder Einspruchsvorgangs im Extranet	MOSS automatisch	18 Monate nach Abschluss

5.3.1	Annual evaluation and analysis for the Management Review, showing causes of complaints (MR)	QMR	Annually at the time of the MR
5.3.2	Assessment of the effectiveness of the complaint and appeal management in the MR	GF (Company management)	Annually at the time of the MR
5.3.3	Analysis and processing of the potentials for improvement during the year. If necessary, involvement of other departments	QMR	as required
5.3.4	Representation of the complaint and appeal management and the closed cases to accreditors	QMR with support of the complaint handler	during assessment by accreditors
5.3.5	Deletion of the entire documentation of a complaint or appeal from the Extranet	MOSS automatic	18 months after closure

5.4 Einbindung GBR

Änderungen an dieser Verfahrensanweisung sind nur mit Zustimmung (Freigabe) des GBR möglich.

Anmerkungen zu den einzelnen SchrittenBemerkungen zu 5.1.1:

Die Beschwerden können eingehen in Form von Briefen, emails, Fax oder in nicht schriftlicher Form wie Telefonanrufe oder mündlichen Äußerungen (festzuhalten in einer schriftlichen Notiz oder Eingabe in das Freitextfeld ohne Nennung des Namens eines TN CERT - Beschäftigten).

Keine Beschwerden / Einsprüche im Sinne dieser Verfahrensanweisung und nicht in das elektronische System aufzunehmen sind:

- geringfügige Fehlermeldungen zu Rechnungen, Schriftverkehr o.ä., wenn diese durch die Verwaltung sofort erledigt werden können. (Die Verwaltung ist aufgefordert, bei Häufung bestimmter Fehlermeldungen wirksame Korrekturmaßnahmen einzuleiten)
- Beschwerden von Mitarbeitern der TN CERT zu internen Betriebsabläufen; diese sind an den zuständigen Vorgesetzten zu richten und im Rahmen der eingeführten Kommunikationswege zu lösen
- Beschwerden über Mitarbeiter der TN CERT oder externe Auditoren zum persönlichen Verhalten (Auftreten, Äußerungen, aber nicht inhaltlicher Art), vorgebracht von anderen Mitarbeitern der TN CERT oder Externen. Sie werden als sensibler Vorgang außerhalb des elektronischen Systems mit den betroffenen Führungskräften behandelt.

Bemerkungen zu 5.1.2:

Verantwortlich für die Einstellung einer Beschwerde ist derjenige, der als erster eine Beschwerde / einen Einspruch zur Kenntnis erhält („Beschwerdemelder“), unabhängig davon, ob er an dem Vorgang beteiligt ist oder nicht.

Schriftlich vorliegende Dokumente oder aufgrund mündlicher Äußerungen erstellter Notizen werden in die Eingabemaske im Extranet eingestellt und

5.4 Works Council

Changes to this Documented Procedure are only possible with the agreement (release) of the GBR (relevant Division/Department).

Remarks for individual steps of this procedureRemarks on 5.1.1:

Complaints can be received in the form of letters, emails, Fax or in non-written form such as telephone calls or statements by word of mouth (to be recorded in a written note or entry into the "free text" field without stating the name of a TN CERT employee).

The following are not complaints in the sense of this Documented Procedure and should not be entered into the electronic system:

- reports of slight errors in invoices, letters etc., if these can be rectified immediately by administration staff. (If such errors are reported frequently, the administration has the duty to initiate effective corrective actions)
- Reports from employees of TN CERT with regard to internal processes. Such complaints should be directed towards the relevant manager and a solution should be found using the communication routes that have been established
- Complaints about the personal behaviour of employees of TN CERT or external auditors (attitudes, statements and comments, but not criticism of the content of statements) made by other employees of TN CERT or people outside the company. They are handled through the relevant managers as a sensitive issue outside the electronic system.

Remarks on 5.1.2:

The person responsible for entering a complaint into the system is the person who is the first to receive a complaint / an appeal ("complaint reporter"), regardless of whether he or she is involved in the processing of the complaint.

dem als am wahrscheinlichsten angenommenen betroffenen Arbeitsgebiet zugeordnet. Ergänzende Sachverhalte können in das Eingabefeld „Beschreibung“ eingegeben werden, es darf aber kein Name eines TÜV NORD-Mitarbeiters oder externen Auditors genannt werden.

Bemerkungen zu 5.1.2:

Siehe Kurzanleitung für Mitarbeiter

Bemerkungen zu 5.1.3:

Das System informiert mit einer email automatisch denjenigen Leiter, dessen Profitcenter der eingegangene Beschwerdevorgang zugeordnet wurde, dass ein neuer Beschwerdevorgang eingetroffen ist. Der PC-Verantwortliche hat sofort zu reagieren, während des Urlaubs sein Urlaubsvertreter.

Wird nicht reagiert, fällt dies in der nächsten Eskalationsstufe auf und der Vorgesetzte des PC-Verantwortlichen kann erforderliche Anweisungen geben.

Bemerkungen zu 5.1.4:

Das Beschwerdetool verschickt automatisch eine Eingangsbestätigung (siehe 5.2.7)

Bemerkungen zu 5.2.1

Der PC-Verantwortliche kann den Beschwerdevorgang an ein anderes PC weiterleiten, wenn die Erstzuordnung des Beschwerdemelders nicht korrekt war.

Bemerkungen zu 5.2.2

Alle Informationen oder Daten eines Vorgangs werden gelöscht, wenn er unzulässigerweise ins System gestellt wurde.

Bemerkungen zu 5.2.5

Any documents available in writing or notes based on oral statements are entered into the entry mask in the Extranet and assigned to the area of work considered to be correct. Additional notes etc. can be made in the "Description" entry field. However, it is not permitted to name a TÜV NORD employee or external auditor.

Remarks on 5.1.2:

See "Short introduction for employees"

Remarks on 5.1.3:

The system automatically sends an email to the manager to whose profit center the incoming complaint was assigned, stating that a new complaint has been received. The PC Representative must react immediately. If he or she is on holiday, the deputy must react.

If no reaction follows, the complaint enters the next escalation stage and the supervisor/manager of the PC Representative can give any necessary instructions.

Remarks on 5.1.4:

The notice of receipt is generated and sent automatically by the tool.

Remarks on 5.2.1

The PC Representative can pass on the complaint process to another PC if the complaint reporter originally sent it to the wrong PC.

Remarks on 5.2.2

All information or data relating to a complaint are deleted if their entry into the system was impermissible.

Remarks on 5.2.5

Die Geschäftsführung wird sofort vom PC-Leiter informiert und leitet die erforderlichen Schritte ein. Dazu gehört die Einschaltung der für die Kommunikation mit der Öffentlichkeit zuständigen Stelle bei den TÜV NORD AG. Die weitere Bearbeitung wird im System dokumentiert.

Bemerkungen zu 5.2.6

Die Geschäftsführung wird sofort vom PC-Leiter informiert und leitet die weiteren Schritte mit der Rechtsabteilung oder der Versicherungsstelle oder dem Konzern-Datenschutzbeauftragten bzw. dem Datenschutzkoordinator der TN CERT ein. Die weitere Bearbeitung wird im System dokumentiert.

Bemerkungen zu 5.2.7

Der Beschwerdeführer erhält automatisch aus dem Beschwerdetool eine Eingangsbestätigung per Email. Diese Emails werden von der QM-Stelle den Beschwerden zugeordnet und in das Tool hinterlegt. Bemerkungen zu 5.2.9 bis 5.2.11

Die Beschwerde wird unter dem Gesichtspunkt bearbeitet, das Anliegen des Beschwerdeführers vorbehaltlos zu verstehen und eine sachlich vertretbare Korrekturmaßnahme vorzuschlagen und umzusetzen.

Die Dokumentation zu dem Beschwerde-/Einspruchsvorgang muss vollständig im Extranet eingepflegt sein. Die Archivierung des gesamten Beschwerdevorgangs in Papierform außerhalb des Extranet durch den zuständigen PC-Verantwortlichen unter Einhaltung der Vertraulichkeit und der in CERT-410-VA-09 festgelegten Aufbewahrungsfristen ist zulässig.

Die Bearbeitung der Beschwerde muss, in Abhängigkeit des Aufwandes des Beschwerdevorgangs, zügig erfolgen. Nimmt innerhalb von 5 Tagen der PC-Verantwortliche die Beschwerde nicht wahr, erfolgt eine Meldung an die Vorgesetzten (1. Eskalationsstufe). Erfolgt innerhalb von weiteren 5 Tagen keine Reaktion, erhält die GF automatisch eine Mitteilung (2. Eskalationsstufe) (siehe CERT-120-VA-012-A1).

Bei Beschwerden über unsere Kunden muss die Beschwerde innerhalb eines angemessenen Zeitraums an den Kunden weitergegeben werden.

The company management is informed immediately by the PC manager and the management immediately initiates the necessary steps. These steps include involvement of the department at TÜV NORD AG. The further processing is documented in the system.

Remarks on 5.2.6

The company management is informed immediately by the PC Manager and the management immediately instigates the necessary steps with the legal department or the insurance company or the Group Data Protection Representative or the Data Protection Coordinator of TN CERT. Further processing documented in the tool.

Remarks on 5.2.7

The complainant will receive a notice of receipt automatically from the tool by mail. These mails will be attached to the respective complaint by the QM-Department.

Remarks on 5.2.9 to 5.2.11

The complaint is processed based on the aim of completely understanding the complaint from the point of view of the person or organisation making the complaint. The intention is to propose and implement a corrective action which is appropriate for the case in question.

The complete documentation regarding the complaint/appeal must be entered in the Extranet. It is permissible for the entire complaint procedure and case to be archived in paper form outside the Extranet by the relevant PC Representative. Confidentiality and the archiving periods laid down in CERT-410-VA-09 must be adhered to.

The complaint must be handled rapidly, taking the time needed into consideration. If the PC Representative does not take action in relation to the complaint within 5 days, a report is made to the Representative's superiors (1st escalation stage). If there is no reaction within the next 5 days, the company management is informed automatically (2nd escalation stage) (see CERT-120-VA-012-A01).

Eine Beschwerde kann auf „warten“ gestellt werden, wenn z.B. auf eine angeforderte Antwort eines Kunden gewartet wird und zwischenzeitlich keine weitere Bearbeitung möglich ist. Erfolgt nach 3 Monaten keine Wiederaufnahme der Bearbeitung, setzt die Eskalationsstufe 1, nach 6 Monaten die Eskalationsstufe 2 ein (siehe CERT-120-VA-012-A1).

Bemerkungen zu 5.2.11

Eine Beschwerde gilt von Seiten der TN CERT als abgeschlossen, wenn der Kunde positiv auf die zur Behebung der Beschwerde vorgeschlagene Vorgehensweise reagiert hat oder keine weitere Reaktion mehr von ihm zu erwarten ist. Erforderlichenfalls muss die Beschwerdebearbeitung erneut aufgegriffen und fortgesetzt werden, wenn sich der Kunde erneut meldet. Wenn immer möglich, muss dem Beschwerdeführer eine formelle Mitteilung über das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung gemacht werden, ggf. auch Fortschrittsberichte.

Sofern es auf der Arbeiterebene zu keiner Einigung mit dem Kunden kommt, kann er sich zunächst erneut direkt an die Geschäftsführung der TN CERT wenden. Wenn dies nicht zu dem von ihm erwarteten Ergebnis führt, kann er sich an den Beirat der TN CERT als Schiedsstelle wenden. Hierzu sendet er ein Schreiben mit Darstellung des Sachverhaltes aus seiner Sicht an den QMB der TÜV NORD CERT. Dieser sendet ihn, zusammen mit seiner Stellungnahme, die unter Beteiligung der Geschäftsführung und der Bearbeiter zustande kommt, an die Mitglieder des Beirats. In Abhängigkeit von der Dringlichkeit des Vorgangs behandelt der Beirat den Vorgang spätestens bei seiner nächsten routinemäßigen Sitzung, ansonsten schon vorher im Umlaufverfahren. Eine Beschreibung dieses Wegs für den Kunden ist auch im Internet aufrufbar.

Bemerkungen zu 5.3.1 bis 5.3.3

Die Auswertung nach Beschwerdegründen (Statistik) erfolgt ausschließlich durch den QMB zum Jahresende und dient der Berichterstattung an die GF im Management Review mit der Zielsetzung, übergeordnet Schwerpunkte

If the complaint is addressed against a customer, the complaint shall be referred to the customer in appropriate time.

A complaint can be set to "wait" if, for example, a reply is expected from the customer and no further action can be taken until it is received. If processing of the complaint is not restarted after 3 months, Escalation Stage 1 is initiated. After 6 months, Escalation Stage 2 is initiated (see CERT-120-VA-012-A01).

Remarks on 5.2.11

A complaint is considered by TN CERT as closed if the client reacts positively to the procedure suggested for rectification of the complaint or no further reaction is to be expected from the client. If necessary, the complaint must be taken up again and processing must be continued if the client contacts TN CERT again. Where ever possible, the complainant shall receive formal communication on the final result and, if necessary, also progress reports.

If the employee first responsible for handling the complaint cannot reach agreement with the client, he can first apply again directly to the management of TN CERT. If this does not lead to the desired result, he can turn to the Advisory Board of TN CERT acting as an arbitration body. In order to do this he should send a letter describing his view of the matter to the QMR of TÜV NORD CERT. The QMR sends this letter, together with his own statement, written with the help of the company management and the employee directly responsible for the complaint, to the members of the Advisory Board. Depending on the urgency of the matter, the Advisory Board handles the case at the latest in its next routine meeting but otherwise already beforehand using circulars. A description of this process for the customer is also available on the Internet.

Remarks on 5.3.1 to 5.3.3

Analysis of the complaints according to cause is performed by the QMR alone at the end of the year. The analysis serves for reporting to the company management in the Management Review with the aim of

der Schwachstellen im QM-System zu identifizieren. Sie erfolgt manuell und anonymisiert.

Eine personenbezogene Auswertung ist weder zulässig noch technisch möglich.

Der V-QM der TN AG erhält durch Kopie des MR-Berichtes Kenntnis über das Ergebnis der Auswertung der Beschwerden / Einsprüche.

Sollten sich bestimmte Beschwerdefälle häufen, kann diese Analyse schon unterjährig unter den gleichen Bedingungen erfolgen.

Sollte sich bei der Auswertung herausstellen, dass sich unter den Beschwerdevorgängen einer befindet, der gemäß 5.1.1 unzulässig ins System aufgenommen wurde, wird dieser vom QMB gelöscht. Der QMB verfolgt rückwärts, warum es dazu gekommen ist und schlägt erforderlichenfalls Konsequenzen vor.

Bemerkungen zu 5.3.4:

Gemäß Akkreditierungsregeln muss die TN CERT den Akkreditierern bei deren Begutachtungen Einblick in die aufgetreten Beschwerden und Einsprüche geben, die seit der letzten Begutachtungen aufgetreten sind.

Bemerkungen zu 5.3.5:

Die Löschung aller Vorgänge eines Jahres erfolgt automatisch nach 18 Monaten durch das System. Dies wird vom QMB stichprobenweise überprüft

identifying higher-level focuses of weakness in the QM system. This analysis is performed manually and anonymously.

It is not permissible to perform the analysis with reference to individual persons, neither is it technically possible.

The Executive Board QM of TN AG is informed of the result of the analysis of the complaints / appeals through a copy of the MR Report.

If certain types of complaint become more frequent, this analysis can also take place at a point during the year under the same conditions.

If it should become clear during the analysis that a complaint has been entered into the system which is not permissible according to 5.1.1, the impermissible complaint is deleted by the QMR. The QMR traces in reverse how this could occur and if necessary proposes consequences.

Remarks on 5.3.4

According to the accreditation rules, TN CERT has to grant the accreditor permission to view the complaints and appeals that have occurred since the previous assessment.

Remarks on 5.3.5

The system automatically deletes all the complaints and appeals from each year 18 months after the end of the year. This is checked by the QMR on a random sample basis.

6 Anhang

Keine

6 Annex

None

7 Anlagen

Ergänzungen für spezifische Standards (Kennzeichnung AzzVAyy plus Anhänge)

7 Appendices

Additions for specific standards (index AzzVAyy plus annexes)

CERT-120-VA-012-A1 Besondere Akkreditieranforderungen

CERT-120-VA-012-A1 Special requirements by Accreditation Bodies

8 Mitgeltende Unterlagen**8 Other relevant documents**

CERT-120-VA-012_Hinweise_MA Hinweise für Mitarbeiter zur Erfassung von Beschwerden

CERT-120-VA-012_Hinweise_MAE Notes for recording complaints (for Members of TN Foreign Offices)

CERT-120-VA-012_Hinweise_PC-Leiter Hinweise für PC-Verantwortliche zur Bearbeitung einer Beschwerde

CERT-120-VA-012_Hinweise_PC-Leiter Not available in English

CERT-120-MU003 Klassifizierungen

Not available in English

CERT-120-MU028 Schnittstelle GBR beim Beschwerdesystem

Not available in English