CERT-120-VA-012

Beschwerde- und Einspruchsmanagement

Complaint and appeal management

INHALT

1. ZWECK 2
2. GELTUNGSBEREICH 2
3. DEFINITIONEN 2
4. ZUSTÄNDIGKEITEN 5
4.1. Geschäftsleitung 5
4.2. Leitung Zertifizierungsstelle 6
4.3. QMB 6
4.4. Leiter Arbeitsgebiet (LArg) 7
4.5. Landesgesellschaften 7
4.6. Mitarbeitende (MA) 8
5. ABLAUFBESCHREIBUNG 8
5.1. Annahme / Erfassung 9
5.2. Bearbeitung von Beschwerden und Einsprüchen 9
5.3. Archivierung, Auswertung, Löschung 10
5.4. Einbindung GBR 10
6. LENKUNG DER ERSTELLTEN AUFZEICHNUNGEN 10
7. ANLAGEN 10
8. WEITERE RELEVANTE UNTERLAGEN 10

SEITE

TABLE OF CONTENTS

1. PURPOSE 2
2. SCOPE 2
3. DEFINITIONS 2
4. RESPONSIBILITIES 5
4.1 Management 5
4.2 Head of Certification Body 6
4.3 QMR 6
4.4 Heads of Business Unit (HBU) 7
4.5 International Subsidiaries 7
4.6 Employees 8
5. PROCESS DESCRIPTION 8
5.1 Receiving / Recording 9
5.2 Processing complaints and appeals 9
5.3 Archiving, Evaluation, Deletion 10
5.4 Works Council 10
6. CONTROL OF RECORDS GENERATED 10
7. APPENDICES 10
8. OTHER RELEVANT DOCUMENTS 10

PAGE

Dieses Dokument wurde gemäß CERT-401-VA-007 freigegeben. Details zur Freigabe sind von der QM-Stelle verfügbar.
This document has been approved according to CERT-401-VA-007. Details are available from the QM-Department.

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

Diese Verfahrensanweisung gilt für die TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) und ihre Auditoren weltweit. Sie gilt für ausländische Gesellschaften dann, wenn Beschwerden/Einsprüche sich auf Vorgänge beziehen, die unter Nutzung einer Akkreditierung der TN CERT GmbH durchgeführt wurden.

3. DEFINITIONEN

- Kundenzufriedenheit

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. SCOPE

This documented procedure applies for TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) and its auditors throughout the world. It applies also to international subsidiaries when complaints/appeals relate to proceedings that have been performed under an accreditation held by TN CERT GmbH.

3. DEFINITIONS

- Customer Satisfaction

- Fehler (Abweichung)
- Mangel
- Beschwerde
- Reklamation

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

- Korrekturmaßnahme

Korrektur
Maßnahme zur Beseitigung eines erkannten Fehlers oder Mangels.
Beschwerden Dritter
Eine dritte Person (z.B. Lieferant, Kunde, Privatperson etc.) erklärt schriftlich oder mündlich seine Unzufriedenheit über das Managementsystem, 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. Datenbankeintragungen).
Hierzu zählen bei Zertifizierung nach IATF 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 Entscheidung in Bezug auf ein konkretes Prüf- oder Zertifizierungsverfahren oder Bestandteile davon.

- Defect (Non-Conformity)
- Defect
- Complaint
- Claim

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

- Corrective Action

Correction
Measure taken to contain or eliminate the defect identified.
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 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 IATF 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 decision made by TN CERT with respect to a particular testing or certification proceeding or any part thereof.

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:
Der Schutz der Vertraulichkeit gilt auch für Beschwerdeführer.
Interner Vorgang
Beschwerden zu internen Abläufen / Prozessen der TNCERT oder zum Verhalten von MA im Innenverhältnis.
Leiterin/Leiter Arbeitsgebiet
Arbeitsgebiete sind alle PC, Landesgesellschaften sowie die ZSL. Bei Bedarf können weitere Arbeitsgebiete festgelegt werden (wie z. B. „Sonstiges“, das dem QMB zugeordnet ist).
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

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.
Matter of (potential) public Interest
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 shall also cover the complainant
Internal event
Complaints regarding internal processes of TNCERT or regarding the behaviour of employees inside the company.
Head of business unit
Business units within the complaint tool are all profit centers as well as international subsidiaries and also the Head of Certification Body.
Additional business units may be added (such as “Others” which has been assigned to the QMR)
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)

- 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 IATF 16949 Zertifizierung im In- und Ausland.

Alle anderen Beschwerden werden als „leicht“ eingestuft.

Unternehmensinterne Beschwerden über MA der TN CERT oder Betriebsabläufe innerhalb der TN CERT gelten als interne Vorgänge und werden nicht nach dieser Verfahrensanweisung bearbeitet.
Grundsätzlich gilt, dass das Einlegen eines Einspruchs keine aufschiebende Wirkung bezüglich der Zertifizierungsentscheidung hat. Mögliche Ausnahmen sind in CERT-120-VA-012-A01 beschrieben.

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)

- 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 IATF16949 certification in Germany and abroad.

All other complains are considered to be "minor“.
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.
In principle, the lodging of an appeal has no suspensive effect with regard to the certification decision. Possible exceptions are described in CERT-120-VA-012-A01.

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

- Vertrauliche Bearbeitung von Beschwerden, die rein personenbezogen sind

Veranlassung der Einschaltung der Rechtsabteilung, Versicherungsstelle oder Öffentlichkeitsarbeit, falls dies erforderlich werden sollte.

4.2. Leitung Zertifizierungsstelle

- Bei Einsprüchen ist die Leitung der ZertStelle dafür zuständig, die notwendigen Informationen zu sammeln und zu verifizieren, um den Einspruch zu validieren.
- Bei der Bearbeitung von Einsprüchen muss die ZSL dafür sorgen, dass
  - die Personen, die in den Prozess zum Umgang mit Einsprüchen einbezogen sind, andere sind als die, die die Audits durchgeführt und die Zertifizierungsentscheidungen getroffen haben

bei der Entscheidung über den Einspruch die Anforderungen an die kompetente Zertifizierungsentscheidung (CERT-310-AA-005 bzw. P11 VA 12) nachweislich eingehalten werden

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

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.
- When handling appeals, HoCB has to ensure
  - the persons involved in the process of dealing with appeals are different from those who conducted the audits and took the certification decisions

when deciding on the appeal, the requirements for the com-petent certification decision (CERT-310-AA-005 or P11 VA 12) are demonstrably met

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

- Initiierung von Korrekturmaßnahmen und Verbesserungen
- Prüfung der Einhaltung der Regelungen des Beschwerde- und Einspruchsmanagements, u.a. im Rahmen der internen Audits
- Qualitätssicherung bei geschlossenen Beschwerden und Einsprüchen
- Eskalation von Beschwerden und Einsprüchen

4.4. Leiter Arbeitsgebiet (LArg)

- die ordnungsgemäße Bearbeitung von Beschwerden und Einsprüchen
- den Kontakt und Informationsfluss zum Kunden
- das fallweise Hinzuziehen von MA, Führungskräften oder FL zur Bearbeitung der Beschwerden und Einsprüchen.

4.5. Landesgesellschaften

Landesgesellschaften im Ausland sind verpflichtet, alle Beschwerden, die in den Geltungsbereich dieser VA fallen, in das Beschwerdetool der TN CERT einzutragen – unabhängig davon, ob die Beschwerde durch die TN CERT oder durch die Landesgesellschaft bearbeitet wird.
Die LG sind für folgende Beschwerden grundsätzlich zuständig:

- Der Beschwerdegrund liegt in der Zuständigkeit der LG
- Die LG ist das auftragsführende Arbeitsgebiet

Wenn die Landesgesellschaft das auftragsführende Arbeitsgebiet ist, dann muss sie die Beschwerde in ihrem Arbeitsgebiet anlegen und eigenständig bearbeiten. Wenn zur Bearbeitung der Beschwerde Stellen der TN CERT

- Initiation of corrective actions and improvements
- Checks to ensure that the rules of complaint and appeal management are followed, including during internal audits
- Quality assurance for completed complaints and appeals
- Escalation of complaints and appeals

4.4 Heads of Business Unit (HBU)

- correct processing of complaints and appeals
- contact with and information flow to the customer
- involvement of employees, supervisors, managers or specialist managers for processing of the complaints or appeals.

4.5 International Subsidiaries

International subsidiaries are obliged to enter all complaints that fall within the scope of this procedure in the TN CERT Complaint Tool - regardless of whether the complaint is handled by TN CERT or the subsidiary.
The subsidiaries are generally responsible for the following complaints:

- The reason for the complaint lies within the subsidiary
- The LG is the order-handling business unit

If the international subsidiary is the order-handling business unit, it must enter the complaint the associated business unit (i.e. Subsidiary xxx INTERN) and process it in her own responsibility. If TN CERT in Germany

in Deutschland einzubeziehen sind, dann bleibt die Verantwortung für die Bearbeitung der Beschwerde bei der Landesgesellschaft.
Die Eintragung der Beschwerden und Bearbeitungen etc. müssen in Deutsch oder Englisch erfolgen.

4.6. Mitarbeitende (MA)

- 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.

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.

is involved in solving the complaint, the overall responsibility for the complaint process remains with the international subsidiary.
All entries have to be made in either German or English (or translation provided).

4.6 Employees

- 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. 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-MA in Deutschland und von jedem QM-Manager im Ausland mit seinem entsprechenden TN-Account genutzt werden.

5.2. Bearbeitung von Beschwerden und Einsprüchen

Das eingeführte elektronische System mit der Erfassungsmaske im Extranet kann und muss von jedem TN-MA in Deutschland und von jedem QM-Manager im Ausland mit seinem entsprechenden TN-Account genutzt werden.
Sonderfall Einsprüche:
Bei der Bearbeitung von Einsprüchen gelten folgende Festlegungen:

- Bei Eingang eines Einspruchs informiert der QMB die ZSL und/oder Arbeitsgebiet über den Eingang
- Sofern nicht schon geschehen, wird der Einspruch an das Arbeitsgebiet umgeroutet, das den Einspruch inhaltlich bearbeitet
- Die abschließende Entscheidung über den Einspruch muss unter Einbeziehung der ZSL getroffen werden
- Die Information des Einspruchsführers über die Entscheidung muss von der ZSL mit unterschrieben werden (es gilt das Prinzip der Doppelunterschrift gemäß Konzernvorgabe) und in den Einspruch hochgeladen 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.

5.2 Processing complaints and appeals

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.

Special case appeals:
The following stipulations apply to the processing of appeals:

- When an appeal is received, the QMR informs the HoCBand/or the Business Unit
- If it has not already been done, the appeal is redirected to the business unit that handles the appeal
- The final decision on the appeal must be made together with the HoCB
- The information of the appeallant about the decision must be co-signed by the HoCB (the principle of double signature applies according to the Group's guidelines) and uploaded into the appeal
- The HBU informs the QMB about the conclusion of the appeal.

- Die Leitung des Arbeitsgebiets informiert den QMB über den Abschluss des Einspruchs

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 MA der QM-Stelle Zugang haben.

5.4. Einbindung GBR

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

6. LENKUNG DER ERSTELLTEN AUFZEICHNUNGEN

Die Bearbeitung von Beschwerden und Einsprüchen findet im entsprechenden Tool der TN CERT statt.

7. ANLAGEN

CERT-120-VA-012-A01	Beschwerden: besondere Vorgaben
CERT-120-VA-012-A02	Beschwerdeablauf mit Fristen und Zuständigkeiten

8. WEITERE RELEVANTE UNTERLAGEN

Zusätzlich zu den bereits in diesem Dokument referenzierten Dokumenten

CERT-310-AA-005	Kompetente Zertifizierungsentscheidung
CERT-120	Kompletter Ordner
	Video 1 How to enter a complaint

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.

5.4 Works Council

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

6. CONTROL OF RECORDS GENERATED

Handling of appeals and complaints is recorded in the respective tool of TN CERT.

7. APPENDICES

CERT-120-VA-012-A01	Complaints: special Requirements
CERT-120-VA-012-A02e	Process description including deadlines and responsibilities

8. OTHER RELEVANT DOCUMENTS

In addition to the documents already referred to above

CERT-310-AA-005	Competent Certification Decision
CERT-120	Complete folder
	Video 1 How to enter a complaint

Video 2 How to deal with a complaint

Video 2 How to deal with a complaint