|  |  |
| --- | --- |
| **Inhalt** Seite | **Table of Contents** Page |
| [1 Zweck 2](#_Toc48055678)  [2 Geltungsbereich 2](#_Toc48055679)  [3 Definitionen 2](#_Toc48055680)  [4 Zuständigkeiten 5](#_Toc48055681)  [4.1 Geschäftsleitung 5](#_Toc48055682)  [4.2 Leitung ZertStelle 5](#_Toc48055683)  [4.3 QMB 6](#_Toc48055684)  [4.4 Leiter Arbeitsgebiet (LArg) 6](#_Toc48055685)  [4.5 Landesgesellschaften 6](#_Toc48055686)  [4.6 Mitarbeitende (MA) 7](#_Toc48055687)  [5 Ablaufbeschreibung 7](#_Toc48055688)  [5.1 Annahme / Erfassung 7](#_Toc48055689)  [5.2 Bearbeitung 7](#_Toc48055690)  [5.3 Archivierung, Auswertung, Löschung 7](#_Toc48055691)  [5.4 Einbindung GBR 8](#_Toc48055692)  [6 Anlagen 8](#_Toc48055693)  [7 Weitere relevante Unterlagen 8](#_Toc48055694) | [1 Purpose 2](#_Toc48055755)  [2 Area of application 2](#_Toc48055756)  [3 Definitions 2](#_Toc48055757)  [4 Responsibilities 5](#_Toc48055758)  [4.1 Management 5](#_Toc48055759)  [4.2 Head of Certification Body 5](#_Toc48055760)  [4.3 QMR 6](#_Toc48055761)  [4.4 Heads of Business Unit (HBU) 6](#_Toc48055762)  [4.5 International Subsidiaries 6](#_Toc48055763)  [4.6 Employees 7](#_Toc48055764)  [5 Process Description 7](#_Toc48055765)  [5.1 Receiving/Recording 7](#_Toc48055766)  [5.2 Processing complaints 7](#_Toc48055767)  [5.3 Archiving, Evaluation, Deletion 7](#_Toc48055768)  [5.4 Works Council 8](#_Toc48055769)  [6 Appendices 8](#_Toc48055770)  [7 Other relevant documents 8](#_Toc48055771) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Zweck | | 1. Purpose | |
| 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 Ver-besserung.   Die Vorgaben aus der Konzernrichtlinie K-RL-310 „Reklamations- und Beschwerdemanagement“ werden hiermit für die TÜV NORD CERT umgesetzt. | | 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. | |
| Geltungsbereich | | 1. Area of application | |
| Diese Anweisung gilt für die TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) sowie für alle internationalen Vorgänge, bei denen Akkreditierungen, Zulassungen, Benennungen etc. der TN CERT GmbH genutzt bzw. Dienstleistungen der TN CERT GmbH erbracht werden. | | This document applies for TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) as well as all international proceedings which make use of TN CERT GmbH accreditations, approvals, notifications etc. and/or when delivering TN CERT GmbH services. | |
| Definitionen | | 1. Definitions | |
| [Kundenzufriedenheit](http://portal.tuev-nord.de/sites/tngwording/SitePages/Begriff.aspx?k=228) | | [Customer Satisfaction](http://portal.tuev-nord.de/sites/tngwording/SitePages/Begriff.aspx?k=228) | |
| [Fehler (Abweichung)](http://portal.tuev-nord.de/sites/tngwording/SitePages/Begriff.aspx?k=73) | | [Defect (Non-Conformity)](http://portal.tuev-nord.de/sites/tngwording/SitePages/Begriff.aspx?k=73) | |
| [Mangel](http://portal.tuev-nord.de/sites/tngwording/SitePages/Begriff.aspx?k=229) | | [Defect](http://portal.tuev-nord.de/sites/tngwording/SitePages/Begriff.aspx?k=229) | |
| [Beschwerde](http://portal.tuev-nord.de/sites/tngwording/SitePages/Begriff.aspx?k=75) | | [Complaint](http://portal.tuev-nord.de/sites/tngwording/SitePages/Begriff.aspx?k=75) | |
| [Reklamation](http://portal.tuev-nord.de/sites/tngwording/SitePages/Begriff.aspx?k=77)  Im Umgang mit Reklationen gilt: „Beschwerde / Einspruch“ wird in dieser Verfahrensanweisung als Synonym für „Reklamation“ genommen. Reklamationen werden damit wie Beschwerden bearbeitet. | | [Claim](http://portal.tuev-nord.de/sites/tngwording/SitePages/Begriff.aspx?k=77)  In this documented procedure, "complaint / appeal" is taken to be a synonym for "claim". Claims are to be handled like a complaint. | |
| [Korrekturmaßnahme](http://portal.tuev-nord.de/sites/tngwording/SitePages/Begriff.aspx?k=76) | | [Corrective Action](http://portal.tuev-nord.de/sites/tngwording/SitePages/Begriff.aspx?k=76) | |
| Korrektur  Maßnahme zur Beseitigung eines erkannten Fehlers oder Mangels. | | Correction  Measure taken to contain or eliminate the defect identified. | |
| 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. | | 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. | |
| 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 | | 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. | |
| Öffentlichkeitswirksamer Inhalt  Medieninteresse ist nicht auszuschließen. | | Matter of (potential) public Interest  Media interest cannot be excluded. | |
| 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. | | 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 | |
| Interner Vorgang  Beschwerden zu internen Abläufen / Prozessen der TNCERT oder zum Verhalten von MA im Innenverhältnis. | | Internal event  Complaints regarding internal processes of TNCERT or regarding the behaviour of employees inside the company. | |
| 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 * 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. | | 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) * 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“. | |
| Unternehmensinterne Beschwerden über MA der TN CERT oder Betriebsabläufe innerhalb der TN CERT gelten als interne Vorgänge und werden nicht nach dieser Verfahrensanweisung bearbeitet. | | 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. | |
| Zuständigkeiten | | 1. Responsibilities | |
| Geschäftsleitung | | * 1. Management | |
| * 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. | | * 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. | |
| Leitung ZertStelle | | * 1. Head of Certification Body | |
| * Bei Einsprüchen ist die Leitung der ZertStelle dafür zuständig, die not-wendigen Informationen zu sammeln und zu verifizieren, um den Ein-spruch 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 | | * The Head of Certification Body is responsible for collecting and veri-fying 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 | |
| QMB | | * 1. QMR | |
| * 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 | | * 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 | |
| Leiter Arbeitsgebiet (LArg) | | * 1. Heads of Business Unit (HBU) | |
| * 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. | | * 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. | |
| Landesgesellschaften | | * 1. International Subsidiaries | |
| 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 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. | | 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 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). | |
| Mitarbeitende (MA) | | * 1. Employees | |
| * 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. | | * 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. | |
| Ablaufbeschreibung | | 1. Process Description | |
| 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. | | 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. | |
| Annahme / Erfassung | | * 1. Receiving/Recording | |
| 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. | | 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. | |
| Bearbeitung | | * 1. Processing complaints | |
| Die Beschwerden / Einsprüche werden im Extranet in Bereichen bearbeitet, zu denen nur der jeweilige LArg und seine Urlaubsvertretung Zugang haben. Der QMB hat ebenfalls zu allen Bereichen Zugang. | | The complaints / appeals are processed in the Extranet in areas that can only be accessed by the HBU and his deputy. The QMR also has access to all areas. | |
| Archivierung, Auswertung, Löschung | | * 1. Archiving, Evaluation, Deletion | |
| 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. | | 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. | |
| Einbindung GBR | | * 1. Works Council | |
| Änderungen an dieser Verfahrensanweisung sind nur mit Zustimmung (Freigabe) des GBR möglich. | | Changes to this Documented Procedure are only possible with the agreement (release) of the GBR. | |
| Anlagen | | 1. Appendices | |
| CERT-120-VA-012-A01 | Beschwerden: besondere Vorgaben | CERT-120-VA-012-A01 | Complaints: special Requirements |
| CERT-120-VA-012-A02 | Beschwerdeablauf mit Fristen und Zuständigkeiten | CERT-120-VA-012-A02e | Process description including deadlines and responsibilities |
| Weitere relevante Unterlagen | | 1. Other relevant documents | |
| Zusätzlich zu den bereits in dieserm Dokument referenzierten Dokumenten | | In addition to the documents already referred to above | |
| CERT-310-AA-005 | Kompetente Zertifizierungsentscheidung | CERT-310-AA-005 | Competent Certification Decision |
| CERT-120-MU-001 | Validierung von Beschwerden und Einsprüchen | CERT-120-MU-001 | Validation of Complaints and Appeals |
| CERT-120-MU-002 | Beispiele für Beschwerden und Einsprüche | CERT-120-MU-002 | Examples for complaints and appeals |
| CERT-120-MU-003 | Einstufung von Beschwerden und Einsprüchen | CERT-120-MU-003 | Classification of Complaints and Appeals |
|  | [Video 1 How to enter a complaint](http://extranet.tuev-nord.de/sites/TNCert_QMS/TNCERT%20QMH%20NEU/120/Video%201%20How%20to%20enter%20a%20complaint.mp4) |  | [Video 1 How to enter a complaint](http://extranet.tuev-nord.de/sites/TNCert_QMS/TNCERT%20QMH%20NEU/120/Video%201%20How%20to%20enter%20a%20complaint.mp4) |
|  | [Video 2 How to deal with a complaint](http://extranet.tuev-nord.de/sites/TNCert_QMS/TNCERT%20QMH%20NEU/120/Video%202%20How%20to%20deal%20with%20a%20complaint.mp4) |  | [Video 2 How to deal with a complaint](http://extranet.tuev-nord.de/sites/TNCert_QMS/TNCERT%20QMH%20NEU/120/Video%202%20How%20to%20deal%20with%20a%20complaint.mp4) |