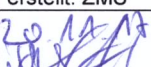
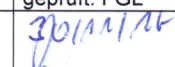
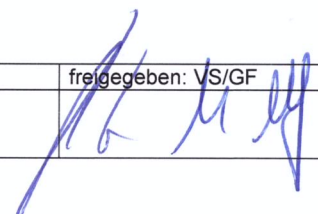


Verfahrensanweisung Einsprüche und Beschwerden

	erstellt: ZMS	geprüft: FGL	freigegeben: VS/GF
Unterschrift / Datum	 20.11.17	 30.11.17	 30.11.17

Inhaltsverzeichnis

1	Geltungsbereich	3
2	Zweck	3
3	Begriffe und Definitionen	3
4	Prozessbeschreibung und Verantwortlichkeiten	3
5	Mitgeltende Unterlagen	3
6	Anlagen	3
7	Ablaufplan	4

1 Geltungsbereich

Diese Verfahrensanweisung gilt für alle Gesellschaften der TÜV Thüringen Gruppe.

2 Zweck

Zweck dieser Verfahrensanweisung ist es,

- die Abläufe und Verantwortlichkeiten zu regeln, um Einsprüche und Beschwerden entgegenzunehmen, zu beurteilen sowie Entscheidungen darüber zu treffen
- sicherzustellen, dass Untersuchungen und Entscheidungen zu Einsprüchen zu keinerlei diskriminierenden Handlungen oder Benachteiligungen des Einspruchsführers führen
- das Managementsystem durch eingeleitete Maßnahmen zu verbessern

3 Begriffe und Definitionen

Einspruch: Widerspruch oder Verlangen zur Korrektur einer Entscheidung von Kunden oder Auftraggebern, die sich gegen eine fachliche Entscheidung von Inspektions-, Zertifizierungs- und Verifizierungsstellen, Laboren und allen anderen Bereichen der TÜV Thüringen Gruppe im Konformitätsbewertungsprozess bezieht.

Beschwerde: Ausdruck der Unzufriedenheit (z.B. Beanstandung) von Personen oder Organisationen gegenüber Inspektions-, Zertifizierungs- und Verifizierungsstellen, Laboren und allen anderen Bereichen der TÜV Thüringen Gruppe bezüglich der Tätigkeit dieser Stellen. Keine Beschwerde im Sinne dieser Verfahrensanweisung sind kaufmännische Beanstandungen in der Buchhaltung (z.B. falsche Rechnungsadressaten o.ä.).

4 Prozessbeschreibung und Verantwortlichkeiten

Die Einreichung, Untersuchung von/ und Entscheidung zu Einsprüchen dürfen nicht zur Benachteiligung des Einspruchsführers führen.

Der Prozess und die Verantwortlichkeiten sind im Ablaufplan beschrieben.

5 Mitgeltende Unterlagen

VA Korrekturen, Vorbeugung, Ständige Verbesserung
Formblatt für Einsprüche und Beschwerden
Schreiben für Einsprüche und Beschwerden

6 Anlagen

Keine

7 Ablaufplan

