

TITEL:

AW42_Beschwerden und Einsprüche R02

Zweck:

Diese Arbeitsanweisung dient der einheitlichen Vorgangsweise bei der Behandlung, Bearbeitung und Dokumentation von Beschwerden und Einsprüchen.

In Kraft ab:

Dokument ist in der gültigen Version über das interne Netzwerk verfügbar!

INHALT:

1. BEGRIFFE	2
1.1 Einspruch.....	2
1.2 Beschwerde	2
2. ERLÄUTERUNG	2
2.1 Entgegennahme und Überprüfung der Beschwerde	2
2.2 Beschwerde/Einspruch nicht gerechtfertigt.....	3
2.3 Beschwerde/Einspruch gerechtfertigt	3
2.4 Allgemeines	3
3. MITGELTENDE DOKUMENTE / AUFZEICHNUNGEN	3

1. Begriffe

1.1 Einspruch

Gemäß EN ISO 17020:2012 (3.9): *Verlangen des Anbieters des Inspektionsgegenstandes gegenüber der Inspektionsstelle, ihre Entscheidung bezüglich dieses Gegenstandes zu überprüfen.*

Somit erfolgt der Einspruch durch den Auftraggeber und richtet sich nur gegen das Ergebnis des Auftrages.

1.2 Beschwerde

Gemäß EN ISO 17025:2017 (3.2): *Ausdruck der Unzufriedenheit, der eine Antwort erwartet, durch jede Person oder jede Organisation gegenüber einem Laboratorium bezüglich der Tätigkeiten oder Ergebnisse dieses Laboratoriums.*

Somit kann eine Beschwerde von jedem eingebracht werden und sich gegen alles richten.

2. Erläuterung

2.1 Entgegennahme und Überprüfung der Beschwerde

Bei Einlangen von Beschwerden / Einsprüchen in mündlicher oder schriftlicher Form wird umgehend die Leitung der betroffenen Stelle (P- od. I-Stelle) kontaktiert, die bestätigen muss, dass sich die Beschwerde/der Einspruch auf die entsprechende Prüf- oder Inspektionsstelle bezieht.

Die Leitung informiert den Beschwerdeführer sogleich über ihre Entscheidung, ob sich die Beschwerde / der Einspruch auf die entsprechende Prüf- oder Inspektionsstelle bezieht.

Die Leitung beauftragt sodann einen unabhängigen Mitarbeiter, der nicht in die Prüf- oder Inspektionstätigkeiten, auf die sich die Beschwerde / der Einspruch bezieht, involviert war mit der Klärung des Beschwerde- oder Einspruchsfallles. Wenn erforderlich, können auch weitere unabhängige Sachverständige hinzugezogen werden.

- der Inhalt der Beschwerde / des Einspruches aus der Sicht des Kunden wird im Formblatt *FB – Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen* notiert
- der zuständige Mitarbeiter prüft den Grund/die Ursache der Beschwerde / des Einspruchs (z.B.: ob der Auftrag seitens der ARP GesmbH der Bestellung und den Vorschriften entsprechend korrekt und zur Gänze erfüllt wurde, ...)
- Die Ermittlungsergebnisse werden an die Leitung übermittelt, die dann entscheidet, ob die Beschwerde / der Einspruch gerechtfertigt ist

2.2 Beschwerde / Einspruch nicht gerechtfertigt

Der Beschwerde- oder Einspruchsführer wird nach Klärung des Beschwerde- od. Einspruchsfalles benachrichtigt, wenn kein Verschulden seitens der ARP GesmbH festgestellt werden konnte.

In diesem Fall erfolgt eine Klarstellung des Sachverhaltes gegenüber dem Beschwerde- oder Einspruchsführer durch die Leitung der Stelle, eine Notiz (*FB – Telefonnotiz*) über die Beschwerde / den Einspruch und der Abschluss des Auftrags.

2.3 Beschwerde/Einspruch gerechtfertigt

Bei einer Abweichung vom Auftrag oder sonstigen gerechtfertigten Beschwerden / Einsprüchen wird die Leitung der Stelle zur Beurteilung des Falles in Kenntnis gesetzt, die Ursache ermittelt und das Beurteilungsergebnis dem Beschwerde- bzw. Einspruchsführer schriftlich mitgeteilt. Sodann werden die Auswirkungen auf die Auftragserledigung geprüft, geeignete Korrekturmaßnahmen getroffen und die erforderlichen Tätigkeiten / Maßnahmen bis zum neuerlichen Abschluss des Auftrages festgelegt. Das Formblatt *FB – Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen* wird vollständig ausgefüllt und bei AOC / QM im Ordner „KVP“ abgelegt.

Der Auftrag wird entsprechend den festgelegten Kriterien / Tätigkeiten durchgeführt. Eine Notiz (*FB – Telefonnotiz*) über die Beschwerde / den Einspruch wird dem Projekt beigelegt.

2.4 Allgemeines

Interessierten Parteien ist bei Nachfrage die Abwicklung zu Beschwerdeverfahren - sprich diese „AW42 Beschwerden und Einsprüche“ – in *.pdf Format elektronisch zur Verfügung zu stellen.

3. Mitgeltende Dokumente / Aufzeichnungen

FB-Telefonnotiz

FB-Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen

AW43 Lenkung fehlerhafter Daten bzw. Einheiten

VA09 Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen