

Beschwerden Management

1. Ziel und Zweck

Der Prozess beschreibt die systematische Erfassung und Abarbeitung von Beschwerden über die einzelnen Stufen auf. Beschwerden werden priorisiert und für den Einzelfall angemessen abgearbeitet.

Die professionelle Abarbeitung von Beschwerden ist zentral für die Aufrechterhaltung der Kundenzufriedenheit. Mit der Sofortmassnahme wird weiterer Schanden eingegrenzt und die Kommunikation zum Beschwerdesteller aufgenommen und mit der Ursachenanalyse geeignete Korrekturmassnahmen abgeleitet. Die einzelnen Prozessstufen sind ein wichtiger Bestandteil der kontinuierlichen Verbesserungen.

Das Beschwerden Management ist ein Bestandteil der Normen ISO 17020 und ISO 17065.

2. Geltungsbereich

Der Prozess ist für alle Kunden der bio.inspecta AG, der q.inspecta GmbH, sowie der Töchter Unternehmen auf der Stufe Beschwerden anzuwenden.

Der Prozess zur Behandlung von Einsprachen ist nicht Bestandteil der Prozessbeschreibung vom Beschwerden Management. Die Grundlage einer Einsprache ist jeweils die Rechtsmittelbelehrung auf dem Inspektions-, respektive dem Zertifizierungsbericht.

Daneben unterscheiden wir auch noch zwischen Beschwerden von unseren Kunden und Beschwerden von Dritten über unsere Kunden. Diese werden separat gekennzeichnet.

3. Prozessverantwortung

- Die Umsetzung erfolgt in den verantwortlichen Bereichen
- Prozessvorgaben und Auswertungen erstellt der Leiter QM um die Erfüllung der relevanten Normvorgaben wie ISO 17065 Kap. 7.13 sicherzustellen

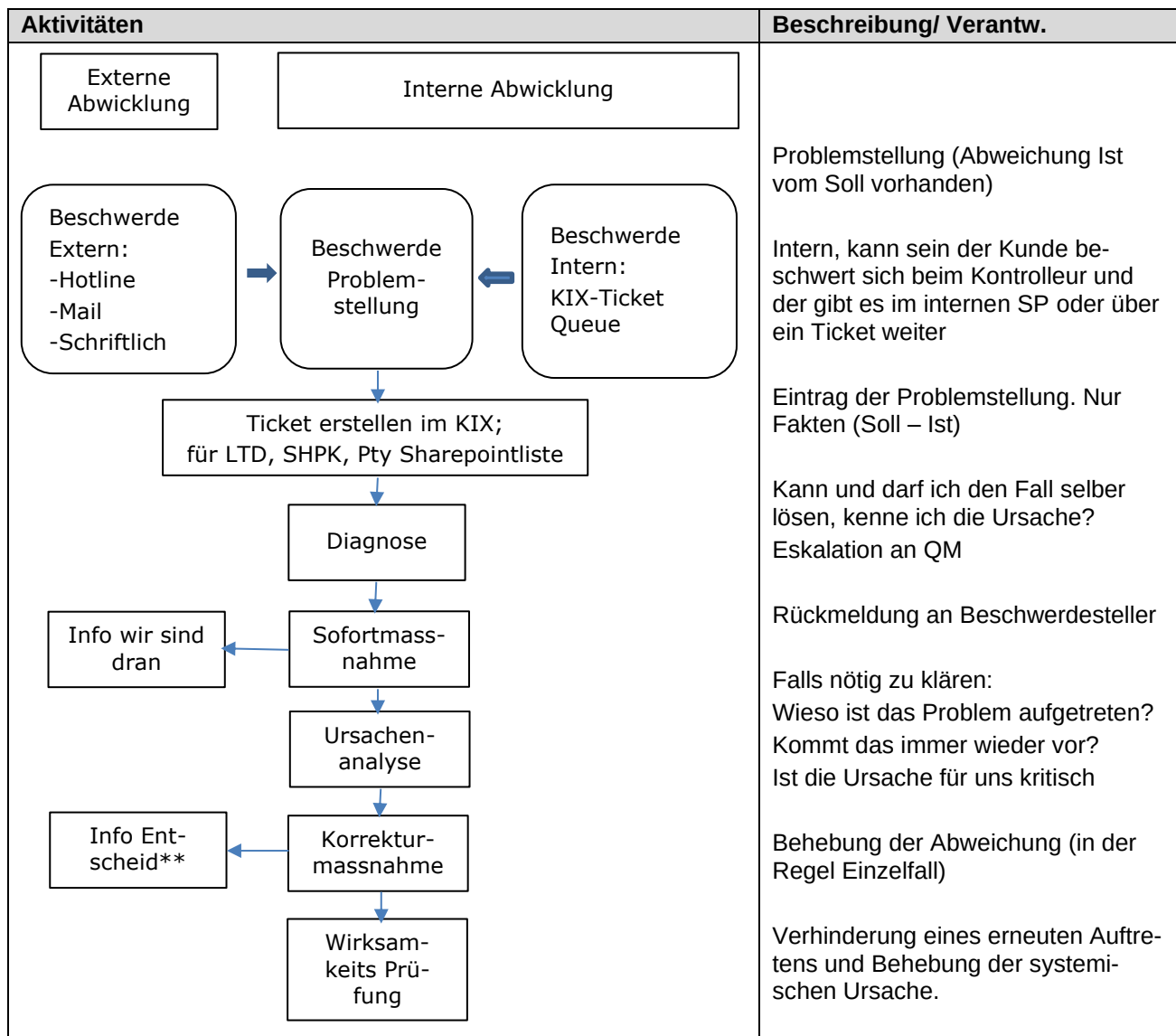
4. Prozess Kennzahlen

- Anzahl von Beschwerden
- Reaktionszeiten (3 Tag Sofortmassnahme – 1 Woche Ursachenanalyse und Korrekturmassnahme – 1 Monat Präventivmassnahmen)
- Auswertung von Beschwerden unterteilt in die Problem - Kategorie

5. Mitgeltende Unterlagen

- Intact unter Korrespondenz des Kunde
- KIX-Ticketing Tool
- Bereichsinterne PI's (QM-Dokumente)

6. Prozessablauf Beschwerden



*Der Eintrag kann direkt auf der Share Point Liste erfolgen oder im Ticketsystem KIX, oder über Formular 12_066 an den Leiter QM eingereicht werden (Sprache). Dabei ist es wichtig, dass alle formellen und informellen Beschwerden, Einsprüche, Bedenken oder Einwendungen, die sich auf die Tätigkeiten der bi/qi, eines Zertifikatsinhabers oder eines Zertifizierungsantragstellers beziehen, in KiX oder Sharepoint protokolliert werden (ISO 17065 7.13.1).

** Im Fall von Beschwerden von Dritten über unsere Kunden, gibt es nur eine Bestätigung der Beschwerde und eine Information an den Beschwerdeführer, dass wir der Sache nachgehen. Wir geben keine detaillierte Rückmeldung an den Beschwerdeführer über unsere Kunden (vertrauliche Informationen)

7. Definition Beschwerden und Einsprüche und Normvorgaben

Eine Beschwerde stellt immer eine Unzufriedenheit vom Beschwerdesteller mit der Sachleistung der Leistungserbringung dar. Zum Zeitpunkt der Beschwerdestellung ist eine sofortige Reaktion notwendig, um die möglichen Auswirkungen einer Beschwerde einzugrenzen. Die weitere Bearbeitung erfolgt mit der Problembeschreibung (Soll- zum Istzustand), der Ursachenanalyse und der Festlegung von Korrekturmassnahmen. Im Fall von Beschwerden von Dritten über unsere Kunden, gibt es keine detaillierte Information über die getroffenen Massnahmen, ausser es handelt sich um Amtsstellen oder Labelgeber.

ISO 17020 - Kapitel 3.9 Einspruch

Verlangen des Anbieters des Inspektionsgegenstandes gegenüber der Inspektionsstelle, ihre Entscheidung bezüglich dieses Gegenstandes zu überprüfen.

ISO 17020 - Kapitel 3.10 Beschwerde

Ausdruck der Unzufriedenheit, der eine Antwort erwartet – jedoch in anderem Sinne als Einspruch – durch jede Person oder jede Organisation gegenüber einer Inspektionsstelle bezüglich der Tätigkeiten dieser Stelle.

ISO 17020 – Kapitel 7.5 Beschwerden und Einsprüche - Verfahrensanforderungen

7.5.1 Die Inspektionsstelle muss über ein dokumentiertes Verfahren verfügen, um Beschwerden und Einsprüche zu erhalten, zu beurteilen und Entscheidungen über diese zu treffen.

7.5.2 Auf Anfrage muss jeder interessierten Partei eine Beschreibung des Verfahrens zur Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen zur Verfügung gestellt werden.

7.5.3 Nach Erhalt einer Beschwerde muss die Inspektionsstelle bestätigen, ob sich die Beschwerde auf Inspektionsstätigkeiten bezieht, für die sie verantwortlich ist, und wenn ja, ob sie diese behandeln muss.

7.5.4 Die Inspektionsstelle muss für alle Entscheidungen auf allen Ebenen des Bearbeitungsprozesses für Beschwerden und Einsprüche zuständig sein.

7.5.5 Untersuchungen von Einsprüchen und Entscheidungen zu diesen dürfen zu keinerlei diskriminierenden Handlungen führen.

7.1 Unterscheidung Beschwerden und Einsprache bei bio.inspecta

Eine Beschwerde wird über ein KIX-Ticket und bei Ltd/ SHPK/Pty über eine Sharepoint Liste «Beschwerden» durch die Bereiche abgearbeitet.

Typische Beschwerden sind:

- Rechnungsstellung Unstimmigkeiten
- Mit der Kontrolle unzufrieden
- Mit Zertifizierungsentscheid nicht einverstanden
- Ungenügende Reaktionszeit auf Anfragen, Rückmeldungen, etc.
- Reklamation von Dritten oder von Labelgeber

Einsprachen werden gemäss den Definitionen der Rechtsmittelbelehrung auf dem Inspektionsbericht, respektive im Zertifizierungsbericht umgesetzt.

8. Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden

Die einzelnen Bereiche sind frei in der Bestimmung wer welche Aufgaben, Verantwortungen und Kompetenzen innerhalb vom Bereich wahrnimmt.

In der internen Kommunikation soll man sich kurzhalten und nur die Fakten aufzuführen. Auf keinen Fall Spekulationen warum es so sein könnte, in die Problemstellung einbringen.

8.1 Input von Beschwerden

Eine Beschwerde kann uns über folgende Wege erreichen:

- Schriftlich per Post
- Per Mail (an Info Adresse, oder direkt an einen Mitarbeiter)
- Telefon (Hotline, Zentrale oder an einen Mitarbeiter)
- Soziale Medien
- Mündlich (zum Beispiel auf Audit)
- Anonyme Schreiben/Meldungen

Sämtliche Korrespondenzen mit dem Beschwerdesteller werden in Intact abgelegt. Zusätzlich wird die Beschwerde im Ticketingsystem KIX oder für LTD/ SHPK/Pty im Sharepoint unter Beschwerden für die Abarbeitung erfasst. Es soll nur der Sachverhalt (Fakten) aufgeführt werden (wenn nötig mit Verweis auf die Korrespondenz in Intact). Beinhaltet eine Beschwerde mehrere Problemstellungen, ist jeweils eine eigene Beschwerde pro Problemstellung zu erfassen.

Die Beschwerdesteller können Kunden, Arbeitsstellen, Labelgeber, Dritte, usw. sein. Beschwerden von Dritten gegenüber Kunden von bio.inspecta werden ebenfalls im KIX erfasst.

8.2 Überwachung vom Status der Abarbeitung

Die Verantwortung der fristgerechten Abarbeitung von Beschwerden tragen die Bereiche.

Bei Unklarheiten oder kritischen Beschwerden soll die Bereichsleitung sofort die QM-Leitung mit einbeziehen.

Die Abarbeitung der Beschwerden wird je nach Thema wie folgt bearbeitet:

- Fachliche Fragen werden von der Hotline behandelt
- Personelle Fragen und Finanzkompetenz geht an BL oder STV BL
- Zertifizierungsentscheide werden an den Fachbereichsleiter weitergegeben oder BL wenn eine Beurteilung der eigenen Zertifizierungsentscheides des BL geht
- Reklamation Dritte auch Labelgeber gehen an den verantwortlichen PM gegeben
- Übergeordnete Kritik gehen an den BL oder CEO/QM
- Romandie: alle Arten der Reklamationen ausser er ist selber betroffen oder es handelt sich um finanzielle Fragen werden vom CEO Romandie oder MA bearbeitet in Absprache mit BL
- Reklamationen in den Aussenbüros werden von den entsprechenden Personen bearbeitet

Bei der Zuteilung der Bearbeitung der Beschwerde ist in jedem Fall darauf zu achten, dass die Beschwerde nicht von der Person bearbeitet wird, welche direkt von der Beschwerde betroffen ist. In dem Fall muss der Fall an einen Mitarbeiter oder Leiter weitergegeben werden.

8.3 Durchführung der Sofortmassnahme

Die Sofortmassnahme dient zur Verhinderung von weiterem Schaden, um den Beschwerdesteller die Entgegennahme der Beschwerde zu bestätigen und das weitere Vorgehen bekannt zu geben.

In den meisten Fällen ist kein weiterer Schaden zu erwarten. Trotzdem ist eine Prüfung nötig. Mögliche Beispiele können sein: Es wird aktuell Ware produziert, die potentiell unbrauchbar ist (Produktion ggf. stoppen). Falsche Dokumente werden kontinuierlich versendet (Versand vorerst stoppen).

Mit dem Beschwerdesteller muss zwingend innerhalb von 3-Arbeitstage Kontakt aufgenommen werden:

- Wir bestätigen, dass wir die Beschwerde erhalten haben (wir nehmen das Anliegen auf jeden Fall ernst, auch wenn wir mit der Auslegung nicht einverstanden sind)
- Wir sagen was wir in der Angelegenheit bereits gemacht haben, und wie das weitere Vorgehen ist (zum Beispiel: Die zuständige Stelle prüft die Beschwerde und meldet sich in den nächsten Tagen bei Ihnen).

- Bei Meldung von Dritten über unsere Kunden (ausser Amtsstellen oder Labelgeber) wird der Beschwerdeführer nicht über die getroffenen Massnahmen informiert. In diesem Fall gibt es nur eine Eingangsbestätigung mit dem Hinweis, dass das weitere Vorgehen Sache der Zertifizierungsstelle ist. Auskünfte zur Sache werden in diesem Fall dem Beschwerdeführer nicht erteilt.
- Kann in der Sofortmassnahme die Beschwerde zur Zufriedenheit gelöst werden kann der Status ohne weitere Einträge auf «Completed» gestellt werden. Falls weitere Aktivitäten nötig sind den Status auf «an Bereichsleitung» setzen und «Verantwortlich Bereichsleitung» eintragen.

In der Regel erfolgt die Kontaktaufnahme per Telefon, wenn verlangt per Mail oder Post. In jedem Fall an die Fakten halten und keine Spekulationen zur Beschwerde machen, die weder hinterlegt oder ausserhalb der eigenen Kompetenzen liegen (z.B. die Rechnung wird dann schon korrigiert).

9. Ursachenklärung und Korrekturmassnahme

Erfolgt nach dem Abschluss der Sofortmassnahme die Weitergabe an eine Person in leitender Position, klärt diese die Ursache und Korrekturmassnahme ab. Sie koordiniert die Abklärungen mit den internen Stellen, legt die Korrekturmassnahme fest und kontaktiert innerhalb einer Woche den Beschwerdesteller und teilt diesem die Korrekturmassnahme mit. Ist die Korrekturmassnahme nicht festgelegt kontaktiert Sie den Beschwerdesteller und berichtet den aktuellen Stand, sowie das weitere Vorgehen.

Kann die Ursache der Beschwerde weitere Auswirkungen auf bio.inspecta haben, welche unbedingt genauer untersucht werden müssen, muss die Bereichsleitung den Leiter QM informieren.

9.1. Betriebsbezogene Information von Beschwerden

Beschwerden von Betrieben müssen im weiteren Verlauf zur Verhinderung weiterer Beschwerden einfließen (z.B. Vorbereitung Audit). Daher ist beim Abschluss einer Beschwerde zur besseren Transparenz die Erstellung eines Pop-ups zu prüfen. Wird mit einem Pop-up kein Nutzen angenommen ist die Erstellung nicht nötig.

9.2. Information an Labelgeber

Verschiedene Labelgeber wollen über Beschwerden und Einsprachen, die das Label betreffen eine entsprechende Information erhalten. Im KIX/Sharepoint sind unter «Betroffene Label» Labelgeber aufgeführt die eine entsprechende Information erhalten wollen. Der Kontakt zum Labelgeber erfolgt über den PM.

10. Umsetzung in Fall von grösserer Auswirkung

Auf Input Bereichsleitung übernimmt der Leiter QM die weitere Koordination und führt eine systematische Untersuchung durch. Innerhalb von **1- Monat** erfolgt die Abarbeitung, inklusive der Definition von Präventivmassnahmen zur systematischen Ursachenbehebung und zur Verhinderung von Wiederholfehlern.

10.1. Wirksamkeitsprüfung

Monatlich findet seitens QM eine Wirksamkeitsprüfung über die abgeschlossenen Beschwerden statt. Ziel ist es wiederholende Beschwerden in der Systematik zu erkennen und präventive Massnahmen einzuleiten. Weiter soll die Angemessenheit der Korrekturmassnahmen in Einzelfall überprüft und wenn nötig interveniert werden.

11. Unparteilichkeit und Vertraulichkeit

Dieser Abschnitt dient zur Erinnerung, dass:

- Gegenüber von Beschwerdesteller oder dritten keinerlei vertrauliche Daten (siehe Prozess 1000003) herausgegeben werden dürfen (speziell bei Meldungen gegenüber Dritten beachten).
- In der vorliegenden Beschwerde kein Interessenskonflikt vorliegen darf (Beispiel mit Kontrolleur unzufrieden). Stellt ein Mitarbeiter in der Bearbeitung einer Beschwerde einen persönlichen Interessenskonflikt fest, ist er verpflichtet diese über das Formular Interessenskonflikte 1000001 sofort bekannt zu geben und die weitere Bearbeitung abzugeben.

12. Label spezifische Richtlinien

12.1 ASC-CAR-7.7

Im Falle einer Einsprache wird der Produktmanager über den Ablauf 25_010 beigezogen, so dass die ASC spezifisch Anforderungen einfließen.

Beschwerden für ASC werden wie unter Kapitel 8.1 beschrieben in der Share Point Liste von bi Pty Ltd eingetragen. Für die Bearbeitung von Beschwerden ist ein unabhängiges Mitglied des Kaders von bio.inspecta / q.inspecta zuständig, welches an die Geschäftsleitung rapportiert. Einsprüche und Beschwerden betreffen Zertifizierungsentscheidungen liegen in der Verantwortung von bi/qi.

Für normale Beschwerden und Einsprüche ist bi/qi verantwortlich. Falls keine Lösung gefunden wird, kann bi/qi oder der Beschwerdeführer den Fall an ASI oder ASC weitertragen über die E-Mail-Adresse disputes@asc-aqua.org. Weitere Informationen zum Beschwerdeverfahren der ASI können hier gefunden werden: <http://www.accreditation-services.com/dispute-management/complaints>

Die Informationen aus der Liste für ASC müssen jährlich ins Formular **FORM 4** von ASC für Beschwerden übertragen werden und 30 Tage vor dem jährlichen Audit an ASC und der Akkreditierungsstelle zugestellt werden.

Das Formular **FORM 4** wird auch für die Berichterstattung im Fall einer Aussetzung oder Aberkennung der ASC-Akkreditierung verwendet und an ASI und ASC bis spätestens zum Enddatum der Akkreditierung übermittelt.

12.2 MSC

Beschwerden für MSC werden wie unter Kapitel 8.1 beschrieben in der Share Point Liste von bi Pty Ltd eingetragen.

12.3 MSC CoC

Basierend auf erhaltenen Beschwerden über ein bestimmtes Unternehmen (von Kunden oder von MSC/MSCI, ASI oder anderen involvierten Stellen) oder bei Verdacht von Unstimmigkeiten, bei grösseren Veränderungen bei relevantem Personal, Umzug des Betriebs, oder Management, kann der PM oder QM entscheiden ein unangekündigtes Audit oder zusätzliche Dokumentationsüberprüfung beim Kunden durchzuführen.