

Inhalt

Dokumenteninformation	1
Änderungsverzeichnis	1
1 Geltungsbereich	2
2 Begriffe	2
3 Ziel	2
4 Beschwerde und Einspruch	3
5 Streitfälle	4
6 Mitgeltende Unterlagen	4

Dokumenteninformation

Dokumenten-Nr.	VA 8
Verfasser	ABE Zertifizierung GmbH Großer Kamp 5 22885 Barsbüttel
Seiten Dokument	4
Status	Freigegeben

Änderungsverzeichnis

Revision	Freigabedatum	Änderung	Bearbeitung	Freigabe
0	14.06.2010	Erstausgabe	Schaare	Gerbig
1	12.04.2011	Kapitel 4, 6	Schaare	Gerbig
2	26.04.2011	Kapitel 1	Schaare	Gerbig
3	25.06.2013	Diverse	Schaare	Gerbig
4	21.08.2013	Kapitel 4	Schaare	Gerbig
5	10.10.2013	Diverse	Schaare	Gerbig
6	13.04.2015	Diverse	Schaare	Gerbig
7	07.06.2016	Kapitel 4	Schaare	Gerbig
8	26.06.2019	Kapitel 4	Rox	Gerbig
9	05.05.2021	Kapitel 4 Möglichk. zur Beschwerde über Lenkungsremium	Schulz	Gerbig



1 Geltungsbereich

In dieser Verfahrensanweisung wird die Vorgehensweise zur Behandlung von Beschwerden, Einsprüchen und Streitfällen geregelt. Durch diese einheitliche Vorgehensweise werden Beschwerden, Einsprüchen und Streitfällen stets unparteilich bearbeitet. Die notwendige Vertraulichkeit stellt ABE entsprechend sicher.

2 Begriffe

Beschwerde

Eine Beschwerde ist eine negative oder kritische Rückmeldung zur Dienstleistung oder zum Verhalten der ABE Zertifizierung GmbH.

Einspruch

Nichteinverständnis eines Kunden mit der inhaltlichen Zertifizierungsentscheidung und sein entsprechendes Verlangen auf erneute Prüfung, der durch die Zertifizierungsstelle getroffenen Entscheidung in Bezug auf seinen Zertifizierungsstatus.

3 Ziel

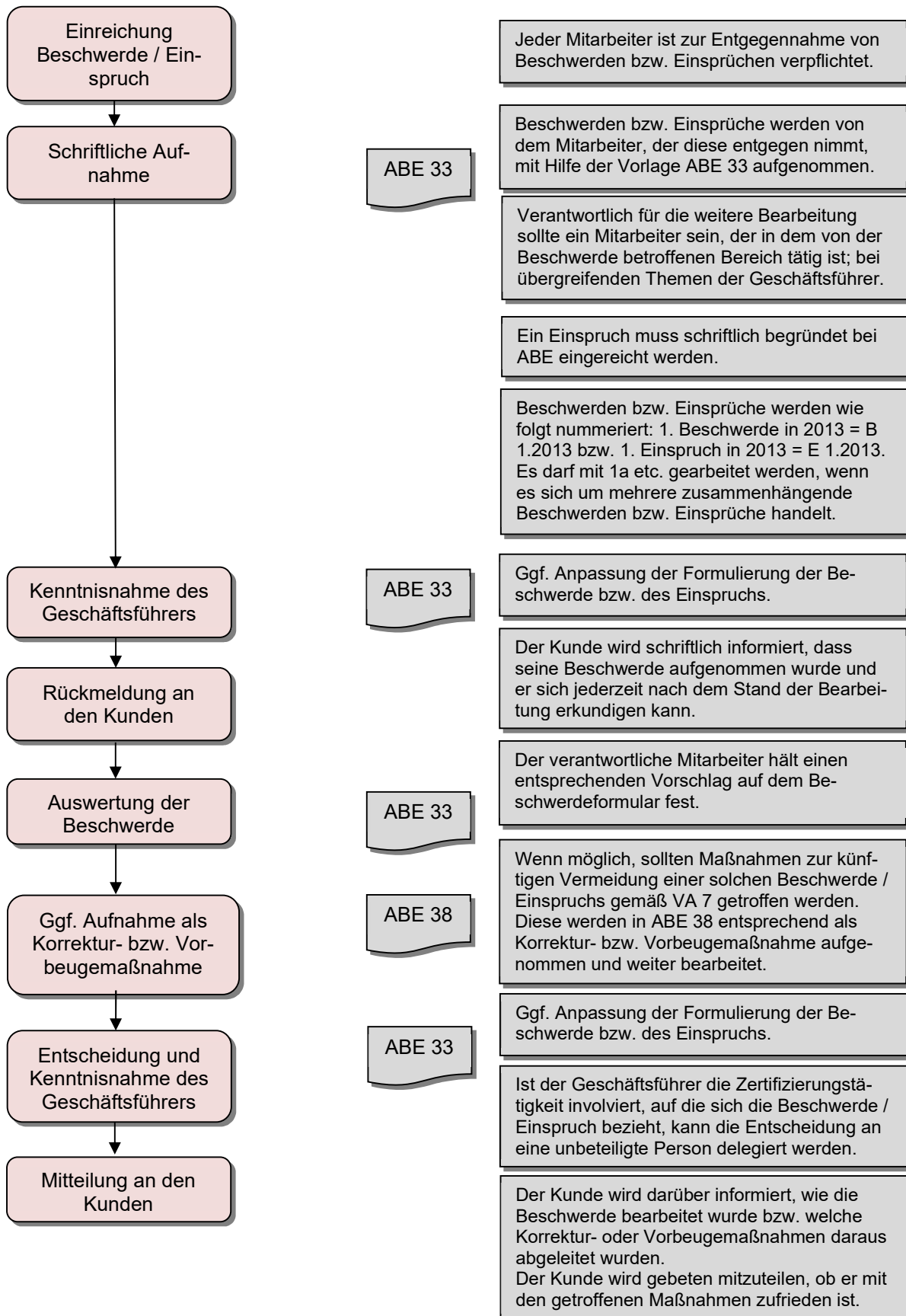
Ziel ist es, Beschwerden, Einsprüche und Streitfälle systematisch zu bearbeiten, um so angemessen und schnell auf die Unzufriedenheit der Kunden oder Dritter reagieren zu können.

Des Weiteren werden Beschwerden als Chance zur kontinuierlichen Verbesserung gesehen. Die Zufriedenheit der Mitarbeiter, Kunden und weiteren Beteiligten am Zertifizierungsprozess soll durch ein effektives Beschwerdemanagement optimiert werden.



4 Beschwerde und Einspruch

In jedem Prozessschritt ist auf Vertraulichkeit und Unparteilichkeit zu achten.



Alternativ besteht für Kunden die Möglichkeit Beschwerden oder Einsprüche über das Lenkungsgremium der ABE Zertifizierung GmbH einzureichen. Dafür wurde eine E-Mail-Adresse (Beschwerde@abe-zertifizierung.de) eingerichtet. Eingehende Nachrichten werden automatisch an zwei ausgewählte Mitglieder des Lenkungsgremiums weiterleitet, die die Nachricht anonymisieren und das ausgefüllte Beschwerdeformular an ABE weiterleiten. Nach der Aufnahme der Beschwerde wird wie oben dargestellt weiter verfahren. Die Rückmeldung an den Kunden über das Ergebnis der Beschwerde oder des Einspruchs kann ebenfalls über das Lenkungsgremium erfolgen.

Digital werden die Beschwerden und Einsprüche bei ABE hinterlegt. Die schriftliche Dokumentation der Beschwerde wird in dem entsprechenden Ordner bei der QMB unter „offen“ bzw. „erledigt“ hinterlegt. Der Ordner kann von den Mitarbeitern eingesehen werden. Dem Kunden, Betreiber, Netzbetreiber o.ä., der die Beschwerde eingereicht hat, wird auf Wunsch Rückmeldung über den Stand der Bearbeitung gegeben.

Die Beschwerden und Einsprüche werden entsprechend in die Managementbewertung aufgenommen.

Um sicherzustellen, dass es keinen Interessenskonflikt gibt, dürfen Mitarbeiter (Geschäftsführer eingeschlossen), die innerhalb der letzten zwei Jahre für einen Kunden Beratung geleistet haben bzw. in einem Arbeitsverhältnis mit dem Kunden waren, nicht bei der Bewertung der Beschwerde bzw. des Einspruchs eingesetzt werden. Eine Bewertung der früheren Arbeitsverhältnisse findet innerhalb der Managementbewertung statt.

5 Streitfälle

Mögliche Streitfälle, die mit der Geschäftstätigkeit der ABE Zertifizierung GmbH in Verbindung stehen, werden vom Geschäftsführer an einen Juristen übergeben. Die Behandlung der Fakten und das Vorgehen richten sich nach der daraus entstehenden Situation.

Die interne Überprüfung in Bezug auf erforderliche Korrektur-/ Verbesserungsmaßnahmen erfolgt analog zu Kapitel 4.

6 Mitgeltende Unterlagen

ABE 33 Vorlage Beschwerdemanagement

ABE 38 Verbesserungsvorschläge

VA 7 Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen

