

Anlage 1

zur Konzernrichtlinie

KRL-005

Abweichungsmanagement

Inhaltsverzeichnis

1	ALLGEMEIN	1
2	EINBRINGEN EINER BESCHWERDE ODER EINES EINSPRUCHS	2
2.1	Beschwerde/Einspruchs Formular.....	2
2.2	Erstrückmeldung.....	2
3	BEARBEITUNG DURCH TÜV AUSTRIA	2
4	ENDINFORMATION	2
5	ÄNDERUNGSVERZEICHNIS	2

1 Allgemein

Diese Anlage wird Ihnen zur Verfügung gestellt um Ihnen das Verfahren für Beschwerden und Einsprüche der TÜV AUSTRIA Gruppe näher zu bringen und Ihnen die Vorgehensweise zu erläutern.

Zu Beginn wollen wir Ihnen die Begrifflichkeiten und die Abgrenzung einer Beschwerde gegenüber einem Einspruch näher bringen. Bei Beiden handelt es sich um ein verbales und/oder schriftliches Vorbringen eines Kunden, welches in Zusammenhang mit der Unzufriedenheit wegen vermeintlicher oder tatsächlicher Unzukömmlichkeiten im Wirkungsbereich der erhaltenen Dienstleistung steht.

Im Gegensatz zu einer Beschwerde, welche jederzeit im Rahmen der Dienstleistungserbringung vorgebracht werden kann, begründet sich im Falle des Einspruchs die Unzukömmlichkeit aus einem Einwand gegen eine konkrete Entscheidung der TÜV AUSTRIA.

Diese Anlage, wird in allen Geschäftsfeldern sowie allen Unternehmen der TÜV AUSTRIA Gruppe beachtet und via Webseite www.tuv.at öffentlich zur Verfügung gestellt.

2 Einbringen einer Beschwerde oder eines Einspruchs

2.1 Beschwerde/Einspruchs Formular

Auf der Webseite www.tuv.at wird unter dem Button „Anfrage“ ein Formular zur Verfügung gestellt, um eine Beschwerde bzw. einen Einspruch bei der TÜV AUSTRIA einzubringen.

Um eine lückenfreie Informationsbasis zu schaffen, füllen Sie bitte mindestens alle geforderten Felder aus.

2.2 Erstrückmeldung

Bei der Erstrückmeldung handelt es sich rein um die Information, dass TÜV AUSTRIA Ihre(n) Beschwerde/Einspruch erhalten hat und sich diese(r) nun im Bewertungsverfahren befindet. Des Weiteren finden Sie darin eine Zusammenfassung des Verfahrens.

3 Bearbeitung durch TÜV AUSTRIA

Nach Eingang der Beschwerde bzw. des Einspruchs wird diese einem Qualitätsmanagementbeauftragten des jeweiligen Bereichs zugeteilt.

Die Beschwerde/ der Einspruch wird entsprechend dokumentiert und als Beanstandung aufgenommen.

Der Qualitätsbeauftragte prüft, unter Einbindung der fachlich verantwortlichen und kompetenten Mitarbeiter, den Sachverhalt.

In jedem Fall (Anliegen angenommen oder abgelehnt) erhalten Sie vom Verantwortlichen eine E-Mail mit der Begründung für die getroffene Entscheidung, worin u.a. das Ergebnis der Erstprüfung dargelegt wird.

Bei Annahme des Anliegens wird wie folgt vorgegangen:

Aufgrund von Erfahrungswerten können eventuell sofortige Maßnahmen getroffen werden. Alle weitergehenden Maßnahmen (wie Korrektur- und vorbeugende Maßnahmen) werden, auf Basis ausgereifter Analysen und unter Einbeziehung gängiger Qualitätsmanagementmethoden, intern festgelegt und dokumentiert.

Diese Maßnahmen werden an die jeweiligen Verantwortlichen übergeben und sind innerhalb einer Frist von 8 Wochen nachweislich umzusetzen. Wenn es der Fall verlangt, werden Sie zusätzlich über gesetzte Maßnahmen informiert.

Intern wird der Status ihres Anliegens regelmäßig reviewed und dokumentiert. Basierend darauf ist der Nachvollzug zu jedem Zeitpunkt gegeben, welcher auf Begehren des Kunden kommuniziert wird.

4 Endinformation

Nach offiziellem Abschluss der Beschwerde bzw. des Einspruchs erhalten Sie durch den Verantwortlichen das Ergebnis ggf. das Ergebnisdokument (Bsp.: Zertifikat, Bericht, etc.) zu dem eingebrachten Sachverhalt.

5 Änderungsverzeichnis

Nachstehendes Verzeichnis gibt einen stichwortartigen Überblick über die im Lauf der Zeit durchgeführten Änderungen am gegenständlichen QM-Dokument.

Revision	Datum	Änderung
00	siehe KRL-005	Erstansatz