



|                               |   |  |              |
|-------------------------------|---|--|--------------|
| <b>Bosch Engineering GmbH</b> | <b>BEG-EPV VA-09-01<br/>Leitfaden<br/>Beschwerde- und<br/>Einspruchsverfahren</b> |  <b>BOSCH</b> |              |
| Version:<br>2.0               | Author:<br>BEG/EPV - Zertifizierungsstelle  | Date:<br>29.11.2010  | Page:<br>1/4 |

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. Ziel des Leitfadens.....</b>                   | <b>2</b> |
| <b>2. Allgemein.....</b>                             | <b>2</b> |
| <b>2.1 Behandlung von Beschwerden .....</b>          | <b>2</b> |
| <b>2.2 Behandlung von Einsprüchen.....</b>           | <b>3</b> |
| <b>3. Korrekturmaßnahmen .....</b>                   | <b>3</b> |
| <b>4. Änderungshistorie .....</b>                    | <b>4</b> |
| <b>5. Genehmigung.....</b>                           | <b>4</b> |
| <b>6. Kenntnisnahmevermerk (pdf-Signatur): .....</b> | <b>4</b> |

|                               |   |  |              |
|-------------------------------|---|--|--------------|
| <b>Bosch Engineering GmbH</b> | <b>BEG-EPV VA-09-01<br/>Leitfaden<br/>Beschwerde- und<br/>Einspruchsverfahren</b> |  <b>BOSCH</b> |              |
| Version:<br>2.0               | Author:<br>BEG/EPV - Zertifizierungsstelle  | Date:<br>29.11.2010  | Page:<br>2/4 |

## 1. Ziel des Leitfadens

Dieser Leitfaden ist eine Beschreibung der Beschwerde- und Einspruchsverfahren der Zertifizierungsstelle der Bosch Engineering GmbH und soll sicherstellen, dass alle Beschwerden und Einsprüche einheitlich, diskret und effektiv behandelt werden.

Er dient ebenfalls dazu, den potentiellen Kunden der Zertifizierungsstelle einen Überblick über den Ablauf einer Beschwerde oder eines Einspruchs zu geben, bevor es zu einem Vertragsabschluss kommt.

Der Grundsatz der Verfahren besteht aus Offenheit, Zugänglichkeit, Nachvollziehbarkeit und der Vermeidung jeglicher Befangenheit.

## 2. Allgemein

Beschwerden und Einsprüche sind schriftlich bei der Zertifizierungsstelle einzureichen und zu begründen.

Der Einspruch bzw. die Beschwerde wird von Mitarbeitern der Zertifizierungsstelle bearbeitet, die nicht in den jeweiligen Vorgang involviert sind. Bei Beschwerden und Einsprüchen wird mit der gebotenen Vertraulichkeit, Diskretion und Sorgfalt vorgegangen.

Der Führer der Beschwerde oder des Einspruchs wird über deren Eingang, die weitere Vorgehensweise, den jeweiligen Fortschritt, sowie über die resultierenden Entscheidungen informiert.


Die Beschwerden und Einsprüche, sowie die jeweilige Reaktion mittels festgelegter (Korrektur-) Maßnahmen zur Lösung werden verfolgt, in ihrer Wirksamkeit geprüft und dokumentiert.

### 2.1 Behandlung von Beschwerden

Gegen die Zertifizierungsverfahren und deren Durchführung (Zertifizierungstätigkeiten) durch die Zertifizierungsstelle (bzw. deren Mitarbeiter) kann Beschwerde eingelegt werden. Beschwerden können sich zudem auf von der Zertifizierungsstelle zertifizierte Kunden oder deren Produkte beziehen. Jede Person ist dazu berechtigt.

Von dem zuständigen Mitarbeiter der Zertifizierungsstelle wird anhand der vorgetragenen Gründe geprüft, ob die Beschwerde berechtigt ist. Soweit erforderlich holt er dazu weitere sachlich zu verifizierende Informationen ein, um die Beschwerde zu validieren. Ist ein zertifizierter Kunde von der Beschwerde betroffen, erfordert dies eine Berücksichtigung der Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems. Nach dieser Untersuchung werden die notwendigen Maßnahmen gemäß den Untersuchungsergebnissen zur Behebung festgelegt.

Bezieht sich die Beschwerde auf einen zertifizierten Kunden der Zertifizierungsstelle oder dessen Produkt, ist die Beschwerde innerhalb eines angemessenen Zeitraums (ca. innerhalb 1

|                               |   |  |              |
|-------------------------------|---|--|--------------|
| <b>Bosch Engineering GmbH</b> | <b>BEG-EPV VA-09-01<br/>Leitfaden<br/>Beschwerde- und<br/>Einspruchsverfahren</b> |  <b>BOSCH</b> |              |
| Version:<br>2.0               | Author:<br>BEG/EPV - Zertifizierungsstelle  | Date:<br>29.11.2010  | Page:<br>3/4 |

Monat) diesem Kunden zur Stellungnahme oder zur Behandlung unter Wahrung der Vertraulichkeit gegenüber dem Beschwerdeführer zuzuleiten. Der Beschwerdeführer ist hierüber von der Zertifizierungsstelle entsprechend zu informieren.

Soweit eine Beschwerde berechtigt ist, muss mit dem Beschwerdeführer und dem betroffenen Kunden ermittelt werden, ob der Gegenstand der Beschwerde und dessen Lösung öffentlich zugänglich gemacht werden muss. Die endgültige Entscheidung hierzu obliegt der Zertifizierungsstelle.

Die Beendigung des Beschwerdeverfahrens wird soweit möglich dem Beschwerdeführer formell schriftlich mitgeteilt.

## **2.2 Behandlung von Einsprüchen**

Gegen Prüf- und Zertifizierungsentscheidungen kann Einspruch eingelegt werden. Einsprüche können nur von einer vertretungsberechtigten Person des zertifizierten Kunden der Zertifizierungsstelle erhoben werden.

Dem Einspruchsführer entstehen dadurch keine Nachteile.

Für alle Entscheidungen bezüglich des Umgangs mit Einsprüchen ist die Zertifizierungsstelle verantwortlich. Der Leiter der Zertifizierungsstelle oder der stellvertretende Leiter (unter Berücksichtigung von 2 Allgemein) überprüft die Entscheidung, auf die sich der Einspruch bezieht, anhand der vorgetragenen Gründe.

Anschließend entscheidet der Leiter oder stellvertretende Leiter (unter Berücksichtigung von 2 Allgemein) über den Einspruch und teilt seine Entscheidung der einsprechenden Stelle unverzüglich schriftlich unter Angabe der Gründe mit.


Der Abschluss des Einspruchsverfahrens wird dem Einspruchsführer formell schriftlich mitgeteilt.

## **3. Korrekturmaßnahmen**

Soweit eine Beschwerde oder ein Einspruch berechtigt ist und eine Abweichung festgestellt wurde legt der Zertifizierungsstellenleiter oder der stellvertretende Leiter eine entsprechende angemessene Maßnahme zur Abhilfe, den oder die Verantwortlichen für die Durchführung und den Erledigungstermin fest.

Der Festlegung von Korrektur- bzw. Vorbeugemaßnahme geht eine Analyse der Ursache voraus. Ähnliche Fälle sind dabei zu Berücksichtigen.

Kurzfristige Maßnahmen dienen zur unmittelbaren Beseitigung eines offensichtlichen Fehlers, langfristige Maßnahmen sind auf die Fehlerursache und der Vorbeugung des wieder Auftretens gerichtet.

|                               |   |  |              |
|-------------------------------|---|--|--------------|
| <b>Bosch Engineering GmbH</b> | <b>BEG-EPV VA-09-01<br/>Leitfaden<br/>Beschwerde- und<br/>Einspruchsverfahren</b> |  <b>BOSCH</b> |              |
| Version:<br>2.0               | Author:<br>BEG/EPV - Zertifizierungsstelle  | Date:<br>29.11.2010  | Page:<br>4/4 |

Im Rahmen seiner Verantwortung überwacht der Zertifizierungsstellenleiter oder dessen Stellvertreter die Durchführung und überprüft die Wirksamkeit der festgelegten Maßnahme.

#### 4. Änderungshistorie

| Version | Datum      | Abteilung, Autor        | Änderung   |
|---------|------------|-------------------------|--|
| 1.0     | 10.03.2010 | BEG/EPV Dr. André Frank | Initiale Version   |
| 2.0     | 29.11.2010 | BEG/EPV Dr. André Frank | - Überarbeitung<br>- Sichtvermerk ergänzt<br>- Nummerierung VA ergänzt |

Mit der jeweils aktuellen Version werden alle vorhergehenden Versionen des Dokuments ungültig.

#### 5. Genehmigung

|                        | Abteilung, Autor        | Datum: | Unterschrift: |
|------------------------|-------------------------|--------|---------------|
| Verantwortlicher:      | BEG/EPV Dr. André Frank |        |               |
| Qualitätsbeauftragter: | BEG/EPV-QMB Thomas Groß |        |               |

#### 6. Kenntnisnahmevermerk (pdf-Signatur):

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |