

QMH	argus CERT BAU	Dok 7-1	Seite 1 von 1 Revision 0
-----	----------------	---------	-----------------------------

Beschwerdeverfahren der Zertifizierungsstelle

- Dieses Dokument dient der ablauforganisatorischen Darstellung und dem Nachweis eines Beschwerdeverfahrens gegenüber Anbietern / Mitgliedern. Unter dem Begriff Beschwerde werden eingehende Einsprüche, Beschwerden und Streitfälle zusammengefasst.
- Die Person bzw. die Firma, welche Einsprüche, Beschwerden oder Streitfälle vorbringt wird im weiteren Ablauf als Beschwerdeführer bezeichnet.
- Weitergehende Regelungen innerhalb der Zertifizierungsstelle sind in Kap. 7 aufgeführt. Hierzu zählen insbesondere die Aufzeichnungen aller eingehenden Beschwerden und die Weiterleitung an den zuständigen Mitarbeiter.
- Dem Beschwerdeführer wird der Erhalt einer formellen Beschwerde bestätigt, und die Möglichkeit gegeben, seine Beschwerde persönlich vorzubringen.
- Sind die Beschwerden unbegründet, da diese inhaltlich / sachlich widerlegt werden können, so wird vom Leiter der Zertifizierungsstelle der Vorgang beantwortet und der Sachverhalt dargelegt.
- Sind die Beschwerden gerechtfertigt, so arbeiten gemeinsam der Leiter der PÜZ-Stelle mit den Geschäftsführern Vorschläge zur Nachbesserung / Behebung aus, der Leiter der PÜZ-Stelle prüft und genehmigt diese. Der Beschwerdeführende wird vom Ergebnis dieser Maßnahmen unterrichtet und kann diese annehmen. Bei einer Ablehnung durch den Beschwerdeführenden ist eine Nachbesserung der Vorschläge zu prüfen.
- Die Durchführung der Nachbesserung und Abrechnung der Kosten erfolgt bei Fremdverschulden nach Aufwand.
- Ist ein Beschwerdeführer nicht mit den Vorschlägen einverstanden, so können diese je nach Sachlage an den Fachausschuss weitergeleitet werden. Diese können dann das Thema beraten und eine Empfehlung abgeben.
- Über das Ergebnis und den Abschluss des Beschwerdeverfahrens ist der Beschwerdeführer formell zu informieren.
- Zuständiges Gericht im Sinne des § 1045 ZPO ist das Landgericht Stuttgart.