

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

Beschwerdeverfahren der Zertifizierungsstelle

- Dieses Dokument dient der Darstellung des Beschwerdeverfahrens gegenüber der Zertifizierungsstelle. Es gilt für die Bearbeitung von Beschwerden (zum Ablauf der Zertifizierungsverfahrens / Verhalten von Mitarbeitern) und Einsprüchen (Nichteinverständnis eines Kunden mit Entscheidungen im Zertifizierungsverfahren).
- Im weiteren Ablauf werden unter dem Begriff Beschwerde alle eingehenden Beschwerden und Einsprüche zusammengefasst. Die Person bzw. die Firma, welche Beschwerden oder Einsprüche vorbringt wird im weiteren Ablauf als Beschwerdeführer bezeichnet.
- Beschwerden und Einsprüche gehen schriftlich oder mündlich in der Zertifizierungsstelle ein. Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, mündliche Eingänge schriftlich aufzuzeichnen und weiterzuleiten. Insbesondere für Einsprüche ist dies in schriftlicher Form noch zu ergänzen.
- Die Zertifizierungsstelle prüft, ob sich die Beschwerde auf ihre Zertifizierungstätigkeiten bezieht und bestätigt den Erhalt der formellen Beschwerde / Einspruch schriftlich.
- Die Beschwerde wird im Verfahren durch Mitarbeiter bearbeitet und geklärt, welche selbst nicht in die beanstandete Zertifizierungstätigkeit einbezogen waren.
- Die Frist vom Eingang bis zur Mitteilung der Entscheidung an den Beschwerdeführer sollte vier Wochen nicht überschreiten. Sollte die Bearbeitung z.B. aufgrund zusätzlicher Informationsbeschaffung längere Zeit in Anspruch nehmen, erhält der Beschwerdeführer eine entsprechende Information.
- Falls es zu keiner einvernehmlichen Lösung kommt, kann der Fachausschuss der argus CERT BAU dazu angehört werden. Danach entscheidet die Zertifizierungsstelle abschließend über das Verfahren.
- Über das Ergebnis und den Abschluss des Beschwerdeverfahrens ist der Beschwerdeführer formell zu informieren.
- Die Durchführung der Nachbesserung und Abrechnung der Kosten erfolgt bei Fremdverschulden nach Aufwand.
- Zuständiges Gericht im Sinne des § 1045 ZPO ist das Landgericht Stuttgart.