

SKH Fassung: 1 Dok. Nr. 89.002	Qualitätshandbuch Seite 1 von 2
---	------------------------------------

VERFAHREN ZUR BEHANDLUNG VON REKLAMATIONEN

Definition einer Reklamation

I: Unter einer Reklamation werden alle Anträge externer Parteien zur Untersuchung eines Mangels eines Produkts oder eines Verfahrens im Rahmen einer Verordnung verstanden.

II: Reklamation über SKH

Ad I)

Vonseiten des Koordinators für Reklamationen:

1) Falls sich die Reklamation sich auf ein zertifiziertes Produkt/eine zertifizierte Dienstleistung bezieht und der Beschwerdeführer noch keinen Kontakt mit dem Zertifikatsinhaber hatte, wird er aufgefordert, sich zunächst an den Zertifikatsinhaber zu wenden. Falls erforderlich, werden dem Beschwerdeführer die Namen- und Adressdaten des Zertifikatsinhabers übermittelt. Wenn der Beschwerdeführer Kontakt mit dem Zertifikatsinhaber aufgenommen hat und beide Parteien keine Einigung erzielen, wird die Reklamation in Behandlung genommen. Bei einer Reklamation wird im Reklamationsbuch eine Notiz mit den folgenden Informationen erfasst:

- Eingangsdatum;
- Daten Beschwerdeführer;
- Art der Reklamation;
- Nummer der Reklamation.

Anonyme Reklamationen und Äußerungen von Unzufriedenheit, die nicht als Reklamation behandelt werden können, werden während des Audits als Kommentar von der betroffenen Partei umschrieben (beim folgenden Kontrollbesuch des betreffenden Zertifikatsinhabers als Kommentar hinzufügen).

2) Schreiben an den Zertifikatsinhaber mit obigen Angaben und Antwortfrist (2 Wochen). Eine digitale Kopie (CC) dieses Schreibens an den Beschwerdeführer.

Die Verständigung erfolgt in niederländischer Sprache oder in einer Sprache, die vom SKH-Vertreter und dem Beschwerdeführer vereinbart wurde. SKH wird auf Antrag des Beschwerdeführers dessen Identität vor dem Beschuldigten vertraulich behandeln.

Vonseiten des Zertifikatsinhabers:

3) Antwort auf das Schreiben.

Vonseiten des Projektleiters:

4) Die Reaktion des Zertifikatsinhabers wird bewertet und aufgrund dieser wird entschieden, ob eine Untersuchung eingeleitet wird.

Vonseiten des Projektleiters:

5) Falls eine Untersuchung stattfindet, folgt ein Report mit dem Datum der Untersuchung, den Beteiligten und der Schlussfolgerung *).

Vonseiten des Begutachters:

6) Beurteilt den Report als Gegenleser.

Vonseiten des Projektleiters

Der Zertifikatsinhaber erhält eine Bestätigung, dass die Beschwerde abgewickelt wurde.

Vonseiten des Geschäftsführers:

7) Reaktion in Richtung Beschwerdeführer mit den Untersuchungsergebnissen, falls möglich, innerhalb von 3 Monaten nach Vorlage der Reklamation **). Die beteiligten Parteien haben 2 Wochen Zeit, um zu reagieren.

*) Falls aus der Schlussfolgerung hervorgeht, dass der Zertifikatsinhaber in Verzug ist, führt dies, unter Berücksichtigung der SKH-Zertifizierungsbestimmungen, zu Folgendem:

SKH Fassung: 1 Dok. Nr. 89.002	Qualitätshandbuch Seite 2 von 2
---	------------------------------------

- **Anschreiben an den Zertifikatinhaber**
Das Schreiben an den Zertifikatsinhaber enthält einen Absatz mit einer Anforderung bezüglich den vom Zertifikatsinhaber zu ergreifenden Korrekturmaßnahmen.
- **Abwicklung der Beschwerde**
Eine Reklamation ist abgewickelt, wenn das obige Verfahren abgeschlossen wurde und die Korrekturmaßnahmen ergriffen wurden. Die betreffenden Maßnahmen werden während einer Überprüfung erfasst/verifiziert oder beim Zertifikatsinhaber angefordert.

Im Reklamationsbuch wird das letzte Datum zum Zeichen der Abwicklung erfasst.

Archivierung

Nach Abwicklung der Reklamation wird die gesamte Korrespondenz bezüglich der Reklamation in der Akte des betreffenden Zertifikatsinhabers abgelegt. Die Erkenntnisse werden in Synergy (Dossier) gespeichert und die Dokumentation/das Dossier befindet sich im Reklamationsbuch. Im Reklamationsbuch wird das letzte Datum zum Zeichen der Abwicklung erfasst.

** Bei externen Systemen hat der Beschwerdeführer auch die Möglichkeit, dem Systemverwalter wie FSC / PEFC / SSVV / SCCM / SMK usw. die Reklamation vorzulegen. Eine Reklamation wird zunächst gemäß dem Beschwerdeverfahren von SKH behandelt und, falls nicht gelöst, ASI und letztendlich FSC vorgelegt. Im Falle von Uneinigkeiten über die Ergebnisse des Audits in Bezug auf die normativen Dokumente

Ad II) Siehe Dok. Nr. 89.167 (Flussdiagramm), Dok. Nr. 89.169 (Formular für Registrierung einer Reklamation) und Dok. Nr. 89.171 (Reklamationsübersicht).

Hinweis: Die Untersuchung von und Beschluss über Reklamationen dürfen nicht zu diskriminierenden Handlungen führen.

Veröffentlichung der Reklamation und Lösung: Je nach Art der Reklamation in Absprache mit dem Beschwerdeführer und dem Zertifikatsinhaber entscheiden, inwieweit die Reklamation und die Lösung veröffentlicht werden (im Hinblick auf Managementsysteme).

Für dieses Verfahren sind die Anforderungen für Geheimhaltung anwendbar.