

## Beschwerden und Einspruchsverfahren

Beschwerden im Zusammenhang mit dem Zertifizierungsprozess der vom MSCB erbrachten Dienstleistungen, insbesondere der Managementsysteme, können von Auftraggebern (Kunden) entgegengenommen werden.

Die Beschwerde kann nur schriftlich (bei der Firma) angenommen werden.

- Jede Beschwerde wird von einem Mitarbeiter des MSCB entgegengenommen und registriert.
- Die Entgegennahme, Bewertung und Entscheidung von Beschwerden führen nicht zu diskriminierenden Maßnahmen.

Auf der Grundlage der im Laufe des Beschwerdeverfahrens gesammelten Daten nimmt der Qualitätsbeauftragte oder der Abteilungsleiter eine vorläufige Bewertung der eingegangenen Beschwerde vor. Für die vorläufige Beurteilung und Einstufung der Beschwerde ist eine Frist von höchstens 10 Arbeitstagen vorgesehen.

Die Kommission hat einen Monat Zeit, um alle eingegangenen Beschwerden zu prüfen und eine Entscheidung zu treffen. Werden die Fristen nicht eingehalten, wird die beschwerdeführende Organisation unter Angabe der Gründe für die Fristverlängerung informiert.

Die beschwerdeführende Organisation wird über die endgültige Entscheidung über die Hauptbeschwerde informiert, und der Qualitätsbeauftragte fasst die Informationen und den Status aller Beschwerden in dem entsprechenden Register zusammen. Anfragen und Beschwerden (Reklamationen) werden gemäß dem vom MSCB genehmigten internen Verfahren bearbeitet.