

UNIVERSAL – Certification Services	
BESCHWERDEN und EINSPRÜCHE VERFAHREN	Document No: UPR.06

1. ZIEL

Ziel von dieser Vorgehensweise ist die Bestimmung der Behandlungsmethoden für die Beschwerden und Einsprüche zu den Systemzertifizierungsaktivitäten von UNIVERSAL zusammen mit den Beschwerden und Streitigkeiten über die zertifizierten Organisationen durchgeführt.

2. DEFINITIONEN

Appell: Unabhängig von den Entscheidungen der *UNIVERSAL*, den Zustand der Uneinigkeit im Falle von Streitigkeiten und Beschwerden.

Beanstandung: Die negativen Äußerungen der Organisationen oder andere interessierte Parteien über die Leistung, Verfahren und Richtlinien für die Zertifizierungsaktivitäten von *UNIVERSAL* Verbindung stehen und deren Mitarbeiter unter dem Namen *UNIVERSAL* dient, die Organisationen von *UNIVERSAL* und ihre Aktivitäten im Rahmen der damit verbundenen zertifiziert Zertifikate.

3. Beiträge zu diesem Thema

UFR.32 Beschwerde Bewertungsformular

4. ANWENDUNG

1.1. Die Beschwerden über die System-Zertifizierung Aktivitäten von *UNIVERSAL*

Die Beschwerden über die Zertifizierungstätigkeiten wie Berichte, Audit-Teams, Prüfungsbereiche, etc. können schriftlich oder mündlich abgegeben werden.

Die Beschwerden, die Beschwerde Bewertungsformular erfasst und Vertreters durch das Personal, die die Beschwerden erhält weitergeleitet.

Die von *UNIVERSAL* Beschwerden werden durch den Zusammenhang Abteilungsleiter und Vertreters in sieben (7) Arbeitstagen bewertet. Der Beschwerdeführer wird vorher schriftlich informiert und die Beschwerde, die Beschwerde Bewertungsausschuss weitergeleitet werden, je nachdem, um den Inhalt.

Die Beschwerden über die Prüfungsberichte, Audit-Teams, Prüfungsbereiche, etc. sind von der Beschwerde Bewertungsausschuss in der ersten der Beschwerde Bewertungstreffen ausgewertet.

Die erforderlichen Korrektur- / Vorbeugungsmaßnahmen werden in Übereinstimmung mit den Beschlüssen in der Sitzung oder nach der Bewertung eines Vertreters aus initiiert.

Der Beschwerdeführer wird schriftlich über die Ergebnisse der Maßnahmen in (1) einen Monat nach der Beschwerde vom informiert.

1.2. Die Beschwerden über die bescheinigte Organisationen

Die schriftliche oder mündliche Beschwerden über die zu *UNIVERSAL* Webadresse oder *UNIVERSAL* schickt zertifizierten Organisationen, die Beschwerde Bewertungsformular erfasst und Vertreters durch das Personal, die die Beschwerden erhält weitergeleitet.

Date: 05.06.2014	Revision No: 3	Page: 1/2
The documents that do not bear red "Controlled Copy" cachet, are uncontrolled.		

UNIVERSAL – Certification Services	
BESCHWERDEN und EINSPRÜCHE VERFAHREN	Document No: UPR.06

Die Beschwerden, die sich aus den Abweichungen in den Qualitätssysteme der Organisationen werden von der Verwaltungsbeauftragten schriftlich dem Stand der Organisation weitergeleitet, und die Organisation aufgefordert, schriftliche Informationen über die getroffenen Maßnahmen oder im Zusammenhang mit den Klagen über sich selbst getroffen wird.

Die ankommenden Informationen werden von der Steuerung Vertreter ausgewertet. Je nach Bedeutung der Beschwerde kann eine Prüfung in der Organisation durchgeführt werden, oder es kann an der Prüfung in der regulären Frist durchgeführt überprüft, ob die Datensätze zu den Beschwerden bezogen werden regelmäßig gewartet werden oder nicht.

Die mit der Beschwerde Informationen an den Kunden weitergeleitet.

Alle Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen werden von der Verwaltungsbeauftragten gefolgt.

1.3. Die Berufungs Über das System-Zertifizierung und Zertifizierungsorganisationen Aktivitäten

Das Unternehmen kann seine Appelle zu den Entscheidungen des *UNIVERSAL* an die Höfe von Deutschland zu übermitteln.

In solchen Fällen erhält *UNIVERSAL* Appelle an ihre Entscheidung; Rechtseinwand wird informiert, dass er / sie kann ihre / seine Berufung auf eine höhere offizieller Ebene weiterzuleiten.

1.4. Information der nahe stehenden Personen

Alle Klagen, Beschwerden und Streitigkeiten durch *UNIVERSAL* erhalten werden als streng geheim gehalten und nicht an Dritte ausgewiesen.

Gegebenenfalls wird nur der Körper, der Akkreditierungsstelle akkreditiert *UNIVERSAL* informiert. Wenn diese Art von Rechts Unterrichtung erfolgt, wird die damit verbundene Kunden von *UNIVERSAL* informiert.

REVISIONSINFORMATIONEN		
Rev. No	Überarbeitet am	Revision Erklärung
0	23.06.2008	Verfahren wiederhergestellt wird, weil der Weitergabe ISO / IEC 17021 Standard.
1	09.11.2013	Grammatischen und redaktionelle Änderungen wurden durchgeführt. Schriftarten Handbuchs wurden von "Tahoma" auf "Calibri" geändert.
2	20.01.2014	Der Firmenname und das Logo als "UNIVERSAL AG" korrigiert.
3	05.06.2014	Der Firmenname und das Logo als "UNIVERSAL" korrigiert.

ZUBEREITUNG	ZULASSUNG
MANAGEMENTBEAUFTRAGTER	GESCHÄFTSFÜHRER

Date: 05.06.2014	Revision No: 3	Page: 2/2
The documents that do not bear red "Controlled Copy" cachet, are uncontrolled.		