EUROPEAN CERTIFICATION ASSESSMENT AND TESTING SERVICES
BORSIGALLEE 18, 4. OG LINKS 60388 FRANKFURT AM MAIN

TEL: (069) 1367-2688– FAX: (069) 1367-2816
info@ecatest.com / info@ecatest.de

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil der Dokumente darf ohne schriftliche Genehmigung durch Kopieren, Aufzeichnen, Drucken oder andere Mittel vervielfältigt oder veröffentlicht werden.

VERFAHREN ZUR LENKUNG VON KUNDENBEZIEHUNGEN

KONTROLLKOPIE

1. ZWECK

Dieses Verfahren hat zum Ziel, die Methode für die Erfassung und Bewertung von Kundenfeedback, Beschwerden, Einsprüchen sowie die Messung der Kundenzufriedenheit in allen kundenbezogenen Prozessen ab dem Eingang der Anfrage für Inspektionsdienstleistungen festzulegen.

2. UMFANG

Dieses Verfahren umfasst die Umsetzungsschritte zur Messung der Kundenzufriedenheit sowie zur Entgegennahme und Bewertung von Vorschlägen, Beschwerden und Einsprüchen in allen kundenbezogenen Prozessen, beginnend mit dem Eingang der Anfrage zu Inspektionsdienstleistungen.

3. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN / ABKÜRZUNGEN

Beschwerde	:	Eine von einer Person oder Organisation eingereichte Äußerung der Unzufriedenheit im Zusammenhang mit den Tätigkeiten von ECATEST, die eine Antwort erfordert.
Einspruch	:	Der Antrag einer Person oder Organisation, die Dienstleistungen von ECATEST in Anspruch nimmt, auf erneute Überprüfung einer von ECATEST getroffenen Entscheidung.
Vorschlag	:	Eine von einer Partei, die Dienstleistungen von ECATEST in Anspruch nimmt, eingereichte Idee im Zusammenhang mit den angewendeten Verfahren, die zur Prüfung vorgelegt wird.
Kundenzufriedenheit	:	Der Grad der Zufriedenheit, den der Kunde wahrnimmt, basierend auf der Erfüllung der vereinbarten Anforderungen.
ECATEST	:	European Certification Assessment And Testing Services

4. VERANTWORTLICHKEITEN

4.1. Gesamtes Personal

Alle Mitarbeitenden sind dafür verantwortlich, mündliche oder schriftliche Beschwerden, Vorschläge und Einsprüche von den bedienten Parteien an den Qualitätssystembeauftragten zu melden.

EUROPEAN CERTIFICATION ASSESSMENT AND TESTING SERVICES
BORSIGALLEE 18, 4. OG LINKS 60388 FRANKFURT AM MAIN

TEL: (069) 1367-2688– FAX: (069) 1367-2816
info@ecatest.com / info@ecatest.de

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil der Dokumente darf ohne schriftliche Genehmigung durch Kopieren, Aufzeichnen, Drucken oder andere Mittel vervielfältigt oder veröffentlicht werden.

4.2. Qualitätssystemexperte

Ist verantwortlich für die Erfassung der eingegangenen Mitteilungen sowie – falls erforderlich – für die Verfolgung und Koordination von Korrekturmaßnahmen, für die Analyse der Kundenzufriedenheitsdaten und deren Präsentation an die oberste Leitung sowie für die Einleitung erforderlicher Maßnahmen.

4.3. Technischer Leiter

Ist verantwortlich für die gemeinsame Bewertung der eingegangenen Mitteilungen zusammen mit dem Qualitätsmanagementbeauftragten sowie für die Entscheidung über Einsprüche im Zusammenhang mit den erbrachten Dienstleistungen gegenüber dem Kunden

4.4. Experte für Geschäftsentwicklung und Planung

Er ist verantwortlich für das regelmäßige Verteilen von Kundenzufriedenheitsumfragen an Unternehmen und das Teilen der erhaltenen Ergebnisse mit dem Qualitätsmanagementbeauftragten sowie für die Zusammenarbeit mit dem Qualitätsmanagementbeauftragten hinsichtlich der eingegangenen Mitteilungen wie Vorschläge, Beschwerden oder Einsprüche.

KONTROLLKOPIE

EUROPEAN CERTIFICATION ASSESSMENT AND TESTING SERVICES
BORSIGALLEE 18, 4. OG LINKS 60388 FRANKFURT AM MAIN

TEL: (069) 1367-2688– FAX: (069) 1367-2816
info@ecatest.com / info@ecatest.de

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil der Dokumente darf ohne schriftliche Genehmigung durch Kopieren, Aufzeichnen, Drucken oder andere Mittel vervielfältigt oder veröffentlicht werden.

5. ANWENDUNG

5.1. Allgemein

5.1.1. Die Kundenmitteilungen, die Beschwerden, Einsprüche und Vorschläge umfassen, die an die Verantwortlichen von ECATEST übermittelt werden, werden gemäß diesem Verfahren bewertet. Im Rahmen des Kundenbeziehungsmanagements zeigt dieses Verfahren, wie Beschwerden und Einsprüche behandelt werden, und das KYS.FRM.31794 Beschwerde-/Einspruchsbenachrichtigungs- und Bewertungsformular ist über die ECATEST-Website für die relevanten Parteien zugänglich.

5.1.2. Während des gesamten Prozesses von der Annahme bis zur Beendigung der Beschwerde oder des Einspruchs sind die verantwortlichen Mitarbeiter verpflichtet, die Grundsätze der Unparteilichkeit und Vertraulichkeit einzuhalten. Bei der Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen ist es das grundlegende Prinzip von ECATEST, gemeinsam mit dem Kunden schnell eine konstruktive Lösung im Einklang mit den gesetzlichen Anforderungen und den geltenden Standards zu finden.

5.1.3. Beschwerden oder Einsprüche von Kunden können die folgenden Situationen umfassen, sind jedoch nicht darauf beschränkt;

- Verspätete Erbringung der Dienstleistung
- Einsprüche gegen fehlerhafte Informationen in den erstellten Dokumenten (Kundenname, Adressänderungen usw.)
- Beschwerden und Einsprüche aufgrund von Abweichungen vom Inhalt des Angebots/Vertrags
- Beschwerden und Einsprüche hinsichtlich der Prüf- und Dienstleistungsqualität (Personal, Subunternehmer, Prüfergebnisse, Kommunikationsprobleme usw.)

5.1.4. Alle Beschwerden bezüglich unangemessener Dienstleistungen werden in Zusammenarbeit zwischen dem Technischen Leiter und dem Qualitätsmanagementbeauftragten verfolgt. Bei Bedarf wird gemäß dem Verfahren KYS.PRD.24533 Verfahren zur Lenkung von Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen verfahren.

5.1.5. Bei der Bewertung von Beschwerden/Einwänden werden alle Schritte des Fortschrittsberichts schriftlich dem Kunden mitgeteilt. Um diskriminierende Maßnahmen zu vermeiden, wird das betreffende Personal, wenn es sich um technisches Personal, einschließlich des Technischen Leiters, handelt, in keinem Fall in die Bewertungs- und Genehmigungsprozesse einbezogen.

KONTROLLKOPIE

EUROPEAN CERTIFICATION ASSESSMENT AND TESTING SERVICES
BORSIGALLEE 18, 4. OG LINKS 60388 FRANKFURT AM MAIN

TEL: (069) 1367-2688– FAX: (069) 1367-2816
info@ecatest.com / info@ecatest.de

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil der Dokumente darf ohne schriftliche Genehmigung durch Kopieren, Aufzeichnen, Drucken oder andere Mittel vervielfältigt oder veröffentlicht werden.

5.1.6. ECATEST ist verantwortlich für das Management aller Informationen, die im Rahmen seiner Aktivitäten oder durch die Ausführung seiner Tätigkeiten gemäß den gesetzlichen Verpflichtungen gewonnen oder erstellt werden.

5.1.7. Wenn Informationen des Kunden öffentlich zugänglich gemacht werden sollen, informiert ECATEST den Kunden schriftlich, bevor die Informationen geteilt werden. Die Information erfolgt durch den Technischen Leiter oder den Qualitätsmanagementbeauftragten. Informationen, die aus Inspektions- und Zertifizierungsaktivitäten stammen, können vom Kunden gemäß gesetzlichen Verpflichtungen oder im Einklang mit den mit ECATEST vereinbarten Bedingungen öffentlich gemacht werden. Andernfalls gelten alle Informationen von ECATEST und dem Kunden als vertraulich und werden nicht an Dritte weitergegeben.

5.1.8. ECATEST kann Informationen, die aus Inspektions- und Zertifizierungsdienstleistungen gewonnen wurden, offenlegen, wenn dies gesetzlich erforderlich ist oder vertraglich autorisiert wurde. In solchen Fällen wird der Kunde, sofern gesetzlich nicht verboten, schriftlich über die zu offenlegenden Informationen informiert. Die Information erfolgt durch den Technischen Leiter oder den Qualitätsmanagementbeauftragten.

5.1.9. Informationen über den Kunden, die von Dritten (z. B. Beschwerdeführern, Regulierungsbehörden) erhalten werden, gelten von ECATEST als vertrauliche Informationen. Diese Informationen werden von ECATEST vertraulich behandelt und ohne Zustimmung des Anbieters nicht mit dem Kunden geteilt.

5.2. Empfang und Bewertung von Vorschlägen

Kunden können ihre Vorschläge zur Dienstleistungsqualität schriftlich über das Kontaktformular auf der ECATEST-Website oder per E-Mail einreichen, oder sie können diese auch mündlich den ECATEST-Verantwortlichen mitteilen. Mündliche Mitteilungen, die an den Business Development- und Planning Specialist oder andere ECATEST-Mitarbeiter gerichtet sind, werden schriftlich an den Qualitätsmanagementbeauftragten und den Technischen Leiter weitergeleitet. Auch Mitteilungen über die Website und per E-Mail werden zur Bewertung an den Qualitätsmanagementbeauftragten und den Technischen Leiter weitergeleitet.

KONTROLLKOPIE

EUROPEAN CERTIFICATION ASSESSMENT AND TESTING SERVICES
BORSIGALLEE 18, 4. OG LINKS 60388 FRANKFURT AM MAIN

TEL: (069) 1367-2688– FAX: (069) 1367-2816
info@ecatest.com / info@ecatest.de

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil der Dokumente darf ohne schriftliche Genehmigung durch Kopieren, Aufzeichnen, Drucken oder andere Mittel vervielfältigt oder veröffentlicht werden.

5.3. Entgegennahme von Beschwerden und Einsprüchen

5.3.1. ECATEST nimmt Beschwerden und Einsprüche von den bedienten Parteien schriftlich über das Formular KYS.FRM.31794 "Beschwerde-/Einspruchsbenachrichtigungs- und Bewertungsformular" auf.

5.3.2. Das Formular KYS.FRM.31794 " Beschwerde-/Einspruchsbenachrichtigungs- und Bewertungsformular" ist auf der ECATEST-Website veröffentlicht und für die betroffenen Parteien zugänglich. Der Beschwerdeführer/Einspruchsteller füllt das Formular aus und sendet es schriftlich über die ECATEST-Kommunikationskanäle (E-Mail, Fax). Alle diese Mitteilungen, die vom Kunden eingehen, werden dem Qualitätsmanagementbeauftragten übermittelt.

5.3.3. Wenn eine Beschwerde/Einspruch nicht vom Qualitätsmanagementbeauftragten entgegengenommen wird, wird sie in das Formular KYS.FRM.31794 " Beschwerde-/Einspruchsbenachrichtigungs- und Bewertungsformular" aufgenommen und per E-Mail an den Qualitätsmanagementbeauftragten übermittelt.

5.4. Bewertung von Beschwerden und Einsprüchen

5.4.1. ECATEST ist verpflichtet, alle gemeldeten Beschwerden und Einsprüche zu lösen und abzuschließen. Diese Maßnahmen umfassen die Bestätigung, ob das Thema der Beschwerde/des Einspruchs mit den Dienstleistungsaktivitäten zusammenhängt, die Feststellung der Verantwortlichen und die Information der Parteien, die die Beschwerde oder den Einspruch eingereicht haben.

5.4.2. Jede eingereichte KYS.FRM.31794 "Beschwerde/Einspruch Meldung und Bewertung" erhält eine Nummer, die vom Qualitätsmanagementbeauftragten vergeben wird.

5.4.3. Die erste Phase der Untersuchung einer Beschwerde/eines Einspruchs besteht darin, zu bestätigen, ob die Beschwerde/der Einspruch in den Verantwortungsbereich von ECATEST fällt. Diese erste Beurteilung wird zunächst vom Qualitätsmanagementbeauftragten und dem Technischen Direktor durchgeführt. Falls notwendig, werden die betreffenden Mitarbeiter und deren Vorgesetzte mündlich und schriftlich zu dem Thema befragt. Wenn bestätigt wird, dass die Beschwerde/der Einspruch nicht in den Verantwortungsbereich von ECATEST fällt, wird sie nicht weiter bearbeitet. Diese Entscheidung wird vom Qualitätsmanagementbeauftragten oder dem Technischen Direktor dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Nach Eingang der Beschwerde oder des Einspruchs wird das Ergebnis der Überprüfung innerhalb von 5 (fünf) Werktagen dem Kunden mitgeteilt.

KONTROLLKOPIE

EUROPEAN CERTIFICATION ASSESSMENT AND TESTING SERVICES
BORSIGALLEE 18, 4. OG LINKS 60388 FRANKFURT AM MAIN

TEL: (069) 1367-2688– FAX: (069) 1367-2816
info@ecatest.com / info@ecatest.de

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil der Dokumente darf ohne schriftliche Genehmigung durch Kopieren, Aufzeichnen, Drucken oder andere Mittel vervielfältigt oder veröffentlicht werden.

5.4.4. Wenn die Beschwerde/der Einspruch bestätigt wird, analysiert das Bewertungsteam die Hauptursache der Beschwerde/des Einspruchs. Es wird entschieden, ob eine Korrektur erforderlich ist. Die vorgenommenen Korrekturen und deren Durchführungsdatum werden im Formular festgehalten. Das Bewertungsteam entscheidet, ob für die betreffende Beschwerde/den Einspruch eine Korrekturmaßnahme erforderlich ist. Falls ja, werden die Nummer der eingeleiteten Korrekturmaßnahme und das Eröffnungsdatum im Formular eingetragen.

5.4.5. Nach den Korrekturmaßnahmen wird die Entscheidung bezüglich der Beschwerde/des Einspruchs sowie der Abschlussstatus der Korrekturmaßnahme im Formular festgehalten. Das Ergebnis wird dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Die Benachrichtigung erfolgt durch den Qualitätsmanagementbeauftragten oder den Technischen Direktor. Der Kunde wird innerhalb von 5 (fünf) Werktagen nach Abschluss der Korrekturmaßnahme informiert. Das Benachrichtigungsdatum, das Kommunikationsmittel (E-Mail, Fax, Schreiben mit Dokumentenversand etc.), die benachrichtigte zuständige Person und die Kontaktinformationen werden im Formular vermerkt.

5.4.6. Nach der Bestätigung der Benachrichtigung durch den Kunden gibt der Qualitätsmanagementbeauftragte die Abschlussbestätigung des Formulars. Das Abschlussdatum wird eingetragen und die Aufzeichnungen zur Beschwerde und zum Einspruch werden im E-PDM-System archiviert.

5.5. Messung der Kundenzufriedenheit

5.5.1. Zur Messung der Kundenzufriedenheit wird vom Geschäfts- und Planungsbeauftragten nach dem Versand der Unterlagen für die Inspektions- und Zertifizierungsdienste an den Kunden eine Kundenbefragung (BDD.FRM.27871 Kundenbefragung) per E-Mail oder Post an die Unternehmensvertreter gesendet. Die Häufigkeit der Umfrageanforderung kann je nach Häufigkeit der Inspektions- und Zertifizierungsaufträge des Kunden variieren.

5.5.2. Die Antworten und Anfragen des Kunden werden vom Geschäfts- und Planungsbeauftragten an den Qualitätsmanagementbeauftragten weitergeleitet und im Rahmen des Überprüfungstreffens des Managements behandelt.

5.5.3. Für Bewertungen, die im Kundenfeedback-Fragebogen 80 (achtzig) oder weniger Punkte erhalten, wird eine Korrekturmaßnahme eingeleitet. Wenn jedoch eine Nichtkonformität vorliegt, die ein Risiko darstellt und die mehr als 80 (achtzig) Punkte im Fragebogen erzielt, wird diese zur Bewertung herangezogen und eine

KONTROLLKOPIE

EUROPEAN CERTIFICATION ASSESSMENT AND TESTING SERVICES
BORSIGALLEE 18, 4. OG LINKS 60388 FRANKFURT AM MAIN

TEL: (069) 1367-2688– FAX: (069) 1367-2816
info@ecatest.com / info@ecatest.de

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil der Dokumente darf ohne schriftliche Genehmigung durch Kopieren, Aufzeichnen, Drucken oder andere Mittel vervielfältigt oder veröffentlicht werden.

Korrekturmaßnahme wird eingeleitet. Der Kunde wird innerhalb von 5 (fünf) Werktagen nach der Übermittlung des Fragebogens schriftlich darüber informiert, dass eine Maßnahme eingeleitet wurde.

5.5.4. Der Kunde wird innerhalb von 5 (fünf) Werktagen nach Abschluss der erforderlichen Korrekturmaßnahme zur Behebung der Unzufriedenheit schriftlich informiert.

5.5.5. Die Kundenrückmeldungen werden vom Qualitätsmanagementbeauftragten oder dem Technischen Leiter bearbeitet.

6. AUFZEICHNUNGEN

Die im Rahmen der Umsetzung dieses Verfahrens entstehenden Aufzeichnungen werden für die in der Liste KYS.FRM.30996 „Liste der Qualitäts- und technischen Aufzeichnungen“ angegebene Dauer aufbewahrt. Auf besonderen Wunsch des Kunden kann diese Aufbewahrungsfrist verlängert werden.

7. ÜBERPRÜFUNG

Die Überprüfung dieses Verfahrens erfolgt jährlich im Januar durch den Qualitätsmanagementbeauftragten.

8. ZUGEHÖRIGE DOKUMENTE

KYS.PRD.24533	Verfahren zur Lenkung von Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen
KYS.FRM.31794	Beschwerde-/Einspruchsbenachrichtigungs- und Bewertungsformular
BDD.FRM.27871	Kundenzufriedenheitsumfrage

9. REVISIONSGESCHICHTE

#	REVISIONSCODE	DATUM DER ÄNDERUNG	REVISIONSREFERENZ	REVISION REALISER	ERLÄUTERUNG
1	REV00	01.03.2024	-	-	Erstausgabe
2					
3					
4					
5					

KONTROLLKOPIE