

Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden und Einsprüche

Für Beschwerden und Einsprüche im Zusammenhang mit akkreditierten Tätigkeiten der Smart Minerals GmbH kommt das hier beschriebene Verfahren (Auszug aus Prozessbeschreibung P001.1, Ausgabe 2 vom 12.06.2026) zur Anwendung. Beschwerde und Einspruch können elektronisch (office@smartminerals.at) oder per Post eingebracht werden.

Begriffe und Abkürzungen:

D	Durchführung
E	Entscheidung
FBL	Fachbereichsleitung
I	Information
L	Leitung der Prüf- und Inspektionsstelle
M	Mitarbeit
MA	Mitarbeiter/innen
QMB	Qualitätsmanagementbeauftragter
S	Sekretariat
SB	Sachbearbeiter/in

Beschwerde Ausdruck der Unzufriedenheit, der eine Antwort erwartet - jedoch in anderem Sinne als Einspruch durch jede Person oder jede Organisation gegenüber einer Konformitätsbewertungsstelle oder Akkreditierungsstelle bezüglich der Tätigkeiten dieser Stelle. (EN ISO/IEC 17000:2004)

Einspruch Verlangen des Anbieters eines Gegenstandes der Konformitätsbewertung gegenüber einer Konformitätsbewertungsstelle oder einer Akkreditierungsstelle, ihre Entscheidung bezüglich dieses Gegenstandes zu überprüfen. (EN ISO/IEC 17000:2004)

Prozessbeschreibung:

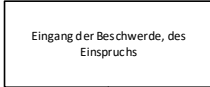
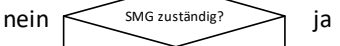
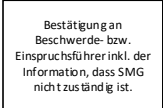
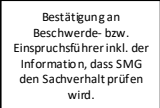
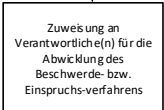
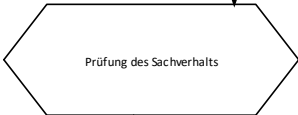
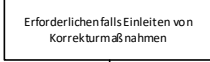
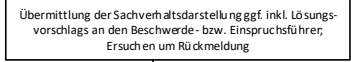
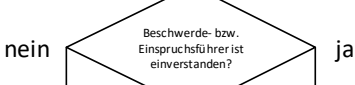
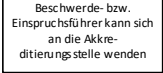
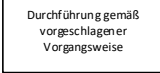
Allgemeines:

Durch dieses Verfahren soll jede Beschwerde und jeder Einspruch im Rahmen der Prüf- und Inspektionstätigkeit der Smart Minerals GmbH dokumentiert und durch systematisches und geplantes Vorgehen bezüglich der Angemessenheit durch unabhängige Personen beurteilt und alle in der Folge erforderlichen Maßnahmen eingeleitet werden. Beschwerden und Einsprüche werden durch das nachstehend abgebildete Verfahren in selber Weise behandelt. Diese Beschreibung des Prozesses zum Umgang mit Einsprüchen und Beschwerden muss allen interessierten Parteien zur Verfügung gestellt werden (i.a. als Auszug dieser Prozessbeschreibung über die Homepage).

Bei Erhalt einer Beschwerde muss die Smart Minerals GmbH bestätigen, ob sich die Beschwerde auf Tätigkeiten bezieht, für die die Smart Minerals GmbH verantwortlich ist und, falls dem so ist, muss die Beschwerde bearbeitet werden. Die Smart Minerals GmbH ist auf allen Ebenen des Prozesses für alle Entscheidungen zum Umgang mit Beschwerden verantwortlich, inkl. Erfassung, Überprüfung, Dokumentation und Information der betroffenen Parteien. Die Ergebnisse, die dem Beschwerdeführer mitzuteilen sind, müssen durch Personen, die nicht an den betreffenden ursprünglichen Tätigkeiten beteiligt waren, hergestellt oder bewertet und freigegeben werden.

Jede Beschwerde bzw. jeder Einspruch wird mit einer Kennzeichnung, die aus den Buchstaben BE, der Jahreszahl und einer fortlaufenden Nummer besteht (z. B. BE-2013/01), in der **Beschwerdeliste** (Formular QS-A30) erfasst. Diese Kennzeichnung (Beschwerdenummer) wird in allen im Rahmen des Beschwerde- bzw. Einspruchsverfahrens erstellten Schriftstücken (wie z.B. Schreiben an Beschwerdeführer, Sachverhaltsdarstellung) angeführt. Im Beschwerdeordner werden alle Unterlagen zu der Beschwerde bzw. dem Einspruch unter der Beschwerdennummer abgelegt. Die Unterlagen im Beschwerdeordner sind mindestens 10 Jahre (gerechnet ab Eingang der Beschwerde bzw. des Einspruchs) aufzubewahren und ggf. sicher zu entsorgen.

Ablauf:

Dokumente/ Unterlagen	Ablauf des Beschwerde- bzw. Einspruchsverfahrens	Tätigkeiten	Durchführung				Aufzeichnungen
			E	D	M	I	
✓ Beschwerde-liste (QM-A30)		Sofortige Information der Leitung der PI-Stelle; Protokollierung des Einspruchs/der Beschwerde in der Beschwerdeliste; bei telefonischen Beschwerden ist mitzuteilen, dass nur schriftliche Beschwerden/Einsprüche behandelt werden können. Auf Wunsch ist jeder interessierten Partei das Beschwerde- und Einspruchs-verfahren zur Verfügung zu stellen		S		L	✓ Beschwerdeliste ✓ Beschwerdeordner
		Entscheidung, ob SMG für die Behandlung der Beschwerde / des Einspruchs zuständig ist	L				
	 	Übermittlung der Bestätigung des Eingangs der Beschwerde / des Einspruchs an Beschwerde- bzw. Einspruchsführer inkl. der Information, ob SMG für die Behandlung der Beschwerde / des Einspruchs zuständig ist.		L	S	Q M	✓ Schreiben ✓ Beschwerdeliste ✓ Beschwerdeordner
✓ Relevante Prüf- und/oder Inspektionsberichte		Es wird ein(e) Verantwortliche(r) der SMG benannt, der / die für die Beurteilung der Beschwerde / des Einspruchs inkl. der sich daraus ergebenden Entscheidung verantwortlich ist und nicht an der von der Beschwerde / dem Einspruch betroffenen Tätigkeit beteiligt war.		L		V	✓ Beschwerdeliste
		Prüfung des Sachverhalts unter Beachtung der Vorgabe, dass es dabei zu keinerlei diskriminierenden Handlungen kommen darf; Veranlassung der Zusammenstellung aller relevanter Aufzeichnungen und Unterlagen; Befragung der beteiligten Personen; ggf. Wiederholung von Konformitätsbewertungstätigkeiten; erforderlichenfalls Veranlassung der Durchführung eines außerplanmäßigen internen Audits gem. QM-HB Abschnitt 11.		V		F Q M	✓ ggf. Auditbericht ✓ Beschwerdeordner
		Erstellung einer schriftliche Sachverhaltsdarstellung inkl. der Entscheidung, ob die Beschwerde / der Einspruch zu Recht besteht.		V		L F Q M	
✓ Abweichungsmeldung (Formular QS-A/11)		Wenn durch die Prüfung des Sachverhalts Fehler oder Schwachstellen gefunden wurden, werden Korrekturmaßnahmen gemäß QM-HB Abschnitt 7 Abschnitt 7.7.4 eingeleitet.		V		F Q M	✓ Sachverhaltsdarstellung ✓ Beschwerdeliste ✓ Beschwerdeordner
		Übermittlung der Sachverhaltsdarstellung an den Beschwerde- bzw. Einspruchsführer inkl. der Entscheidung, ob die Beschwerde, der Einspruch zu Recht besteht, eines Lösungsvorschlags und dem Ersuchen um schriftliche Rückmeldung.		L	S	L F	✓ Beschwerdeliste ✓ Abweichungsmeldung ✓ Nachauditplan
		Schriftliche Zustimmung des Beschwerde- / Einspruchsführenden zu der getroffenen Entscheidung; bei Nichtakzeptanz erhält der Beschwerde- / Einspruchsführer den Hinweis, dass er sich an die Akkreditierungsstelle wenden kann.		V			✓ Beschwerdeliste ✓ Schreiben ✓ Beschwerdeordner
	 	Leitung der Prüf- und Inspektionsstelle setzt Entscheidung um.		L		F Q M	✓ Beschwerdeliste

Literatur und Dokumente:

Entfällt.

Anlagen und mitgeltende Dokumente:

Beschwerdeliste/Beschwerdeordner