

Verfahrensweisung
8.01 Informationsanfragen

Allgemeine Anforderung

Die Verfahrensweisung beschreibt das Vorgehen der PrimeCert GmbH bei der Bearbeitung von Informationsanfragen über den aktuellen Status einer konkreten Zertifizierung.

Zuständigkeiten / Verteiler

Für die Umsetzung der Verfahrensweisung ist die Geschäftsführung verantwortlich.

Die Verfahrensweisung erhalten alle Mitarbeiter der PrimeCert GmbH und ist zudem in der Homepage veröffentlicht.

Verantwortlichkeit

Vorgang:	Geschäftsführer	Mitarbeiter der PrimeCert GmbH	Fragende Person / Organisation
Informationsanfrage schriftlich einreichen			D
Informationsanfrage entgegennehmen	V/D	D	
Bestätigung Eingang (wenn nicht kurzfristig zu erledigen)	D		I
Informationsanfrage bearbeiten	V/D	M	(M)
Ergebnis der fragenden Person / Organisation	V/D		I
Fragende Person / Organisation mit Ergebnis nicht einverstanden	V/D	I	D
Erneute Bearbeitung der Informationsanfrage	V/D	M	(M)
Ergebnis der fragenden Person / Organisation	V/D		I
Weitere Maßnahmen			V/D

D = Durchführung
V = Verantwortung

I = Information
M = Mitarbeit

Verfahrensweisung

8.01 Informationsanfragen

Durchführung

Fragen zu dem Status einer konkreten Zertifizierung müssen schriftlich gestellt werden.

Sofern die Informationsanfrage nicht von dem zertifizierten Kunden selbst gestellt wurde, ist dieser über die Anfrage zu informieren.

Es ist zu klären, ob der Fragesteller berechtigt ist, diese Frage zu stellen und Antwort erwarten darf.

Der Umfang und die Art der Antwort ist zu klären.

Über Art und Umfang von Informationsanfragen, die Beantwortet werden müssen, ist der Kunde ebenfalls zu informieren.

Ist die fragende Person / Organisation mit der erhaltenen Information nicht zufrieden gestellt, muss dies ebenfalls schriftlich mit Begründung mitgeteilt werden.

Erneut wird das weitere Vorgehen mit dem zertifizierten Kunden geklärt.

Mitgeltende Unterlagen

- F10.1 Reklamationsmanagement 8D-Bericht
- Website www.primecert.de