

## **Information zum Beschwerde-/ Einspruchsverfahren der Amtlichen Materialprüfungsanstalt der Freien Hansestadt Bremen**

Die MPA Bremen verfügt über ein Beschwerde-/Einspruchsverfahren.

Alle Beschwerden und Einsprüche sind entweder direkt an das Qualitätsmanagementbeauftragten ([besser@mpa-bremen.de](mailto:besser@mpa-bremen.de)) oder an den für den Vorgang der erbrachten Leistung zuständigen Sachbearbeiter zu richten. Ihre Beschwerde / Ihr Einspruch kann zudem bei weiteren Mitarbeitenden der MPA Bremen eingereicht werden.

Die Beschwerde/der Einspruch wird vom zuständigen Abteilungsleitenden (PL) bzw. Zertifizierungsstellenleitenden (ZE) erfasst.

Der Erhalt der Beschwerde/des Einspruchs wird dem Kunden möglichst innerhalb einer Woche schriftlich (sofern möglich) bestätigt.

Bezieht sich die Beschwerde/der Einspruch auf eine in der Verantwortung des Labors/der Zertifizierungsstelle liegenden Tätigkeit muss die MPA Bremen sich mit der eingegangenen Beschwerde/des eingegangenen Einspruchs befassen. Es erfolgt eine interne Prüfung und Bewertung des Sachverhaltes durch Mitarbeitende, die nicht an der betreffenden Leistung beteiligt waren.

Gilt die Beschwerde/der Einspruch als berechtigt, so werden Maßnahmen beschlossen, die zur Korrektur der Beschwerde/des Einspruchs notwendig sind. Der Kunde erhält eine schriftliche Auskunft über die Entscheidung sowie über die Maßnahmen, die zur Lösung der Beschwerde/des Einspruchs ergriffen wurden.

Über die Beendigung des Beschwerde-/Einspruchsverfahrens wird der Kunde schriftlich informiert.

Besteht eine Beschwerde/ein Einspruch zu Unrecht, so teilt der zuständige Abteilungsleitende/Zertifizierungsstellenleitende dies dem Kunden schriftlich mit.