

Beschwerden und öffentliche Rückmeldungen

GSQA-REV-001 · 2.0 · 2026-10-19

1. Beschwerdeangaben

Thema, Eintrag/Produkt, Tatsachen, Nachweise und gewünschte Prüfung angeben. Kontakt nur zur Bearbeitung nutzen, sachfremde Personendaten nicht veröffentlichen. Rückmeldung ohne private Anlagen ist ohne Registrierung möglich.

2. Antwortfristen

Eingang binnen 3 Arbeitstagen bestätigen, Annahme/Weiterleitung binnen 5 erläutern. Regelmäßig binnen 20 Arbeitstagen Ergebnis oder Gründe und nächsten Termin mitteilen. Falsch adressierte Eingaben können mit verknüpfter Bestätigung weitergeleitet werden.

3. Unabhängige Prüfung und Abschluss

Bearbeiter ohne ungelösten Interessenkonflikt einsetzen. Angemessene Antwortmöglichkeit geben, bestätigte Fakten und Vorwürfe trennen. Abschluss und notwendige Korrekturen begründen. Beschwerde allein widerruft keine Auszeichnung.

4. Beschwerdeumfang

Dienstleistung, Verfahren, Unparteilichkeit und auszeichnungsbezogene Tatsachen können Gegenstand sein. Antragsteller/Inhaber mit Einwand gegen konkrete Entscheidung beantragen Überprüfung. Unbefugte Zeichennutzung und gewöhnliche Informationsfehler haben eigene Kanäle.

5. Beschwerde vorbereiten

Möglichst Auszeichnung, Antrag oder Seite mit Fakten, Zeit, Belegen und Prüfungsfragen nennen. Beobachtung und Vermutung unterscheiden. Anonyme Hinweise können berücksichtigt werden, beschränken aber eventuell Aufklärung und Antwort.

6. Beschwerde einreichen

Formular nutzen, sachfremde Personendaten vermeiden. Für Bestätigung/Antwort E-Mail angeben. Nicht öffentliche Anlagen über benannten Kanal senden. Inhalt ist zu prüfen; Einreichung macht Behauptungen nicht zu festgestellten Tatsachen.

7. Bearbeitung

Nach Annahme Umfang und Unterlagen prüfen und geeignetes Personal für Belege und Erwiderungen einsetzen. Bei erheblichen Risiken sind vorläufige Maßnahmen nach Regeln möglich. Weder Beschwerde noch Anzahl ersetzt Beweise oder hebt automatisch auf.

8. Bestätigung und Folgekommunikation

Nummer aufbewahren, Ergänzungen über benannten sicheren Kanal senden. Ergebnis erläutert Schlussfolgerung, Maßnahmen und weitere Verfahren. Geheimhaltung, Daten und Rechte Dritter können öffentliche Bearbeitungsdetails begrenzen.

9. Aufzeichnungen, Bearbeitung und Berichtigung

Antrags-/Fallnummer, konkretes Produkt und Markt, angewandte Version, Dokumente und Seiten, Verantwortliche, wichtige Daten, Gründe und förmliche Mitteilungen aufbewahren. Personen- und Geschäftsgeheimnisse zugriffsgesteuert behandeln. Fragen können über Berichtigung, Beschwerde oder Überprüfung durch Berechtigte vorgebracht werden. Einreichung allein ändert keine Entscheidung oder Lizenz. Förmliche Mitteilung und aktueller Eintrag sind maßgeblich.

10. Inkrafttreten und Versionen

Version 2.0 wurde am 19. Oktober 2026 veröffentlicht und wirksam; sie gilt für danach förmlich eingereichte Angelegenheiten. Ursprünglichen Stand und Regeln bestehender Anträge erhalten. Wesentliche Änderungen gesondert mitteilen und Übergänge anwenden; historischen Entscheidungen keine neuen Bedingungen rückwirkend hinzufügen. Web- und Downloadtext müssen übereinstimmen. Ersetzte Fassungen kennzeichnen; Namens-/Textkorrekturen von sachlichen Änderungen trennen.