

# Verfahrensweisung zu Einsprüchen und Beschwerden



Die ALL-CERT GmbH hat in Umsetzung der Anforderungen der ISO/IEC 17021 ein Verfahren zum Umgang mit Einsprüchen und Beschwerden als Teil ihres QM-Systems eingeführt.

**Die wesentlichen Regelungen für die nachfolgende Fälle, sind festgelegt.**

- eines Einspruchs (Verlangen des Beschwerdeführers, die durch die Zertifizierungsstelle getroffene Entscheidung in Bezug auf seinen angestrebten Zertifizierungsstatus zu überprüfen)
- einer Beschwerde (Unzufriedenheit des Beschwerdeführers mit dem Verhalten eines Mitarbeiters oder des organisatorischen Ablaufs der Auftragsabwicklung der ALL-CERT GmbH)
- einer Beschwerde als Dritter über einen von der ALL-CERT GmbH zertifizierten Kunden

## 1. Begriffe

**Einspruch** (siehe auch ISO/IEC 17000 – 6.4)

Verlangen des **Antragstellers**, die durch die Zertifizierungsstelle getroffene Entscheidung in Bezug auf seinen angestrebten Zertifizierungsstatus zu überprüfen.

**Beschwerde** (siehe auch ISO/IEC 17000 – 6.5)

Ausdruck der Unzufriedenheit, im anderen Sinne als **Einspruch**, durch jede Person oder jede Organisation gegenüber einer Zertifizierungsstelle in Bezug auf die Tätigkeiten der Stelle, wo eine Antwort erwartet wird.

## 2. Einsprüche

### 2.1 Entgegennahme

Eingehende Einsprüche und deren Begründung werden im Sekretariat entgegengenommen und im Verzeichnis *MS-Nachweise/Einsprüche-Beschwerden* in einem dazu angelegten Datei-Ordner gespeichert. Dem Einspruch werden, falls vorhanden, alle zugehörigen Dokumente beigelegt.

Der Einspruchsführer erhält innerhalb von 10 Arbeitstagen eine formlose Empfangsbestätigung, i.d.R. als E-Mail.

Liegen bei Eingang des Einspruchs nicht sämtliche zur Bearbeitung notwendigen Informationen vor, erhält der Einspruchsführer innerhalb von fünf Arbeitstagen eine E-Mail mit der Bitte die fehlenden Informationen zu ergänzen.

### 2.2 Bearbeitung

Die Zertifizierungsstelle stellt ein Team zur Bearbeitung des Einspruchs zusammen. Dieses besteht aus dem Zertifizierungsstellenleiter oder seinem Stellvertreter, dem Qualitätsmanagement-beauftragten und einem fachlich kompetenten Mitarbeiter. Das Team darf nur aus Personen bestehen, die in dem betroffenen Verfahren nicht beteiligt waren. Die Bearbeitung des Einspruchs erfolgt unter dem Gesichtspunkt, das Anliegen des Einspruchsführers vollständig zu verstehen und eine sachlich vertretbare Korrektur und/oder Korrekturmaßnahme vorzuschlagen.

Das Team nimmt, sofern erforderlich, im Rahmen der Bearbeitung zur Klärung von Sachverhalten Kontakt mit dem Einspruchsführer auf.

Zur Bearbeitung des Einspruchs können das Auditteam bzw. der Auditor sowie die Mitarbeiter der Zertifizierungsstelle befragt werden.

Die Aufzeichnung der Einsprüche erfolgt in der Liste *Beschwerde-Einsprüche-iNK*, in welcher die Vorfälle dokumentiert, verfolgt, terminiert, sowie das Ergebnis bzw. die daraus resultierenden Maßnahmen festgehalten werden.

Der Einspruch sollte im Regelfall innerhalb von 4 Wochen bearbeitet sein. Bei einem länger währenden Prozess werden dem Einspruchsführer die Fortschritte berichtet.

### 2.3 Ergebnis

Der Zertifizierungsstellen Leiter oder sein Stellvertreter welcher nicht, in den Einspruch zugrundeliegenden Sachverhalt mit einbezogen war, bewertet die Ergebnisse des Teams, trifft eine Entscheidung und gibt diese frei.

Bei der Bewertung der Einsprüche werden Ergebnisse aus früheren ähnlichen Einsprüchen berücksichtigt.

Notwendige Korrektur und/oder Korrekturmaßnahmen werden festgelegt und umgesetzt.

Über das Ergebnis erhält der Einspruchsführer schriftlich Nachricht.

Einreichung, Untersuchung von und Entscheidung zu Einsprüchen führen nicht zur Benachteiligung des Einspruchsführers.

## 3. Beschwerden

### 3.1 Entgegennahme

Eingehende Beschwerden und deren Begründung werden im Sekretariat entgegengenommen und im Verzeichnis *MS-Nachweise/Einsprüche-Beschwerden* in einem dazu angelegten Datei-Ordner gespeichert. Der Beschwerde werden, falls vorhanden, alle zugehörigen Dokumente beigelegt.

Sofern die Beschwerde nicht unmittelbar (innerhalb von 10 Arbeitstagen) zu erledigen ist, erhält der Kunde eine formlose Empfangsbestätigung, i.d.R. als E-Mail.

Liegen bei Eingang der Beschwerde nicht sämtliche zur Bearbeitung notwendigen Informationen vor, erhält der Beschwerdeführer innerhalb von fünf Arbeitstagen eine E-Mail mit der Bitte die fehlenden Informationen zu ergänzen.

### 3.2 Bearbeitung

Bei Eingang der Beschwerde wird geprüft, ob sich die Beschwerde auf die Zertifizierungstätigkeit oder auf einen zertifizierten Kunden bezieht.

Sofern ein zertifizierter Kunde betroffen ist, wird bei der Untersuchung die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems des Kunden mitberücksichtigt. Der betroffene Kunde wird innerhalb von 10 Arbeitstage über die Beschwerde informiert.

Ein Mitarbeiter, der durch die Beschwerde nicht betroffen ist, wird durch den Leiter der Zertifizierungsstelle oder dessen Stellvertreter aufgefordert, den Vorgang federführend zu bearbeiten.

Die Bearbeitung der Beschwerde erfolgt unter dem Gesichtspunkt, das Anliegen des Beschwerdeführers vollständig zu verstehen und eine sachlich vertretbare (Korrektur-) Maßnahme vorzuschlagen und ggf. umzusetzen.

Informationen über den Beschwerdeführer sowie den Anlass der Beschwerde sind vertraulich zu behandeln.

Zur Bearbeitung der Beschwerde können das Auditteam bzw. der Auditor sowie die Mitarbeiter der Zertifizierungsstelle befragt werden.

Die Aufzeichnung der Beschwerde erfolgt in der Liste *Beschwerde-Einsprüche-iNK*, in welcher die Vorfälle dokumentiert, verfolgt, terminiert, sowie das Ergebnis bzw. die daraus resultierenden Maßnahmen festgehalten werden.

Sofern erforderlich nimmt der Beschwerdebearbeiter im Rahmen der Bearbeitung zur Klärung von Sachverhalten Kontakt mit dem Beschwerdeführer auf.

Die Bearbeitung der Beschwerde sollte im Regelfall innerhalb von 4 Wochen beendet sein. Bei einem länger währenden Prozess werden dem Beschwerdeführer die Fortschritte berichtet.

## 3.3 Ergebnis

Der mit der Bearbeitung der Beschwerde beauftragte Mitarbeiter legt nach Klärung aller Sachverhalte der Zertifizierungsstelle das Ergebnis seiner Bearbeitung zur Entscheidung vor.

Der Leiter der Zertifizierungsstelle oder sein Stellvertreter welcher nicht, in den der Beschwerde zugrundeliegenden Sachverhalt mit einbezogen war, bewertet die Ergebnisse, entscheidet über die Berechtigung oder die Nicht-Berechtigung der Beschwerde und den daraus resultierenden Folgemaßnahmen, trifft eine Entscheidung und gibt diese frei.

Der Beschwerdeführer erhält nach Beendigung des Beschwerdeverfahrens eine schriftliche Antwort zu seinem Vorgang.

Sofern von der Beschwerde ein zertifizierter Kunde betroffen ist, ist zusammen mit dem Kunden und dem Beschwerdeführer zu ermitteln, ob und falls, bis zu welchem Grad, der Gegenstand der Beschwerde sowie dessen Lösung öffentlich zugänglich gemacht werden muss.

Einreichung, Untersuchung von und Entscheidung zu Beschwerden führen nicht zur Benachteiligung des Beschwerdeführers.

## 4. Auswertung

Eine regelmäßige Auswertung der Beschwerden / der Einsprüche erfolgt im Rahmen des Management-Reviews.