



# Verfahrensanweisung 10

## Behandlung von Einsprüchen und Beschwerden

### Inhaltsverzeichnis

	<u>Seite</u>	
1	Zweck	1
2	Geltungsbereich	1
3	Verantwortung und Befugnisse	1
4	Begriffsbestimmung	1
5	Festlegungen zum Vorgehen	1
5.1	Behandlung von Beschwerden	1
5.2	Behandlung von Einsprüchen	2
5.3	Prüfung auf Auswirkungen auf das QM-System	2
5.4	Behandlung von Streitfällen	2
6	Mitgeltende Unterlagen	3

#### 1 Zweck

Diese Verfahrensanweisung regelt die bei der EUROCERT® GmbH zur Behandlung von Beschwerden, Einsprüchen und Streitfällen anzuwendenden Vorgehensweisen.

#### 2 Geltungsbereich

Diese Verfahrensanweisung gilt für alle Mitarbeiter der EUROCERT® GmbH.

#### 3 Verantwortung und Befugnisse

Zur Entgegennahme von Beschwerden und Einsprüchen sowie deren Weiterleitung an den GF sind alle Mitarbeiter der EUROCERT® GmbH verpflichtet. Erforderliche Entscheidungen werden vom GF getroffen. Hierbei hat der GF sicherzustellen, dass die Festlegungen zur Entscheidungsfindung in Zertifizierungsverfahren in den entsprechenden Regelungen (siehe Punkt 6) der EUROCERT® GmbH nicht außer Kraft gesetzt werden.

#### 4 Begriffsbestimmung

##### ***Beschwerde (nach DIN EN ISO/IEC 17024)***

Ersuchen - jedoch im anderen Sinne als Einspruch - einer Organisation oder Person um Korrekturmaßnahmen an eine Zertifizierungsstelle bezüglich der Tätigkeit dieser Stelle oder eines ihrer Kunden.

##### ***Einspruch (nach DIN EN ISO/IEC 17024)***

Verlangen eines Antragstellers, eines Kandidaten oder einer zertifizierten Person auf nochmalige Prüfung einer durch die Zertifizierungsstelle getroffenen abschlägigen Entscheidung in Bezug auf seinen/ihren gewünschten Zertifizierungsstatus

#### 5 Festlegungen zum Vorgehen

##### 5.1 Behandlung von Beschwerden

Eine Beschwerde kann durch jede Person oder jede Organisation vorgebracht werden. Eine Beschwerde sollte in schriftlicher Form bei der EUROCERT® GmbH eingereicht werden. Erfolgt eine Beschwerde mündlich, hat der Mitarbeiter, der die Beschwerde entgegen nimmt, diese formlos zu dokumentieren.

Der Eingang einer Beschwerde ist dem Beschwerdeführer zu bestätigen.

Bezieht sich die Beschwerde auf das Verhalten eines von der EUROCERT® GmbH zertifizierten Kunden, ist die Beschwerde vom Leiter der Zertifizierungsstelle (LdZ) zuerst diesem Kunden zur Stellungnahme oder Behandlung zuzuleiten. Der Beschwerdeführer ist darüber zu informieren.



# Verfahrensanweisung 10

## Behandlung von Einsprüchen und Beschwerden

Der LdZ oder eine von der GF benannte Person prüft anhand der vorgebrachten Begründung, ob die Beschwerde berechtigt ist. Zur objektiven Bewertung holt er/sie in einem angemessenen Zeitraum alle benötigten Informationen von Beteiligten bzw. aus relevanten Dokumentationen und Informationsquellen ein. Gleichzeitig ist zu prüfen, inwiefern eine Information der GAZ zu erfolgen hat.

Über die Beschwerde, die festgelegten Maßnahmen und den Fortschritt der Vorgangsbearbeitung sind bei der EUROCERT® GmbH Aufzeichnungen zu führen und ggf. dem Beschwerdeführer zuzuleiten. Dabei ist in allen Phasen die Vertraulichkeit des Beschwerdeführers zu gewährleisten.

Die Ergebnisse der Bewertung sind der GF zur Entscheidung vorzulegen. Die GF entscheidet zeitnah und veranlasst die schriftliche Information des Beschwerdeführers über die getroffene Entscheidung unter Angabe der Gründe. Ggf. ist die Akzeptanz der Entscheidung vom Beschwerdeführer bestätigen zu lassen.

### 5.2 Behandlung von Einsprüchen

Ein Einspruch muss schriftlich begründet bei der EUROCERT® GmbH eingereicht werden, da sich daraus ein Streitfall entwickeln kann.

Der Eingang eines Einspruches ist dem Einspruchsführer zu bestätigen.

Einsprüche sind dem GF unverzüglich vorzulegen. Der GF überprüft die Entscheidung der EUROCERT® GmbH, auf die sich der Einspruch bezieht unter Beachtung der genannten Gründe. Zur objektiven Bewertung holt er in einem angemessenen Zeitraum weitere Informationen von Beteiligten (Kunde, Mitarbeiter) ein. Gleichzeitig ist zu prüfen, inwiefern eine Information der GAZ zu erfolgen hat. Der GF stellt in jedem Falle sicher, dass dem Einspruchsführer aufgrund seines Einspruches keine Nachteile erwachsen.

Nach Prüfung und Bewertung entscheidet der GF über den Einspruch und teilt dem Kunden seine Entscheidung unter Angabe der Gründe mit. Über den Einspruch, die festgelegten Maßnahmen und den Fortschritt der Vorgangsbearbeitung sind bei der EUROCERT® GmbH Aufzeichnungen zu führen und ggf. dem Einspruchsführer zuzuleiten. Die Akzeptanz der Entscheidung ist vom Kunden bestätigen zu lassen.

Bezieht sich der Einspruch auf das Personal (Einspruchsmöglichkeit des Kunden im Rahmen von Zertifizierungsverfahren) ist - abweichend von o.g. Festlegungen - vom Leiter der Zertifizierungsstelle (LdZ) zu prüfen, inwiefern eine personelle Änderung möglich ist. Der Kunde ist darüber zu informieren. Entsprechende organisatorische Änderungen im Verfahren sind zu veranlassen.

### 5.3 Prüfung auf Auswirkungen auf das QM-System

Soweit eine Beschwerde oder ein Einspruch berechtigt ist, veranlasst der GF angemessene Korrekturmaßnahmen und prüft zusammen mit dem QMB die Auswirkungen auf das QM-System der EUROCERT® GmbH. Sofern relevant, werden erforderliche Verbesserungsmaßnahmen festgelegt und im Rahmen des nächsten Management-Reviews auf ihre Wirksamkeit überprüft. Darüber hinaus werden berechtigte Einsprüche und die ergriffenen Maßnahmen im Unternehmen, im Lenkungsgremium und - sofern relevant - mit der GAZ kommuniziert.

### 5.4 Behandlung von Streitfällen

Mögliche Streitfälle die mit der Geschäftstätigkeit der EUROCERT® GmbH in Verbindung stehen werden vom GF einem Juristen übergeben. Die Behandlung der Fakten und das Vorgehen richten sich nach der daraus entstehenden Situation. Die GAZ ist bei Erkennen eines sich anbahnenden Streitfalles zu informieren.

Die interne Überprüfung auf erforderliche Korrektur-/Verbesserungsmaßnahmen erfolgt analog Punkt 5.3.



# Verfahrensanweisung 10

## Behandlung von Einsprüchen und Beschwerden

### 6 Mitgeltende Unterlagen

- VA 02 „Zertifizierung von Managementsystemen“
- VA 03 „Zertifizierung von Personal“