

Einspruch und Beschwerde Verfahren

1. ZWECK

Zweck dieses Verfahrens ist es, die Methoden und Verantwortlichkeiten für den Erhalt und die Bewertung von Einsprüchen und Beschwerden zu bestimmen.

2. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Einsprüche: Antrag der Kundenorganisation zur Neubewertung aller von der Zertifizierungsstelle getroffenen Entscheidungen zur Konformitätsbewertung.

Beschwerden: Eine Erklärung der Unzufriedenheit einer Person oder Organisation bezüglich der Zertifizierungsstelle oder einer Organisation, die von der Zertifizierungsstelle zertifizierte wurde.

Bewertungsausschuss für Einsprüche und Beschwerden: Der Ausschuss besteht aus drei Personen, die vom Geschäftsführer ernannt werden. Dieser ist befugt, über die Einsprüche und Beschwerden, die sich auf die Zertifizierungsvorgänge und Entscheidungen des Bewertungsausschusses beziehen, die auf Grund der Bewertung dieser Vorgänge getroffen wurden, eine Entscheidung zu treffen. Entscheidungen, die von Personen getroffen werden, die nicht in die Angelegenheit involviert sind, die Gegenstand der Beschwerde ist, bewertet und genehmigt.

3. BETREFFENDE DOKUMENTE

FR.33 Bewertungsformular für Einsprüche und Beschwerden

4. ANWENDUNG

4.1. Einsprüche

Die Annahme der Rechtsmittel, ihre Untersuchung und Entscheidung durch Proks und die Nichtzulassung einer diskriminierenden Klage gegen den Einreichenden werden grundsätzlich angenommen. In diesem Zusammenhang ist Proks für Entscheidungen auf allen Ebenen der Behandlung von Einsprüchen verantwortlich.

In Bezug auf die Zertifizierungsaktivitäten; in Themen wie Audit-Berichte, Audit-Teams, Audit-Inhalt usw. Können Einsprüche von der betreffenden Person oder Organisation schriftlich oder mündlich eingelegt werden.

Die Einsprüche werden von der Person, welche die Einsprüche erhalten hat, im Bewertungsformular für Einsprüche und Beschwerden erfasst und an den Zertifizierungsstellenleiter weitergeleitet.

Einsprüche werden innerhalb von höchstens sieben (7) Werktagen vom zuständigen Mitarbeiter und dem Vertreter der Geschäftsführung bewertet; die Informationen werden schriftlich an die Partei übermittelt, die den Einspruch eingereicht hat und es wird zur Prüfung an den Bewertungsausschuss für Einsprüche und Beschwerden geschickt.

Wenn die Einsprüche gegen die Personen gerichtet sind, die dieses Verfahren durchführen, werden die Einsprüche von anderen Mitarbeitern, die damit beauftragt werden, verfolgt und abgeschlossen und es wird sichergestellt, dass sie von der Frage unabhängig sind, was ihre Verantwortlichkeiten angeht.

In Übereinstimmung mit den Entscheidungen des Bewertungsausschuss für Abruf und Beschwerden werden notwendige Korrektur-/Vorbeugungsmaßnahmen eingeleitet.

Das Follow-up zu allen Korrektur-oder Vorbeugungsmaßnahmen wird vom Managementbeauftragten eingeleitet.

Der Abschluss der durchgeführten Aktivitäten wird der Partei, die den Einspruch eingereicht hat, spätestens innerhalb eines (1) Monats ab dem Datum des Erhalts der Beschwerde schriftlich mitgeteilt.

Einspruch und Beschwerde Verfahren

4.2. Beschwerden

4.2.1. Allgemeines

Beschwerden können schriftlich oder mündlich von der betreffenden Person oder Organisation eingereicht werden. In diesem Zusammenhang ist Proks für Entscheidungen auf allen Ebenen der Bearbeitung von Reklamationen verantwortlich.

4.2.2. Beschwerden im Zusammenhang mit Zertifizierungsvorgängen

Beschwerden im Zusammenhang mit den Zertifizierungsvorgängen werden innerhalb von maximal sieben (7) Werktagen vom zuständigen Mitarbeiter und dem Vertreter der Geschäftsführung bewertet, die Informationen werden schriftlich an die Beschwerdeführerin übermittelt und an Bewertungsausschuss für Einsprüche und Beschwerden zur Diskussion.

In Übereinstimmung mit den Entscheidung des Bewertungsausschuss für Einsprüche und Beschwerden werden notwendige Korrektur-/Vorbeugungsmaßnahme eingeleitet.

Der Abschluss der durchgeführten Aktivitäten wird der Partei, die die Beschwerde eingereicht hat, spätestens innerhalb eines (1) Monats ab dem Datum der Beschwerde schriftlich mitgeteilt.

4.2.3. Beschwerden in Bezug auf zertifizierte Organisationen

Beschwerden, die sich aus Nichtkonformitäten in den Managementsystemen der zertifizierten Stellen ergeben, werden der zuständigen Organisation schriftlich vom Managementbeauftragten mitgeteilt. Die Organisation erhält innerhalb von maximal sieben (7) Werktagen schriftliche Informationen über die von ihr erlassenen Beschwerden.

Die erhaltenen Informationen werden vom Managementbeauftragten bewertet. Durch die Berücksichtigung der Wichtigkeit und des Inhalts der Beschwerde in der Organisation kann geprüft werden, ob die mit der Beschwerde in Verbindung stehenden Aufzeichnungen in der Organisation am Zertifizierungs Datum vorgenommenen Prüfung oder einer normalen Prüfung angemessen sind.

Die Informationen, die von der Organisation bereitgestellt/erhalten werden, werden an die Bewertungsausschuss für Einsprüche und Beschwerden gesendet.

In Übereinstimmung mit den Entscheidung des Bewertungsausschuss für Einsprüche und Beschwerden werden notwendige Korrektur-/Vorbeugungsmaßnahmen eingeleitet.

Das Follow-up zu allen Korrektur-oder Vorbeugungsmaßnahmen wird vom Managementbeauftragten eingeleitet.

Der Abschluss der durchgeführten Aktivitäten wird der Partei, die die Beschwerde eingereicht hat, spätestens innerhalb eines (1) Monats ab dem Datum der Beschwerde schriftlich mitgeteilt.

4.3. Unterrichtung der verbundenen Parteien

Proks benachrichtigt die Partei, welche den Einspruch oder Beschwerde eingereicht hat, dass die Einsprüche oder Beschwerde über den Fortschritt und das Ergebnis innerhalb von maximal sieben (7) Tagen.

Alle Einsprüche und Beschwerden, die bei Proks eingehen, sind streng vertraulich. In keinem Fall werden Informationen an Dritte weitergegeben. (ausgenommen Akkreditierungsorganisation und verwandte Institutionen / Organisationen gemäß den gesetzlichen Anforderungen).

Bei Bedarf identifiziert Proks das Problem der Beschwerde und bestimmt, ob die Lösung veröffentlicht wird oder nicht, und wenn sie veröffentlicht wird, das Problem, in welchem Umfang sie gemeinsam mit dem Kunden und der Partei, die die Beschwerde eingereicht hat, angegeben wird.

Einspruch und Beschwerde Verfahren

Historie der Revision		
Rev. Nr	Datum der Veröffentlichung	Revision Beschreibung
00	--	Erste Version
01	27.01.2025	Logo der Gesellschaft aktualisiert.

Vorbereitet von	Genehmigt durch
Management-Beauftragter	Geschäftsführer