

Arbeitsanweisung

9.19 Beschwerden und Einsprüche

Über die Möglichkeit von Beschwerden und Einsprüchen und die entsprechenden Kontaktadressen werden die Kunden informiert. Entsprechende Informationen sind auch auf den Internetseiten der PrimeCert GmbH veröffentlicht.

Beschwerden oder Einsprüche können unter folgender E-Mail-Adresse eingereicht werden:

beschwerdestelle@primecert.de

oder schriftlich an:

PrimeCert GmbH
Wilhelm-Leuschner-Straße 4
67547 Worms

Die **Beschwerde** ist zuerst ein Ausdruck der Unzufriedenheit, aber auch ein Zeichen von Interesse an der Arbeit der PRIMECERT GmbH und für diese eine Chance zur Verbesserung. Jeder Beschwerdeführer erwartet eine Antwort. Sie kann durch jede Person oder jede Organisation gegenüber der PRIMECERT GmbH erfolgen und deren eigene Tätigkeiten oder den von ihr zertifizierten Auftraggeber betreffen.

Der **Einspruch** ist das Verlangen eines Auftraggebers auf nochmalige Prüfung einer durch die PrimeCert GmbH getroffenen abschlägigen Entscheidung in Bezug auf den gewünschten Status der Zertifizierung. Dies betrifft nicht nur Entscheidungen zur Erteilung, Aufrechterhaltung, Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung und zum Entzug der Zertifizierung, sondern ebenso Entscheidungen, die in Zusammenhang mit dem Begutachtungsprozess stehen.

Jede Entscheidung auf allen Ebenen dieses Prozesses für den Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen liegen in der Verantwortung der PRIMECERT GmbH. Darunter fallen das Sammeln und Verifizieren aller notwendigen Informationen, um den Einspruch oder die Beschwerde zu validieren. Grundsätzlich ist jede Beschwerde oder Einspruch von kompetenten Personen zu bearbeiten, die andere sind als solche, welche die Entscheidungen getroffen haben, die dem Einspruch oder der Beschwerde zu Grunde liegen. Diese Personen dürfen in mindestens den letzten 2 Jahren bei dem Kunden nicht beratend tätig oder angestellt gewesen sein. Dies gilt auch für die Personen, die Bewertung und Entscheidung zur Lösung der Beschwerde oder des Einspruchs des betreffenden Kunden durchführen. Einreichung, Untersuchung und Entscheidung zu Beschwerden und Einsprüchen führen nicht zur Benachteiligung des Beschwerde-/Einspruchsführers. Sollte zur Bewertung des Einspruchs oder der Beschwerde spezielles Fachwissen erforderlich sein, über das die Bearbeiter desselben nicht verfügen, wird ein entsprechender Fachexperte hinzugezogen.

Informationen die der PRIMECERT GmbH von Seiten Dritter, z.B. Behörden oder Ämtern zugetragen werden, werden grundsätzlich vertraulich behandelt.

Beschwerden oder Einsprüche werden durch den entgegennehmenden Mitarbeiter auf dem entsprechenden Formblatt erfasst und an das befugte Personal weitergeleitet. Dieses informiert den Kunden und leitet die weitere Bearbeitung ein. Er erfolgt die Prüfung, ob die Beschwerde oder der Einspruch die PRIMECERT GmbH betreffen und ob diese berechtigt sind.

Die an dem Prozess beteiligten Personen müssen über eine adäquate Qualifizierung verfügen, um die Sachverhalte zu prüfen. Als Mindestqualifikation wird die des Reklamations- / Einspruchsverursa-

Arbeitsanweisung

9.19 Beschwerden und Einsprüche

chers vorausgesetzt, d.h. Beschwerden bzgl. Abweichungen dürfen nur von Auditoren bewertet, Beschwerden kaufmännischer Art nur von entsprechend kaufmännisch qualifizierten Mitarbeitern bewertet werden.

1. Einsprüche

Antragstellern und zertifizierten Kunden steht innerhalb von beantragten und vereinbarten Zertifizierungsverfahren ein Einspruchsrecht gegenüber allen Dokumenten oder Entscheidungen der PRIMECERT GmbH (insbesondere gegen die Benennung eines jeden Auditors oder Fachexperten), der Zertifizierer oder der Gremien zu.

Die Bearbeitung von Einsprüchen erfolgt entsprechend folgender Vorgehensweise:

- Entgegennahme und Dokumentation des Einspruchs auf dem entsprechenden Formblatt.
- Schriftliche Bestätigung, zu dem Eingang des Einspruchs und weiteres Vorgehen.
- Prüfung, ob Verfahren der PRIMECERT GmbH und welche Personen von dem Einspruch betroffen sind. Der Einspruch wird an befugtes Personal weitergeleitet.
- Der Einspruch wird untersucht. Dafür werden alle notwendigen Informationen gesammelt. Die zu ergreifenden Maßnahmen werden festgelegt, Dabei werden Maßnahmen zu eventuell früheren, ähnlichen Einsprüchen berücksichtigt. Verantwortliche zur Umsetzung der Maßnahmen werden benannt.
- Die Umsetzung der Maßnahmen wird verfolgt und dokumentiert.
- Durchführung von Korrekturen und Korrekturmaßnahmen

Information des Einspruchsführer zu Fortschritt und Ergebnis des Einspruchs. Die Entscheidung muss durch Personen getroffen oder bewertet und freigegeben werden, die vorher nicht in den dem Einspruch zugrundeliegenden Sachverhalt einbezogen waren. Entscheidungen und der Abschluss des Verfahrens werden dem Einsprechenden in schriftlicher Form zugeleitet.

Ein ggf. ablehnender Bescheid muss dem Einsprechenden eventuell, die Möglichkeiten zur weiteren Behandlung, insbesondere die Möglichkeit des weiteren Vorbringens von Argumenten und Fakten gegenüber der Geschäftsführung der PRIMECERT GmbH, darlegen.

Ein ablehnender Bescheid kann als letzte Instanz für Streitfälle auf die Möglichkeit des Rechtswegs hinweisen.

2. Beschwerden

Antragstellern und zertifizierten Kunden steht ein Beschwerderecht gegenüber allen Dokumenten oder Tätigkeiten der Mitarbeiter der PrimeCert GmbH zu. Beschwerden sind schriftlich einzureichen. Es wird zuerst geprüft, ob sich die Beschwerde auf die Zertifizierungstätigkeit bezieht, für die die PRIMECERT GmbH verantwortlich ist. Ist dies der Falle wird dem Kunden dies bestätigt. Das Beschwerdeverfahren wird dann eingeleitet. Betrifft die Beschwerde einen zertifizierten Kunden, muss die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems berücksichtigt werden.

Beschwerden, die sich auf einen Kunden der Zertifizierungsstelle beziehen, werden innerhalb von 2 Wochen an den betreffenden zertifizierten Kunden weitergeleitet.

Arbeitsanweisung

9.19 Beschwerden und Einsprüche

Der Eingang und der Beginn der Untersuchung werden dem Beschwerdeführer schriftlich bestätigt. Ggf. erforderliche Entscheidungen zu Beschwerden werden dem Beschwerdeführer ebenfalls schriftlich zur Kenntnis gebracht.

Beschwerdeverfahren:

- Annahme und Dokumentation der Beschwerde auf dem entsprechenden Formblatt.
- Schriftliche Bestätigung, dass die Beschwerde eingegangen ist und behandelt wird.
- Prüfung, ob die Beschwerde Verfahren der PRIMECERT GmbH betrifft und welche Personen von der Beschwerde betroffen sind. Die Beschwerde wird an befugtes Personal weitergeleitet.
- Die Beschwerde wird untersucht. Dafür werden alle notwendigen Informationen gesammelt. Die zu ergreifenden Maßnahmen werden festgelegt.
- Die Umsetzung der Maßnahmen wird verfolgt und dokumentiert.
- Durchführung von Korrekturen und Korrekturmaßnahmen

Der Beschwerdeführer wird über den Fortschritt und das Ergebnis der Beschwerde informiert. Die Entscheidung wird durch Personen getroffen, bewertet und freigegeben, die vorher nicht in den der Beschwerde zugrundeliegenden Sachverhalt einbezogen waren. Entscheidungen und die Beendigung des Beschwerdeverfahrens werden dem Beschwerdeführer in schriftlicher Form zugeleitet.

Die PRIMECERT GmbH ermittelt zusammen mit dem Kunden und dem Beschwerdeführer ob und falls, bis zu welchem Grad der Gegenstand der Beschwerde sowie dessen Lösung öffentlich zugänglich gemacht werden müssen.