



Informationsanfragen, Einsprüche und Beschwerden

1 Zweck und Geltungsbereich	2
2 Prozessbeschreibung.....	2
2.1 Informationsanfragen.....	2
2.2 Einsprüche und Beschwerden.....	2
2.2.1 Grundsätze	2
2.2.2 Verfahrensablauf	2

Hinweis:

Aus Gründen der Lesbarkeit wird auf gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet und fortan die männliche Sprachform gewählt. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

1 Zweck und Geltungsbereich

Diese Anweisung regelt das Verfahren für die Entgegennahme, Beurteilung und Entscheidung über Informationsanfragen, Einsprüche und Beschwerden.

Die Anwendung dieser Verfahrensanweisung ist verbindlich für das interne und externe Personal der ENVIZERT.

2 Prozessbeschreibung

2.1 Informationsanfragen

Informationsanfragen können jederzeit durch Nutzung des Kontaktformulars der Homepage der ENVIZERT sowie telefonische oder schriftliche Kontaktaufnahme an die Zertifizierungs-/Prüfstelle oder TÜO-Leitung gerichtet werden. Ein entsprechender Hinweis ist auf der Homepage der ENVIZERT hinterlegt.

Die Zertifizierungs-/Prüfstelle oder TÜO-Leitung prüft die Verantwortlichkeit und den Bezug zu den Prüftätigkeiten der ENVIZERT und stellt, sofern berechtigt und zulässig, unter Berücksichtigung der Vertraulichkeit, des Datenschutzes und der Zulassungs-/Akkreditierungsbedingungen auf Anfrage folgende Informationen zur Verfügung:

- geographische Bereiche, in denen ENVIZERT tätig ist,
- Status einer erteilten Zertifizierung / Verifizierung / Bescheinigung
- Namen, einschlägige normative Dokumente, Geltungsbereich und geographischer Standort eines bestimmten zertifizierten / geprüften Kunden

Sofern die Anfrage nicht zutreffend oder zulässig ist, wird der Anfragende entsprechend informiert.

2.2 Einsprüche und Beschwerden

2.2.1 Grundsätze

Die Leitung der Zertifizierungs-/Prüfstellen oder Technischen Überwachungsorganisation ist für alle Entscheidungen auf allen Ebenen des Prozesses für den Umgang mit Einsprüchen und Beschwerden verantwortlich. Sie trägt die Verantwortung für die Erfassung und Verifizierung aller erforderlichen Informationen, um die Beschwerde zu validieren.

Die Behandlung der Einsprüche und Beschwerden erfolgt vertraulich und unter Berücksichtigung der Anforderungen des Datenschutzes.

Die Einreichung, Untersuchung von und Entscheidung über Einsprüche und Beschwerde darf nicht zur Benachteiligung des Einspruch-/Beschwerdeführers führen.

Zur Sicherstellung der Unparteilichkeit und Neutralität sollten die Personen, die in den Prozess zum Umgang mit Einsprüchen einbezogen sind, andere sein als die, welche die Audits / Prüfungen durchgeführt und die Zertifizierungsentscheidung getroffen haben.

2.2.2 Verfahrensablauf

Einsprüche und Beschwerden können durch jeden Mitarbeiter entgegengenommen werden und sollten zur Nachvollziehbarkeit schriftlich (Brief / E-Mail / Fax) unter Angabe aller notwendigen Informationen eingereicht werden. Eingehende Einsprüche oder Beschwerden werden innerhalb der ENVIZERT an die für das Darlegungsmodell zuständige Zertifizierungs-/Prüfstellenleitung oder TÜO-Leitung weiterleitet. Der Einspruch-/Beschwerdeführer wird innerhalb einer Woche schriftlich über den Eingang des Einspruchs / der Beschwerde informiert.

Nach Eingang des Einspruchs / der Beschwerde prüft die zuständige Leitung der Zertifizierungs-/Prüfstellen oder Technischen Überwachungsorganisation die Verantwortlichkeit sowie den Bezug zu den Zertifizierungs- und Prüftätigkeiten der ENVIZERT. Sofern die Beschwerde

/ der Einspruch offensichtlich unbegründet oder ENVIZERT nicht zuständig ist, wird keine weitere Bearbeitung eingeleitet und der Einspruch-/ Beschwerdeführer entsprechend informiert.

Liegt die Verantwortung bei der ENVIZERT, so wird diese sich damit befassen. Zur Untersuchung des Sachverhaltes werden die erforderlichen Informationen zusammengetragen und eine (Ursachen-) Analyse durchgeführt.

Wenn die Beschwerde einen zertifizierten Kunden betrifft, muss die Untersuchung der Beschwerde die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems berücksichtigen. Liegt eine begründete Beschwerde über einen zertifizierten Kunden vor, so wird diese innerhalb von zwei Wochen an den zertifizierten Kunden weitergegeben.

Die Entscheidung über den Einspruch / die Beschwerde wird auf Basis der Untersuchungsergebnisse durch Personen getroffen, bewertet und freigegeben, die vorher nicht in den Sachverhalt, der dem Einspruch / der Beschwerde zugrunde liegt, einbezogen waren. Sofern notwendig, werden die erforderlichen Maßnahmen (Korrekturen / Korrekturmaßnahmen) unter Berücksichtigung der Ergebnisse aus früheren ähnlichen Einsprüchen / Beschwerden eingeleitet.

Der Einspruch / die Beschwerde, die Ergebnisse der Untersuchungen, die Entscheidungen und ergriffenen Maßnahmen werden im Kundenordner dokumentiert.

Die Bearbeitung des Einspruchs / der Beschwerde sollte innerhalb eines Monats abgeschlossen sein. Der Einspruch-/Beschwerdeführer wird über das Ergebnis der Bearbeitung und den Abschluss des Verfahrens schriftlich informiert. Sofern, die Bearbeitung länger dauert, erhält der Einspruch-/ Beschwerdeführer regelmäßig Fortschrittsberichte.

Die Leitung der Zertifizierungs-/Prüfstellen oder Technischen Überwachungsorganisation 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 muss.

- Ende -