

1 Zweck und Umfang

Dieses Verfahren beschreibt die Vorgehensweise bei Einsprüchen von Kunden gegen Entscheidungen der Zertifizierungsstelle, welche zur Aussetzung, den Entzug, zur Einschränkung oder zur Erweiterung der Zertifizierung bzw. zur Nichterteilung eines Zertifikates geführt hat. Unstimmigkeiten können auch kommerzieller Art sein.

2 Verantwortung und Vertraulichkeit

Personen, welche sich mit Entscheidungen im Zusammenhang mit Einsprüchen befassen, dürfen nicht an den entsprechenden Audits oder Zertifizierungsentscheidungen beteiligt gewesen sein.

Für die Erfassung von Einsprüchen sind alle Mitarbeiter verantwortlich. Für die Behandlung von Einsprüchen und das Treffen der Entscheidung ist der Leiter der Zertifizierungsstelle zuständig. Falls der Stelleninhaber selbst in den Sachverhalt einbezogen ist, geht die Zuständigkeit auf die Geschäftsführung über. Sie sammelt die notwendigen Informationen um eine Entscheidung zu treffen. Es steht der Geschäftsführung frei, sich eine Stellungnahme des Ausschusses zur Beurteilung des Einspruches einzuholen. Diese Zuständigkeit gilt für alle Regelungen dieses Verfahrens. Alle Personen, die am Einspruchsverfahren beteiligt sind bzw. von diesem Kenntnis haben, sind zur Vertraulichkeit verpflichtet. Diese Vertraulichkeit gilt insbesondere gegenüber dem Einspruchsführer und dem Grund des Einspruches.

3 Ablauf des Verfahrens

Der Ablauf des Verfahrens erfolgt nach den Regeln dieses Dokumentes, den Bearbeitungspunkten auf dem Formblatt „FB_Einspruch“ und dem Zertifizierungsverfahren.

Die Voraussetzungen für die Aussetzung, den Entzug, die Einschränkung und die Erweiterung der Zertifizierung sind im Zertifizierungsverfahren geregelt.

Der Einspruchsführer wird über den Eingang seines Einspruches unverzüglich schriftlich informiert.

Alle Einsprüche sind dem Leiter der Zertifizierungsstelle vorzulegen. In allen Fällen wird die entscheidende Person versuchen, den Sachverhalt zu verifizieren und das Ausmaß feststellen, um entscheiden zu können, ob eine Aussetzung, ein Entzug, eine Einschränkung oder eine Erweiterung der Zertifizierung gerechtfertigt ist.

Der Einspruchsführer wird zeitnah, innerhalb acht Werktagen, über die Entscheidung und deren Konsequenzen schriftlich informiert.

4 Anhörungsverfahren

Wenn Entscheidungen der Zertifizierungsstelle von Kunden nicht akzeptiert werden, so hat der Kunde das Recht, ein Anhörungsverfahren vor dem *Ausschuss zur Sicherung der Unparteilichkeit* der Zertifizierungsstelle einzuleiten. Das Anhörungsgremium entscheidet mit einfacher Mehrheit.

Die vom Anhörungsgremium getroffene Entscheidung ist bindend für alle Parteien, es sei denn, der Rechtsweg wird von einer der Parteien eingeschlagen.

Über das Ergebnis der Entscheidung werden schriftliche Aufzeichnungen geführt. Der Einspruchsführer wird über die Entscheidung zeitnah, innerhalb acht Werktagen, schriftlich informiert.

5 Korrekturmaßnahmen

Durch die Bearbeitung des Sachverhaltes und der Bewertung des Ergebnisses von Einsprüchen kann sich die Notwendigkeit der Einleitung von Korrekturmaßnahmen ergeben.

Die einzuleitende Korrekturmaßnahme wird auf dem Formblatt „Einspruchsbericht“ dokumentiert und entsprechend der dort genannten Frist umgesetzt.

Nach erfolgter Umsetzung der Korrekturmaßnahme wird anschließend die Wirksamkeit der Korrekturmaßnahme durch den Verantwortlichen des Verfahrens überprüft. Das Ergebnis der Überprüfung und die Entscheidung über eventuelle weitere Folgemaßnahmen wird ebenfalls auf dem Formblatt „Einspruchsbericht“ dokumentiert.

6 Aufzeichnungen

Einsprüche werden auf dem Formblatt „Einspruchsbericht“ dokumentiert. Alle Aufzeichnungen, inklusive des geführten Schriftverkehrs, unterliegen den Regeln des Verfahrens „Lenkung von Aufzeichnungen“.

Die Aufzeichnungen werden mindestens 5 Jahre aufbewahrt. Betrifft der Einspruch einen Kunden (aktiv oder passiv), so gilt die Aufbewahrungsfrist von zwei Zertifizierungszyklen.