

Regelungen zum Umgang mit Einsprüchen

1. Definition

Einsprüche sind Einwände gegen eine getroffene Zertifizierungsentscheidung.

2. Zweck

Es wird sichergestellt, dass alle schriftlich eingehenden Einsprüche dokumentiert abgewickelt werden. Die Beschreibung des Verfahrens wird dem Kunden auf schriftliche Anfrage zur Verfügung gestellt.

3. Geltungsbereich

Alle Mitarbeiter der Zertifizierungsstelle.

4. Durchführung der Einsprüche

Die präQ ist für alle Entscheidungen auf allen Ebenen des Prozesses zum Umgang mit Einsprüchen verantwortlich. Sie stellt sicher, dass Personen, die in den Prozess zum Umgang mit Einsprüchen einbezogen sind, andere sind als diejenigen, die die Zertifizierungsentscheidungen getroffen haben.

Einreichung, Untersuchung und Entscheidung von Einsprüchen führen nicht zu Benachteiligungen des Einspruchsführers.

Ablauf des Einspruchsverfahrens:

- a) Der schriftliche Einspruch (per E-Mail oder auf postalischem Wege) wird von einem Mitarbeiter der präQ entgegengenommen, der Eingang wird ggf. mit dem Posteingangsstempel versehen und der Einspruch wird in der Einspruchsliste vom QMB aufgenommen. Es wird geprüft, ob sich der Einspruch auf Zertifizierungsentscheidungen bezieht, für welche die präQ verantwortlich ist, und falls dem so ist, wird diesem Einspruch nachgegangen.
- b) Danach wird der Einspruch zur Bearbeitung an die Leitung der Zertifizierungsstelle¹ weitergeleitet. Die Leitung der Zertifizierungsstelle bzw. die verantwortliche Person (siehe Fußnote 1) prüft den Vorgang, benennt und ergreift alle erforderlichen Maßnahmen (Sofortmaßnahme, Korrekturmaßnahme, vorbeugende Maßnahme), um den Einspruch beizulegen.

¹ Wenn die Leitung und ihre Stellvertretung in den Zertifizierungsprozess eingebunden waren, wird die gesamte Bearbeitung und Entscheidung von einer dritten entscheidungsberechtigten Person vorgenommen. Um Interessenkonflikten vorzubeugen, war das Personal, das mit der Lösung des Einspruchs betraut wurde, innerhalb der letzten zwei Jahre weder in Beratungstätigkeiten noch in einem Arbeitsverhältnis gegenüber dem Kunden eingebunden.

- c) Die präQ bestätigt den Erhalt des Einspruchs und lässt dem Einspruchsführer Fortschrittsberichte und das Ergebnis zukommen.
- d) Die Entscheidung über den Einspruch wird von der Leitung der Zertifizierungsstelle bzw. der verantwortlichen Person (siehe Fußnote 1) auf der Grundlage der eingeleiteten Maßnahmen und deren Ergebnisse getroffen und mit einer Begründung dokumentiert.
- e) Der Einspruchsführer wird formell über das Ergebnis die Entscheidung und den Abschluss des Einspruchsverfahrens informiert.

Alle Abläufe werden vom QMB in der Einspruchsliste mit Datum geführt.

5. Mitgeltende Unterlagen:

Einspruchsliste