

1. ZWECK

Der Zweck dieses Verfahrens besteht darin, die Methoden und Zuständigkeiten für die Entgegennahme und Bewertung von Einsprüchen und Beschwerden festzulegen.

2. DEFINITIONEN

- **Einsprüche:** Ein Antrag einer Kundenorganisation auf Überprüfung einer Entscheidung der Zertifizierungsstelle in Bezug auf die Konformitätsbewertung.
- **Beschwerden:** Eine Unzufriedenheitserklärung einer Person oder Organisation gegenüber der Zertifizierungsstelle in Bezug auf die Zertifizierungsstelle oder eine von ihr zertifizierte Organisation.
- **Ausschuss für die Bewertung von Einsprüchen und Beschwerden:** Ein Ausschuss aus drei (3) vom Geschäftsführer ernannten Personen, der befugt ist, Beschwerden und Einsprüche im Zusammenhang mit Zertifizierungsaktivitäten und den daraus resultierenden Entscheidungen zu prüfen und darüber zu entscheiden. Die Ausschussmitglieder müssen von der zu prüfenden Angelegenheit unabhängig sein (d. h. nicht an der Aktivität, Entscheidung oder dem Gegenstand der Beschwerde/des Einspruchs beteiligt sein). Die Entscheidungen müssen von Personen geprüft, bewertet und genehmigt werden, die nicht an dem Fall beteiligt sind.

3. VERWANDTE DOKUMENTE

- FR.33 Formular zur Bewertung von Einsprüchen und Beschwerde

4. ANWENDUNG

4.1 Einsprüche

Proks befolgt die Grundsätze, Einsprüche anzunehmen, zu untersuchen und Entscheidungen zu treffen, ohne den Einspruchsteller zu diskriminieren. Proks bleibt für Entscheidungen auf allen Ebenen des Einspruchsverfahrens verantwortlich.

Einsprüche im Zusammenhang mit Zertifizierungsaktivitäten (z. B. Auditberichte, Auditteams, Auditinhalt) können schriftlich oder mündlich von der betreffenden Person oder Organisation eingereicht werden.

Die Person, die die Beschwerde entgegennimmt, hält diese im Formular zur Bewertung von Beschwerden und Einsprüchen fest und leitet sie an den Managementbeauftragten weiter.

Der zuständige Abteilungsleiter und der Managementbeauftragte bewerten die Beschwerde innerhalb von maximal sieben (7) Werktagen, informieren den Beschwerdeführer schriftlich und leiten den Fall zur Überprüfung an den Ausschuss zur Bewertung von Beschwerden und Einsprüchen weiter.

Betrifft die Beschwerde Personal, das an diesem Verfahren beteiligt ist, wird die Beschwerde von anderem Personal bearbeitet und abgeschlossen, das so ausgewählt wird, dass Unabhängigkeit und Unparteilichkeit in Bezug auf den Sachverhalt gewährleistet sind.

Auf der Grundlage der Entscheidungen des Ausschusses für die Bewertung von Beschwerden und Einsprüchen werden die erforderlichen Korrektur- und/oder Vorbeugungsmaßnahmen eingeleitet.

Der Managementbeauftragte leitet die Nachverfolgung aller Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen ein.

Das Ergebnis des Beschwerdeverfahrens wird dem Beschwerdeführer spätestens einen (1) Monat nach Eingang der Beschwerde schriftlich mitgeteilt.

4.2 Beschwerden

4.2.1 Allgemeines

Beschwerden können schriftlich oder mündlich von der betroffenen Person oder Organisation eingereicht werden.

Proks ist für Entscheidungen auf allen Ebenen des Beschwerdeverfahrens verantwortlich.\

4.2.2 Beschwerden im Zusammenhang mit Zertifizierungsvorgängen

Beschwerden im Zusammenhang mit Zertifizierungsvorgängen werden innerhalb von maximal sieben (7) Werktagen vom zuständigen Abteilungsleiter und dem Managementbeauftragten geprüft.

Der Beschwerdeführer wird schriftlich informiert, und der Fall wird zur Prüfung an den Ausschuss für die Bewertung von Einsprüchen und Beschwerden weitergeleitet.

Auf der Grundlage der Entscheidungen des Ausschusses werden die erforderlichen Korrektur- und/oder Vorbeugungsmaßnahmen eingeleitet.

Das Ergebnis der durchgeführten Maßnahmen wird dem Beschwerdeführer spätestens einen (1) Monat nach Eingang der Beschwerde schriftlich mitgeteilt.

4.2.3 Beschwerden über zertifizierte Organisationen

Beschwerden aufgrund mutmaßlicher Nichtkonformitäten im Managementsystem einer zertifizierten Organisation werden vom Managementbeauftragten schriftlich an die betreffende Organisation weitergeleitet.

Die zertifizierte Organisation wird gebeten, innerhalb von maximal sieben (7) Werktagen schriftlich Auskunft über die im Zusammenhang mit der Beschwerde ergriffenen oder geplanten Maßnahmen zu geben.

Der Managementbeauftragte prüft und bewertet die erhaltenen Informationen. Je nach Bedeutung und Inhalt der Beschwerde kann Proks

- überprüfen, ob die relevanten Aufzeichnungen während des letzten Audits ordnungsgemäß geführt wurden, und/oder
- beschließen, das Problem während des nächsten geplanten Audits oder durch eine zusätzliche Bewertung/ein zusätzliches Audit zu behandeln, je nach Bedarf.

Die von der Organisation bereitgestellten/erhaltenen Informationen werden an den Ausschuss für die Bewertung von Einsprüchen und Beschwerden weitergeleitet.

Auf der Grundlage der Entscheidungen des Ausschusses werden die erforderlichen Korrektur- und/oder Vorbeugungsmaßnahmen eingeleitet.

Die Nachverfolgung aller Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen wird vom Managementbeauftragten eingeleitet.

Das Ergebnis des Beschwerdeverfahrens wird dem Beschwerdeführer spätestens einen (1) Monat nach Eingang der Beschwerde schriftlich mitgeteilt.

4.2.4 Benachrichtigung der betroffenen Parteien

Proks bestätigt den Eingang der Beschwerde und, soweit möglich, der Reklamation und informiert innerhalb von maximal sieben (7) Tagen über den Fortschritt und das Ergebnis.

Alle bei Proks eingegangenen Einsprüche und Beschwerden werden streng vertraulich behandelt. Es werden keine Informationen an Dritte weitergegeben, außer an die Akkreditierungsstelle und andere relevante Institutionen/Organisationen, wenn dies gesetzlich oder aufgrund von Akkreditierungsanforderungen erforderlich ist.

Wenn es als notwendig erachtet wird, entscheidet Proks gemeinsam mit dem zertifizierten Kunden und dem Beschwerdeführer, ob der Gegenstand der Beschwerde und deren Lösung veröffentlicht werden und, wenn ja, in welchem Umfang.

5. DOKUMENTENHISTORIE

Revisionsverlauf		
Rev. Nr.	Revision Datum	Inhalt der Revision
00	--	Erste Veröffentlichung.
01	27.01.2025	Überprüfung und Aktualisierung für Firmenlogo
02	05.01.2026	Alle Inhalte wurden überprüft und aktualisiert.

Erstellt von Vertreter der Geschäftsleitung	Genehmigt von Geschäftsführer
---	---