

<b>Zweck</b>	Regelungen zum Umgang mit Einsprüchen und Beschwerden
<b>Geltungsbereich</b>	DIN EN ISO/IEC 17021-1, DIN EN ISO/IEC 17065 in den akkreditierten Bereichen
<b>Begriffe/Abkürzungen</b>	siehe QMH
<b>Verantwortlichkeiten</b>	siehe B_1_007_VZP_Personal / VZ_002_Verantwortlich
<b>Mitgeltende Unterlagen</b>	QMH, Kapitel 9.7, 9.8 B_2_001_FBP_(RED)_Auditlisten_ / FB_012_Einspruch FB_013_Beschwerde

### Einspruchsmanagement

Die *Normec\_zert* ist für alle Entscheidungen auf allen Ebenen des Prozesses zum Umgang mit Einsprüchen verantwortlich. Es wird durch *Normec\_zert* sichergestellt, dass die Personen, die in den Prozess zum Umgang mit Einsprüchen einbezogen sind, andere sind als die, die die Audits durchgeführt und die Bewertung sowie Zertifizierungsentscheidungen getroffen haben, sie dürfen nicht in den dem Einspruch zugrundeliegenden Sachverhalt einbezogen worden sein. Zum Ausschluss von Interessenskonflikten, dürfen darüber hinaus auch keine Personen eingesetzt werden, die in leitender Position tätig sind oder die für den Kunden beratend tätig waren oder beim Kunden angestellt sind – siehe hierzu auch Regelungen zur Sicherstellung der Unparteilichkeit. Die GF bestimmt für jeden Fall von Einsprüchen, die für die Bearbeitung und Freigabe verantwortlichen Personen. Es wird darauf geachtet, dass die Einreichung, Untersuchung von und Entscheidung zu Einsprüchen nicht zur Benachteiligung des Einspruchsführers führen.

Der Umgang mit Einsprüchen enthält mindestens die folgenden Elemente und Methoden:

- einen Überblick über den Prozess zur Entgegennahme, Validierung und Untersuchung des Einspruchs sowie zur Entscheidung, welche Maßnahmen als Antwort darauf ergriffen werden müssen, unter Berücksichtigung der Ergebnisse aus früheren ähnlichen Einsprüchen;
- Verfolgen und Aufzeichnen der Einsprüche einschließlich der Maßnahmen, die zu ihrer Lösung ergriffen werden;
- Sicherstellen, dass entsprechende Korrekturen und Korrekturmaßnahmen getroffen werden.

Alle notwendigen Informationen, um den Einspruch validieren zu können, werden von der *Normec\_zert* gesammelt und verifiziert.

Dem Einspruchsführer wird der Erhalt des Einspruchs bestätigt sowie Fortschrittsberichte und das Ergebnis des Einspruchs zukommen gelassen.

Der Einspruchsführer wird über den Abschluss des Einspruchsverfahrens förmlich benachrichtigt.

### Beschwerdemanagement

Die *Normec\_zert* ist für alle Entscheidungen auf allen Ebenen des Prozesses zum Umgang mit Beschwerden verantwortlich.

Bei Erhalt einer Beschwerde bestätigt *Normec\_zert*, ob sich die Beschwerde auf Zertifizierungstätigkeiten bezieht, für die die *Normec\_zert* verantwortlich ist, und falls dem so ist, muss diese sich damit befassen. Wenn die Beschwerde einen zertifizierten Kunden betrifft, dann muss die Untersuchung der Beschwerde die Wirksamkeit des zertifizierten Qualitätssicherungs- bzw. Managementsystems berücksichtigen.

Begründete Beschwerden über einen zertifizierten Kunden werden von *Normec\_zert* innerhalb eines angemessenen Zeitraums auch an den betreffenden zertifizierten Kunden weitergegeben.

Das Beschwerdemanagement unterliegt den Anforderungen an die Vertraulichkeit, soweit er sich auf den Beschwerdeführer und auf den Anlass der Beschwerde bezieht.

Es wird durch *Normec\_zert* sichergestellt, dass die Personen, die in den Prozess zum Umgang mit Beschwerden einbezogen sind, andere sind als die, die die Audits durchgeführt und die Bewertung sowie Zertifizierungsentscheidungen getroffen haben, sie dürfen nicht in den der Beschwerde zugrundeliegenden Sachverhalt einbezogen worden sein. Zum Ausschluss von Interessenskonflikten, dürfen darüber hinaus auch keine Personen eingesetzt werden, die in leitender Position tätig sind oder die für den Kunden beratend tätig waren oder beim Kunden angestellt sind – siehe hierzu auch Regelungen zur Sicherstellung der Unparteilichkeit. Die GF bestimmt für jeden Fall von Beschwerden, die für die Bearbeitung und Freigabe verantwortlichen Personen. Es wird darauf geachtet, dass die Einreichung, Untersuchung von und Entscheidung zu Beschwerden nicht zur Benachteiligung des Beschwerdeführers führen.

Der Umgang mit Beschwerden enthält mindestens die folgenden Elemente und Methoden:

- einen Überblick über das Verfahren zur Entgegennahme, zur Validierung, Untersuchung der Beschwerde sowie zur Entscheidung, welche Maßnahmen als Antwort ergriffen werden müssen;
- Verfolgen und Aufzeichnen der Beschwerden einschließlich der Maßnahmen als Reaktion darauf;
- Sicherstellen, dass entsprechende Korrekturen und Korrekturmaßnahmen ergriffen werden.

ANMERKUNG: ISO 10002 gibt Anleitung zum Umgang mit Beschwerden.

Alle notwendigen Informationen, um die Beschwerde validieren zu können, werden von der *Normec\_zert* gesammelt und verifiziert.

Dem Beschwerdeführer wird der Erhalt der Beschwerde bestätigt sowie Fortschrittsberichte und das Ergebnis der Beschwerde zukommen gelassen.

Der Beschwerdeführer wird, wo immer möglich, über den Abschluss des Beschwerdeverfahrens förmlich benachrichtigt.

Die *Normec\_zert* ermittelt zusammen mit dem zertifizierten Kunden und dem Beschwerdeführer, ob, und falls, bis zu welchem Grad, der Gegenstand der Beschwerde sowie dessen Lösung öffentlich zugänglich gemacht werden muss.