

Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen

Die Beschwerde ist ein Ausdruck der Unzufriedenheit von einer Person oder einer Organisation gegenüber der EQM ZERT GmbH in Bezug auf die Tätigkeiten der EQM ZERT GmbH oder der von ihr zertifizierten Auftraggeber.

Der Einspruch ist das Verlangen eines Auftraggebers auf nochmalige Prüfung einer durch die EQM ZERT GmbH getroffenen abschlägigen Entscheidung in Bezug auf den gewünschten Zertifizierungsstatus. Dies betrifft nicht nur Entscheidungen zur Erteilung, Aufrechterhaltung, Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung und zum Entzug der Zertifizierung, sondern ebenso Entscheidungen, die in Zusammenhang mit dem Begutachtungsprozess stehen.

1. Verfahren zur Behandlung von Beschwerden

Beschwerden sind schriftlich bei der EQM ZERT GmbH einzureichen und zu begründen. Vom Leiter der Zertifizierungsstelle der EQM ZERT GmbH oder dessen Stellvertreter wird anhand der vorgetragenen Gründe geprüft, ob die Beschwerde berechtigt ist. Soweit zweckmäßig, holt er dazu weitere Informationen von Beteiligten ein. Der Beschwerdeführer erhält zeitnah eine Bestätigung des Eingangs seiner Beschwerde und ist - wo immer möglich - über den aktuellen Bearbeitungsstand zu informieren.

Bezieht sich die Beschwerde auf das Verhalten eines zertifizierten Auftraggebers der EQM ZERT GmbH, ist die Beschwerde zuerst diesem Auftraggeber zur Stellungnahme zuzuleiten und der Beschwerdeführer ist hierüber von der EQM ZERT GmbH zu informieren. Akzeptiert der Beschwerdeführer in diesem Fall die Stellungnahme zu dieser Beschwerde nicht, hat der Beschwerdeführer der EQM ZERT GmbH innerhalb von einem Monat mitzuteilen, dass er die Beschwerde aufrechterhält.

Nach Prüfung legt der Leiter der Zertifizierungsstelle der EQM ZERT GmbH dem Geschäftsführer das Ergebnis seiner Prüfung zur Entscheidung vor. Der Geschäftsführer entscheidet zeitnah über die Beschwerde und teilt dem Beschwerdeführer die Entscheidung unter Angabe der Gründe mit. Sofern der Geschäftsführer in den Beschwerdegegenstand einbezogen war, erfolgt die Entscheidung samt Freigabe durch eine andere berechtigte Person.

Soweit eine Beschwerde berechtigt ist, ergreift der Geschäftsführer angemessene Maßnahmen zur Abhilfe und beurteilt spätestens zur nächsten Managementbewertung deren Wirksamkeit. Beschwerden und Maßnahmen werden dokumentiert.

Beschwerden werden grundsätzlich vertraulich behandelt; dies gilt insbesondere bei Beschwerden Dritter gegenüber zertifizierten Kunden. Für eine evtl. Veröffentlichung ist eine entsprechende Absprache / Übereinkunft mit dem Beschwerdeführer erforderlich.

Die EQM ZERT GmbH bekennt sich zum Grundsatz, dass Einreichung, Untersuchung von und Entscheidungen zu Beschwerden nicht vorsätzlich zur Benachteiligung des Beschwerdeführers führen.

2. Verfahren zur Behandlung von Einsprüchen

Einsprüche sind schriftlich bei der EQM ZERT GmbH einzureichen und zu begründen. Sie werden dem Geschäftsführer unverzüglich vorgelegt. Er überprüft die Entscheidung der EQM ZERT GmbH, auf die sich der Einspruch bezieht, anhand der vorgetragenen Gründe und holt dazu – soweit zweckmäßig – weitere Informationen von Beteiligten (beispielsweise Auftraggeber, Begutachter, Mitarbeiter) ein. Der Einspruchsführer erhält zeitnah eine Bestätigung des Eingangs seines Einspruchs und ist fortlaufend über den aktuellen Zwischenstand des Verfahrens zu informieren.

Bei Einsprüchen zu Vorgängen, in denen der Geschäftsführer der EQM ZERT GmbH als Begutachter tätig war oder die Entscheidung über die Zertifizierung getroffen hat, übernimmt der Beiratsvorsitzende des Lenkungsausschusses die Überprüfung und trifft die Entscheidung. Die Fakten werden dokumentiert.




Anschließend entscheidet der Geschäftsführer über den Einspruch und teilt seine Entscheidung der entsprechenden Stelle unverzüglich schriftlich unter Angabe der Gründe mit.

Werden aus der Behandlung von Einsprüchen Folgemaßnahmen zur Verbesserung der Geschäftsabläufe oder der Kommunikation mit dem Auftraggeber erkannt, werden diese dokumentiert und realisiert.

Weder durch die Einreichung, Untersuchung noch durch die Entscheidung über einen Einspruch wird der Einspruchsführer in irgendeiner Weise vorsätzlich benachteiligt.

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

EQM ZERT GmbH | Pettenkoferstr. 5 | 80336 München

 +49 89 5155 6320  +49 89 5140 3982  office@eqm-zert.de