

Prozessbeschreibung „Einsprüche“



1. Zweck und Anwendungsbereich

Diese Prozessbeschreibung soll sicherstellen, dass alle Einsprüche einheitlich und effektiv gehandhabt werden.

2. Geltungsbereich

Diese Prozessbeschreibung gilt für die ZdS GmbH und jedes ihrer Zertifizierungsprogramme.

3. Begriffe und Definitionen

Einspruch Ein Einspruch ist das Verlangen des Kunden gegenüber der Zertifizierungsstelle, ihre Zertifizierungsentscheidung zu überprüfen.

Personal, einschließlich derjenigen Personen die in leitender Position sind, werden nicht für Einspruchsfälle eingesetzt, wenn sie innerhalb der letzten zwei Jahre in Beratung oder in einem Arbeitsverhältnis gegenüber dem Einspruchsführer eingebunden waren. Weiterhin dürfen nur Personen im Umgang mit dem jeweiligen Einspruch einbezogen werden, die nicht die Audits durchgeführt oder die Zertifizierungsentscheidung getroffen haben.

4. Mitgeltende Dokumente

09_fb_zezm_Einsprucherfassung
09_fb_zezm_Maßnahmeplan

5. Beschreibung des Prozesses

5.1. Bearbeitung

Ein Einspruch erreicht die ZdS entweder postalisch, persönlich oder digital. In erster Instanz ist die ZSL Empfänger der Beschwerde. Der Eingang des Einspruchs wird innerhalb von 14 Tagen dem Beschwerdeführer vom zuständigen Mitarbeiter bestätigt. Ist ein Einspruch unbegründet oder ist die ZdS nicht zuständig, wird die Bearbeitung des Einspruchs abgelehnt und der Einspruchsführer darüber informiert. Einsprüche können sich nur gegen Zertifizierungsentscheidungen richten.

Je nach Gegenstand des Einspruchs erfolgt die Bearbeitung durch die ZSL oder – sofern erforderlich – übergreifend durch den GF in Zusammenarbeit mit dem QMB. Die Bearbeitung des Einspruchs kann an einen Mitarbeiter der ZdS delegiert werden, der jedoch nicht Betroffener des Einspruchs sein darf.

Das Ergebnis der Bearbeitung des Einspruchs wird dem Einspruchsführer und ggf. den beteiligten Parteien durch den zuständigen Mitarbeiter schriftlich oder per E-Mail nach spätestens vier (4) Wochen mitgeteilt. Sollte nach vier Wochen keine Entscheidung getroffen worden sein, ist dem Einspruchsführer nach den vier Wochen mitzuteilen, wie lange die Behandlung des Einspruchs voraussichtlich dauern wird und warum noch keine Entscheidung getroffen wurde.

Einreichung, Untersuchung und Entscheidung von Einsprüchen führen nicht zur Benachteiligung des Einspruchsführers.

Entscheidungen über Einsprüche unterliegen demselben Kompetenzmanagement wie dem einer Zertifizierungsentscheidung.

5.2. Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen

Wenn aufgrund von Einsprüchen Korrekturmaßnahmen zur Abstellung von Fehlern bzw. Vorbeugungsmaßnahmen zur Vermeidung von Wiederholungsfehlern notwendig werden, legt die ZSL

Prozessbeschreibung „Einsprüche“



oder dessen Stellvertreter die entsprechenden Maßnahmen, die Verantwortlichen für die Durchführung und die Erledigungstermine fest. Im Rahmen seiner Verantwortung überwacht der V

Verantwortliche die Durchführung und überprüft die Wirksamkeit der festgelegten Maßnahmen. Die detaillierte Vorgehensweise ist im entsprechenden Formblatt festgelegt (Maßnahmeplan). Der Festlegung von Korrektur- bzw. Vorbeugungsmaßnahmen geht eine Analyse der Ursache voraus. Korrekturmaßnahmen, die aus den Anforderungen der Akkreditierer und anderer regelsetzender Vertragspartner resultieren (Geschäftsstellenaudit, Witness Audit, etc.), werden entsprechend den Vorgaben der zutreffenden Regelwerke und o.g. Vorgehensweise zeitgerecht abgewickelt.

6. Dokumentation

Die Dokumentation und Archivierung von Stellungnahmen zu Einsprüchen und Streitfällen wird von dem jeweiligen Sachbearbeiter durchgeführt und erfolgt nach den Grundsätzen der Lenkung von Dokumenten und Qualitätsaufzeichnungen.

Diese Dokumentation dient der Fehlererfassung und -bewertung und bildet somit eine Grundlage für Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen sowie die Bewertung durch die Geschäftsleitung (Managementreview).