

Beschwerde- und Einspruchsverfahren

Impressum

Herausgeber

ConformityZert GmbH
Leiter der Zertifizierungsstelle
Faberstr. 10, 55278 Mommenheim, Deutschland

Geltungsbereich

ConformityZert GmbH

| Dateiname | Dokumententyp/Klassifizierung |
|--|-------------------------------|
| CZ_Beschwerde- und Einspruchsverfahren_20191029.doc | Policy/öffentlich |

| Version, Stand | Gültig bis | Status |
|--------------------|------------|-------------|
| 1.6 vom 29.10.2019 | 28.10.2020 | Freigegeben |

| Autor / fachlicher Ansprechpartner | Geprüft von | Freigegeben von |
|---------------------------------------|---------------|-----------------|
| Stefanie Bock | Adrian Berger | Daniela Schmidt |

Kurzinfo/Abstract:

Das Beschwerde- und Einspruchsverfahren sorgt – neben der Zertifizierungs-Policy - durch die Veröffentlichung auf der Homepage der ConformityZert GmbH für größtmögliche Transparenz im Zertifizierungsverfahrens.

Änderungshistorie

| Version | Stand | Bearbeiter | Änderungen/Kommentar |
|---------|------------|-------------------|--|
| 1.0 | 17.06.2016 | Stefanie Bock | Ersterstellung |
| 1.1 | 05.07.2016 | Stefanie Bock | Layout und red. Änderung auf ConformityZert GmbH |
| 1.2 | 03.10.2016 | Stefanie Bock | Änderung Leiter Zert.-Stelle sowie Aufnahme HRB-Eintragung und UST-ID |
| 1.3 | 15.01.2018 | Alexander Freitag | Inhaltliche Anpassungen |
| 1.4 | 21.06.2019 | Stefanie Bock | Komplettüberarbeitung nach GF-Wechsel und Verlagerung des Firmensitzes |
| 1.5 | 06.08.2019 | Stefanie Bock | Änderung Eintragung Handelsregister |
| 1.6 | 29.10.2019 | Stefanie Bock | Änderung Geschäftsführung und redaktionelle Änderungen |

Inhalt

| | |
|--|---|
| 1. Beschwerdeverfahren..... | 4 |
| 1.1. Eingang der Beschwerde..... | 4 |
| 1.2. Beschwerdebearbeitung | 4 |
| 2. Einspruchsverfahren | 6 |
| 2.1. Eingang des Einspruchs | 6 |
| 2.2. Einspruchsbearbeitung | 6 |
| 2.3. Abschluss des Einspruch-Verfahrens..... | 7 |
| 3. Vertraulichkeit | 8 |

1. Beschwerdeverfahren

Für den Umgang mit Beschwerden im Rahmen des Zertifizierungsverfahrens gegen die Zertifizierungsstelle oder den zertifizierten Kunden setzt die ConformityZert GmbH ein offizielles und transparentes Verfahren ein. Die Zertifizierungsstelle ist verantwortlich für alle Entscheidungen auf allen Ebenen des Prozesses zum Umgang mit Beschwerden.

1.1. Eingang der Beschwerde

Beschwerden können mit entsprechender Formulierung des Beschwerdegegenstandes schriftlich an die Adresse der ConformityZert GmbH gesandt werden:

ConformityZert GmbH
Beschwerdebearbeitung
Faberstr. 10
55278 Mommenheim

Bei Erhalt einer Beschwerde prüft und bestätigt die ConformityZert GmbH, ob sich die Beschwerde auf die Zertifizierungstätigkeiten bezieht, für die sie verantwortlich ist. Wenn die Beschwerde einen zertifizierten Kunden betrifft, berücksichtigt die Untersuchung der Beschwerde auch die Wirksamkeit des zertifizierten ISMS.

Beschwerden über einen zertifizierten Kunden werden von der ConformityZert GmbH innerhalb eines angemessenen Zeitraums auch an den betreffenden zertifizierten Kunden weitergegeben.

Der Beschwerdeführer erhält unverzüglich eine schriftliche Bestätigung des Eingangs der Beschwerde.

Die ConformityZert GmbH wird verantwortlich alle erforderlichen Informationen erfassen und verifizieren, um die Beschwerde zu validieren.

Die Zertifizierungsstelle stellt sicher, dass die Einreichung, Untersuchung von und die Entscheidung zu Beschwerden nicht zu einer Benachteiligung des Beschwerdeführers führen.

1.2. Beschwerdebearbeitung

Auf Grundlage der erfassten und verifizierten Informationen, sowie ggf. weiterer Recherchen zum betroffenen Zertifizierungsverfahren untersucht die ConformityZert GmbH den Gegenstand der Beschwerde. Dabei ist zu beachten, dass nur Personen mit

der Beschwerdebearbeitung betraut werden, die vorher nicht in den Beschwerdegegenstand einbezogen waren.

Der Beschwerdeführer erhält während der Bearbeitung regelmäßige Fortschrittsberichte sowie das schriftliche Ergebnis der Beschwerdebearbeitung.

Ergibt die Untersuchung des Gegenstands der Beschwerde die Notwendigkeit von Korrekturen und Korrekturmaßnahmen, so sind diese durch den Kunden unverzüglich umzusetzen.

Gemeinsam mit dem Kunden und dem Beschwerdeführer wird ermittelt, ob und falls, bis zu welchem Grad, der Gegenstand der Beschwerde sowie dessen Lösung öffentlich zugänglich gemacht werden müssen.

2. Einspruchsverfahren

Für den Umgang mit Einsprüchen gegen ein Zertifizierungsergebnis setzt die ConformityZert GmbH ein offizielles und transparentes Verfahren ein. Die Zertifizierungsstelle ist verantwortlich für alle Entscheidungen auf allen Ebenen des Prozesses zum Umgang mit Einsprüchen.

2.1. Eingang des Einspruchs

Einsprüche können mit entsprechender Formulierung des Einspruchsgegenstandes schriftlich an die Adresse der ConformityZert GmbH gesandt werden:

ConformityZert GmbH
Einspruchsbearbeitung
Faberstr. 10
55278 Mommenheim

Bei Erhalt eines Einspruchs prüft und bestätigt die ConformityZert GmbH, ob sich der Einspruch auf das Zertifizierungsergebnis bezieht, für das sie verantwortlich ist.

Der Einspruchsführer erhält unverzüglich eine schriftliche Bestätigung des Eingangs des Einspruchs.

2.2. Einspruchsbearbeitung

Auf Grundlage der erfassten und verifizierten Informationen, sowie ggf. weiterer Recherchen zum betroffenen Zertifizierungsverfahren untersucht die ConformityZert GmbH den Gegenstand des Einspruchs. Die Zertifizierungsstelle ist verantwortlich für das Sammeln und Verifizieren aller notwendigen Informationen, um den Einspruch zu validieren. Dabei ist zu beachten, dass die Personen, die in den Umgang mit dem Einspruch einbezogen werden, andere sind als die, die die Audits durchgeführt und die Zertifizierungsentscheidungen getroffen haben.

Der Einspruchsführer erhält während der Bearbeitung regelmäßige Fortschrittsberichte sowie das schriftliche Ergebnis der Einspruchsbearbeitung.

Ergibt die Untersuchung des Gegenstands des Einspruchs die Notwendigkeit von Korrekturen und Korrekturmaßnahmen, so sind diese durch den Kunden unverzüglich umzusetzen.

Die Entscheidung, die dem Einspruchsführer mitgeteilt wird, darf nur durch Personen, die vorher nicht in den dem Einspruch zugrundeliegenden Sachverhalt einbezogen waren, getroffen oder bewertet und freigegeben werden.

2.3. Abschluss des Einspruch-Verfahrens

Der Einspruchsführer wird über den Abschluss des Einspruch-Verfahrens förmlich benachrichtigt.

Einreichung, Untersuchung und Entscheidung zum Einspruch führen auf keinen Fall zu Benachteiligungen des Einspruchsführers.

3. Vertraulichkeit

Zur Sicherstellung der Vertraulichkeit der Informationen, die während der Bearbeitung von Beschwerden oder Einsprüchen im o. g. Sinn erhalten oder erstellt werden, ist mit allen Beteiligten auf allen Ebenen der Struktur der ConformityZert GmbH (einschließlich der GF-Bereiche der ConformityZert GmbH, der Ausschüsse und externen Stellen oder Einzelpersonen, die in ihrem Auftrag handeln) eine Geheimhaltungsvereinbarung abgeschlossen.

Informationen über einen bestimmten Kunden oder eine Person werden ohne schriftliches Einverständnis des betreffenden Kunden oder der Person Dritten nicht offengelegt, es sei denn, es ist durch normierte oder rechtliche Vorgaben legitimiert. Sollte die ConformityZert GmbH gesetzlich verpflichtet sein, vertrauliche Informationen gegenüber Dritten offen zu legen, so wird – sofern nicht gesetzlich anders geregelt – der betreffende Kunde oder die betreffende Person über diese Information vorab unterrichtet.

Informationen über den Kunden, die aus anderen Quellen als vom Kunden stammen (z.B. Beschwerdeführer, Behörden), werden vertraulich behandelt.

Wenn vertrauliche Informationen anderen Stellen zur Verfügung gestellt werden (z.B. Akkreditierungsstellen, Übereinkommensgruppe eines Programms zur Begutachtung unter Gleichrangigen), so setzt die ConformityZert GmbH ihren Kunden von dieser Maßnahme in Kenntnis.