

INHALT

1. Zweck	2
2. Geltungsbereich der Anweisung	2
3. Normative Verweise	2
4. Definitionen	2
5. Umgang mit Einsprüchen und Beschwerden	2
5.1 Allgemeines	2
5.2 Beschwerden	3
5.2.1 Beschwerden, welche die KBS erhält	3
5.2.2 Beschwerden, welche der Kunde erhält	3
5.3 Einsprüche	3
6. Nachverfolgbarkeit und Aufzeichnung der Beschwerden und Einsprüche	4

1. Zweck

Diese Anleitung enthält Richtlinien für den Umgang mit Einsprüchen und Beschwerden, die von Kunden und/oder Verbrauchern zertifizierter Systeme oder Produkte eingehen.

2. Geltungsbereich der Anweisung

Das Verfahren zur Bearbeitung von Einsprüchen und Beschwerden unterliegt der Geheimhaltungspflicht, sowohl hinsichtlich der Person, die die Beschwerde oder den Einspruch einlegt, als auch hinsichtlich des Inhalts der Beschwerde oder des Einspruchs.

Dieses Verfahren ist auf der Website von INTERCERT öffentlich zugänglich und bildet einen integralen Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen – **TIC-PR-MS-01 Anhang 1** –, die von INTERCERT angewendet und vom Kunden akzeptiert werden, der das technische/finanzielle Angebot gegenzeichnet, das einen Auftrag und einen Vertrag für die Tätigkeiten darstellt, an denen er interessiert ist.

Die Einreichung der Beschwerde oder des Einspruchs, deren Prüfung und die damit verbundenen Entscheidungen führen zu keinerlei diskriminierenden Maßnahmen gegen die Person, die die Beschwerde oder den Einspruch eingereicht hat.

INTERCERT bestätigt den Eingang der Beschwerde oder des Einspruchs und informiert die Person, die den Vorgang eingereicht hat, über den Fortschritt und die Ergebnisse des Verfahrens und benachrichtigt sie offiziell über den Abschluss der Bearbeitung.

Bezieht sich eine Beschwerde nicht auf interne Verfahren von INTERCERT, sondern betrifft sie ein Produkt, einen Prozess, ein System, einen Kunden oder ein Zertifikat, legt INTERCERT gemeinsam mit dem Kunden und der Person, die die Beschwerde eingereicht hat, fest, ob der Inhalt der Beschwerde und deren Lösung veröffentlicht werden müssen und, falls ja, in welchem Umfang.

3. Normative Verweise

Siehe **TIC-F-MS-57 Kundenbeschwerde und Einspruchsbericht** für Details

Siehe **TIC-F-MS-46_02 Customer complaint and appeal directory** für Details

4. Definitionen

Beschwerde: Ausdruck von Unzufriedenheit, in der Regel im Zusammenhang mit der Verwaltung und Erbringung von Dienstleistungen oder mit der Leistung eines Zertifikatsinhabers. Beschwerden können von jedem am Zertifizierungsprozess Beteiligten vorgebracht werden – dazu zählen Kunden, Programminhaber, Aufsichtsbehörden und Dritte (z. B. ein Kunde unseres zertifizierten Kunden).

Einsprüche: Ein Einspruch kann eingelegt werden, wenn ein Kunde eine Entscheidung im Zusammenhang mit einer Zertifizierung nicht akzeptiert.

5. Umgang mit Einsprüchen und Beschwerden

5.1 Allgemeines

INTERCERT prüft schriftliche oder mündliche Einsprüche und Beschwerden seiner Kunden oder anderer Beteiligter.

Bei Beschwerden analysiert der **Local Area Manager (LAM)** diese, um festzustellen, ob sie begründet sind oder nicht. Bei unbegründeten Beschwerden setzt sich die Zertifizierungsstelle mit dem Beschwerdeführer in Verbindung, um ihn über die Beurteilung zu informieren und die Angelegenheit zu klären.

Bei Einsprüchen und Beschwerden prüft der **LAM** zunächst, wer an der Zertifizierungsmaßnahme beteiligt war, und beauftragt anschließend unabhängiges Personal mit der Bearbeitung der Beschwerde oder des Einspruchs. Die Zuständigkeit für die Bearbeitung liegt bei dem zuständigen **Technischen Zertifizierer (TC)** / **Veto Power**, der für das betreffende Zertifizierungssystem zuständig ist, aber nicht an dem fraglichen Prozess beteiligt war. Dieser berichtet an den **LAM**.

5.2 Beschwerden

Im Falle einer berechtigten Beschwerde werden zwei Fälle berücksichtigt: Es wird unterschieden zwischen Beschwerden, die bei der Zertifizierungsstelle eingehen (ISO/IEC 17065 Abschnitt 4.1.2.2 c und ISO/IEC 17021-1 Abs. 9.8) und solchen, die direkt bei den Kunden der Zertifizierungsstelle eingehen (ISO/IEC 17065 Abs. 4.1.2.2 j und ISO/IEC 17021-1 Abs. 9.8).

5.2.1 Beschwerden, welche die KBS erhält

Die Zertifizierungsstelle kann Beschwerden über ihre Arbeit oder das zertifizierte Produkt bzw. Managementsystem erhalten. Diese Beschwerden können von jeder Partei eingereicht werden, die mit der Arbeit der Zertifizierungsstelle vertraut ist oder das zertifizierte Produkt bzw. System nutzt. Zu den Beschwerdeführern können Kunden, Verbraucher, Behörden oder andere Dritte gehören.

Erhält die Zertifizierungsstelle eine Beschwerde direkt, prüft INTERCERT, ob sich die Beschwerde auf die Konformität des zertifizierten Produkts/Managementsystems mit den Zertifizierungsanforderungen oder auf eine Zertifizierungstätigkeit bezieht.

Der LAM untersucht jede bei der Zertifizierungsstelle eingegangene Beschwerde, um festzustellen, ob sie begründet ist und ob sie sich auf die Tätigkeiten der Zertifizierungsstelle bezieht. Soweit möglich, wird der Beschwerdeführer über den Eingang der Beschwerde und die ergriffenen Maßnahmen informiert. Eine Beschwerde, die einen zertifizierten Kunden betrifft, wird diesem Kunden zeitnah mitgeteilt. Die **LAM** benennt geeignetes Personal für die Bearbeitung der Beschwerde. Alle Einzelheiten des Verfahrens werden in den Dokumenten **TIC-F-MS-57** und **TIC-F-MS-46_02** festgehalten, einschließlich der verantwortlichen Mitarbeiter, der ergriffenen Maßnahmen und der Fristen.

5.2.2 Beschwerden, welche der Kunde erhält

Kunden der Zertifizierungsstelle sind verpflichtet, Aufzeichnungen über Beschwerden zu führen, diese aufzubewahren und einschließlich der ergriffenen Korrekturmaßnahmen der Zertifizierungsstelle auf Anfrage zur Verfügung zu stellen, sofern sich diese Beschwerden auf zertifizierte Produkte oder Prozesse beziehen. Weitere Einzelheiten richten sich nach den Verfahren der jeweiligen Auditprogramme.

Der **LAM** beauftragt einen **TC / Veto Power**, der nicht an dem zu prüfenden Verfahren beteiligt war, mit der Überprüfung der Zertifizierung. Im Falle von Fehlern und/oder Versäumnisse, die durch die Überprüfung nicht behoben werden, kann INTERCERT die Zertifizierung in der Weise und innerhalb der Fristen aussetzen, die in den Vertragsbedingungen vorgesehen sind. Alle Einzelheiten des Verfahrens werden in den Dokumenten **TIC-F-MS-57** und **TIC-F-MS-46_02** festgehalten, einschließlich der verantwortlichen Mitarbeiter, der ergriffenen Maßnahmen und der Fristen.

Der **LAM** sendet dem Kunden eine schriftliche Mitteilung mit der Aufforderung zur Umsetzung von Korrekturmaßnahmen.

Der Beschwerdeführer kann jederzeit beim **LAM** Informationen über den Fortschritt des Verfahrens einholen. Nach Abschluss aller Aktivitäten informiert INTERCERT den Beschwerdeführer, soweit möglich, über das Ergebnis des Verfahrens.

5.3 Einsprüche

Einsprüche gegen Entscheidungen von INTERCERT müssen innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt des Dokuments, in dem die angefochtene Entscheidung dokumentiert ist, schriftlich per Post, Fax oder zertifizierter E-Mail eingereicht werden.

INTERCERT teilt innerhalb von fünf Werktagen nach Eingang des Antrags die für die Bearbeitung des Einspruchs zuständige Person mit und verpflichtet sich, auf schriftliche Anfrage hin Informationen über den Fortgang des Verfahrens zu erteilen. Alle Einsprüche werden in den Dokumenten **TIC-F-MS-57** und **TIC-F-MS-46_02** unter der Verantwortung des **LAM** erfasst.

Der LAM beauftragt einen **TC / Veto Power**, der nicht an dem zu prüfenden Verfahren beteiligt war, mit der Überprüfung.

INTERCERT teilt das Ergebnis der Prüfung sowie die mögliche Annahme oder Ablehnung des Einspruchs innerhalb von 90 Tagen mit.

6. Nachverfolgbarkeit und Aufzeichnung der Beschwerden und Einsprüche

Der **LAM** führt ein elektronisches Archiv für Beschwerden und Einsprüche, welches alle Unterlagen enthält, die zur Begründung der getroffenen Entscheidungen zusammengestellt wurden, einschließlich der Nachweise über die Umsetzung der zur Klärung der Beschwerden und Einsprüche ergriffenen Maßnahmen. Diese Unterlagen werden für einen Zeitraum von mindestens 10 Jahren aufbewahrt.

Für die Registrierung werden die Formulare **TIC-F-MS-57** und **TIC-F-MS-46_02** verwendet.