

“Prozessanforderung: P 1.7 Zertifizierung”
“Umgang mit Einsprüchen”

Rechtlicher Geltungsbereich:

intellcert GmbH und alle zugehörigen Standorte / Organisationen, deren Prozesse unter der Kontrolle von IQM stehen

Geschäftlicher Geltungsbereich:

Zertifizierung

Prozessbereich:

Zertifizierung von Systemen, Prozessen, Produkten, Dienstleistungen und Personen

1. Ziele

Ziel dieses Verfahrens ist es, einen klaren Rahmen für die faire, zeitnahe und wirksame Bearbeitung von Einsprüchen bereitzustellen, die von Kunden oder interessierten Parteien im Zusammenhang mit dem Auditprozess und/oder Zertifizierungsentscheidungen der Zertifizierungsstelle eingereicht werden – in Übereinstimmung mit den Anforderungen der ISO/IEC 17021, ISO/IEC 17024 und ISO/IEC 17065.

2. Begriffe und Abkürzungen

Begriff/Abkürzung	Beschreibung
Einspruch	Ein schriftlicher Antrag, der von einem Kunden oder einer interessierten Partei eingereicht wird, die mit dem Zertifizierungsverfahren oder der Zertifizierungsentscheidung unzufrieden ist.
Interessierte Partei	Eine Person oder Organisation, die ein Interesse am zertifizierten Produkt, Prozess oder Dienstleistungsangebot hat.
Zertifizierungspersonal	Das Personal, das für die Umsetzung des Einspruchsverfahrens gemäß diesem Verfahren verantwortlich ist.
Einspruchsausschuss	Eine Gruppe von mindestens drei Mitgliedern, die nicht in das Zertifizierungsverfahren involviert sein dürfen und für die Bewertung von Einsprüchen sowie die endgültige Entscheidung darüber verantwortlich sind.
Einspruchskoordinator	Die vom Richtlinienausschuss benannte Person, die für die Koordination bestimmter Aufgaben des Einspruchsverfahrens verantwortlich ist.

3. Anwendungsbereich

Dieses Verfahren gilt für alle Einsprüche, die von Kunden oder interessierten Parteien bei der Zertifizierungsstelle eingereicht werden und sich auf das Zertifizierungsverfahren oder die Zertifizierungsentscheidung beziehen. Die Zertifizierungsstelle gewährleistet, dass alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Einsprüchen unter ihrer Kontrolle bleiben und dass die Einreichung eines Einspruchs – unabhängig vom Ergebnis des Verfahrens – keine Benachteiligung des Einspruchsführenden zur Folge hat. Das Verfahren umfasst alle Schritte von der Entgegennahme des Einspruchs bis zur abschließenden Entscheidung.

	intellcert Qualitätsmanagement Verfahrensanleitung	Dok.-ID: IQM_000220 Revision: 00.00 Inkrafttreten: 06.01.2023 Autor: Prozesseigner Reviewer: Quality Manager Genehmigt von: Geschäftsführer
<i>“Prozessanforderung: P 1.7 Zertifizierung”</i> <i>“Umgang mit Einsprüchen”</i>		

4. Einspruchsverfahren

Das Einspruchsprozess umfasst die folgenden Schritte:

4.1 Eingang des Einspruchs

Alle Einsprüche müssen innerhalb von 30 Tagen nach der Zertifizierungsentscheidung schriftlich beim Einspruchskoordinator eingereicht werden. Einsprüche, die nach diesem Zeitraum eingehen, werden nicht berücksichtigt. Der Einspruch muss folgende Informationen enthalten:

- Name und Adresse des Einspruchsführers
- Zertifizierungsreferenznummer
- Ausführliche Beschreibung der Einspruchsgründe
- Relevante unterstützende Dokumentation.

4.2 Bestätigung des Einspruchs

Der Einspruchskoordinator muss den Eingang des Einspruchs innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Erhalt dem Einspruchsführer gegenüber bestätigen. Die Bestätigung muss folgende Informationen enthalten:

- Eingangsdatum
- Kurze Beschreibung des Einspruchs
- Einspruchsreferenznummer
- Erwarteten Zeitrahmen für das Einspruchsverfahren

4.3 Benachrichtigung der relevanten Parteien

Der Einspruchskoordinator muss alle relevanten Parteien, einschließlich des Einspruchsführers, des Zertifizierungspersonals und des Einspruchsausschusses, über den Einspruch informieren und ihnen relevante Informationen zur Verfügung stellen.

4.4 Bewertung des Einspruchs

Der Einspruchsausschuss muss den Einspruch bewerten und innerhalb von 30 Tagen nach Eingang des Einspruchs darüber entscheiden. Die Bewertung muss folgende Schritte umfassen:

- Überprüfung des Zertifizierungsverfahrens und der Entscheidung
- Überprüfung der Einspruchsgründe und der unterstützenden Dokumentation
- Falls erforderlich Konsultation mit relevanten Parteien

4.5 Entscheidung über den Einspruch

Der Einspruchsausschuss muss eine Entscheidung über den Einspruch treffen und diese innerhalb von 5 Arbeitstagen nach der Entscheidung dem Zertifizierungspersonal und allen anderen relevanten Parteien mitteilen. Die Entscheidung muss folgende Informationen enthalten:

- Gründe für die Entscheidung
- Einzelheiten zu erforderlichen Korrekturmaßnahmen
- Zeitrahmen für Korrekturmaßnahmen, falls zutreffend.

5. Verantwortlichkeiten

	intellcert Qualitätsmanagement Verfahrensweisung	Dok.-ID: IQM_000220 Revision: 00.00 Inkrafttreten: 06.01.2023 Autor: Prozesseigner Reviewer: Quality Manager Genehmigt von: Geschäftsführer
<i>“Prozessanforderung: P 1.7 Zertifizierung”</i> <i>“Umgang mit Einsprüchen”</i>		

5.1 Einspruchskoordinator

Der Einspruchskoordinator wird vom Compliance-Ausschuss benannt und ist verantwortlich für das gesamte Management des Einspruchsverfahrens einschließlich:

- Entgegennahme und Bestätigung des Einspruchs
- Benachrichtigung der relevanten Parteien
- Koordination des Einspruchsverfahrens
- Führung der Einspruchsaufzeichnungen

5.2 Einspruchsausschuss

Wenn ein Einspruch eingeht, wird ein Einspruchsausschuss gebildet, dessen Mitglieder nicht am Zertifizierungsprozess beteiligt sind. In der Regel besteht der Einspruchsausschuss aus folgenden Personen:

- Qualitätsmanager der intellcert GmbH
- Einem Mitglied des Richtlinienausschusses
- Einem Mitglied des Compliance-Ausschusses

Andere Personen, die in die Zertifizierungsaktivitäten nicht involviert sind, können auf Anordnung der Unternehmensleitung in den Einspruchsausschuss aufgenommen werden. Der Einspruchsausschuss ist verantwortlich für die Bewertung der Einsprüche und die endgültige Entscheidung unter Berücksichtigung der Ergebnisse aus früheren ähnlichen Einsprüchen. Die Entscheidung muss die notwendigen Lösungsmaßnahmen festlegen.

5.3 Zertifizierungsstelle

Die Zertifizierungsstelle ist verantwortlich für die Umsetzung der endgültigen Entscheidung des Einspruchsausschusses inklusive Korrektur und Korrekturmaßnahmen sowie Benachrichtigung der endgültigen Entscheidung über den Einspruch.

6. Aufzeichnungen

Die Zertifizierungsstelle führt Aufzeichnungen und Dokumentationen des Verfahrens „Umgang mit Einsprüchen“ gemäß den Anforderungen der ISO 9001, 17021, 17024 und 17065 sowie dem Qualitätsmanagementsystem der intellcert GmbH.

Die Zertifizierungsstelle stellt sicher, dass die Aufzeichnungen und Dokumentationen genau, vollständig und in einer Weise verwaltet werden, dass ihre Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit gewährleistet sind.

7. Verfahrenslenkung

Dieses Dokument wird gemäß dem Dokumentenlenkungsverfahren der Zertifizierungsstelle gelenkt.

Die intellcert GmbH wird das Verfahren „Umgang mit Einsprüchen“ kontinuierlich mithilfe von Feedbacks zertifizierter Organisationen, Mitgliedern des Audit-/Bewertungsteams und anderer interessierter Parteien verbessern. Die Zertifizierungsstelle wird außerdem Änderungen im regulatorischen Umfeld überwachen und das Verfahren „Umgang mit Einsprüchen“ bei Bedarf anpassen, um die Konformität sicherzustellen.

8. Anhänge

- --

9. Einschlägige Dokumente

- IQM_000011 Handbuch Qualitätsmanagement – Allgemeiner Teil

	intellcert Qualitätsmanagement Verfahrensweisung	Dok.-ID: IQM_000220 Revision: 00.00 Inkrafttreten: 06.01.2023 Autor: Prozesseigner Reviewer: Quality Manager Genehmigt von: Geschäftsführer
<i>“Prozessanforderung: P 1.7 Zertifizierung”</i> <i>“Umgang mit Einsprüchen”</i>		

- IQM_000017 Handbuch Qualitätsmanagement Teil P – Compliance-Managementsystem
- IQM_111120 Zentrale Maßnahmenliste (ZeMaL)

10. Externe Referenzdokumente

- ISO/IEC 17021
- ISO/IEC 17065
- ISO/IEC 17024