



Einspruch- /Reklamation- und Beschwerdeprozess der GG-CERT

1. Begriffe

1.1. Einspruch

Einsprüche oder Reklamationen können vom Kunden der GG-CERT bezüglich Auditschlussfolgerungen (Nichtkonformitäten), Auditoren oder Zertifizierungsentscheidungen erhoben werden.

Der Einspruch muss schriftlich an die Zertifizierungsstelle gerichtet werden, die dessen Eingang bestätigt. Von der Zertifizierungsstelle werden die Mitglieder des Ausschusses für Einsprüche benannt, die über die Kompetenz zur Prüfung und Beurteilung des Einspruchs verfügen müssen.

Bei berechtigten Einsprüchen wird die GG-CERT entsprechende Maßnahmen einleiten und deren Wirksamkeit prüfen.

Eine Reklamation betrifft formale Fehler, die z. B. die Ausstellung von Dokumenten betreffen kann. Eine Reklamation kann schriftlich oder mündlich eingereicht werden und wird in der Regel mit einer kurzfristig durchzuführenden Maßnahme korrigiert.

Einsprüche oder Reklamationen werden als Verbesserungspotential gesehen, das der Zertifizierungsstelle hilft, Prozesse und Qualifikationen/Kompetenzen zu verbessern.

1.2. Beschwerden

Beschwerden können von Dritten (Beschwerdeführer) bezüglich der Zertifizierungstätigkeit der Zertifizierungsstelle gemacht werden.

Die Beschwerde muss schriftlich an die Zertifizierungsstelle gerichtet werden, die deren Eingang bestätigt. Von der Zertifizierungsstelle werden die Mitglieder des Ausschusses für Beschwerden benannt, die über die Kompetenz zur Prüfung und Beurteilung der Beschwerde verfügen müssen.

Wenn die Beschwerde einen zertifizierten Kunden betrifft, dann muss die Untersuchung der Beschwerde die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems berücksichtigen.

Begründete Beschwerden über einen zertifizierten Kunden werden von der Zertifizierungsstelle innerhalb eines angemessenen Zeitraums an den betreffenden zertifizierten Kunden weitergegeben.

Bei berechtigten Beschwerden wird die GG-CERT entsprechende Maßnahmen einleiten und deren Wirksamkeit prüfen.

Die Zertifizierungsstelle ermittelt zusammen mit dem Kunden und dem Beschwerdeführer, ob, falls und bis zu welchem Grad der Gegenstand der Beschwerde sowie dessen Lösung öffentlich zugänglich gemacht werden muss.



Einsprüche, Reklamationen und Beschwerden sind an die GG-CERT

**Zertifizierungsstelle für Managementsysteme
der Gütegemeinschaft Naturstein, Kalk und Mörtel e. V.
Annastraße 67-71
50968 Köln.**

Telefon: (0221) 934674 - 70

Fax: (0221) 934674 - 14

e-mail: info@gg-cert.de internet: www.gg-cert.de

zu richten.