Einspruch-/Reklamation- und Beschwerdeprozess der GG-CERT-ZMS

1. Begriffe

1.1. Einspruch

Einsprüche erfolgen vom Kunden der GG-CERT-ZMS bezüglich Auditschlussfolgerungen z.B.

- Nichtkonformitäten,
- Auditoren- und/oder Zertifizierungsentscheidungen.

Der Einspruch ist grundsätzlich schriftlich einzureichen. In Ausnahmefällen (z.B. bei vermuteter Benachteiligung oder Unsicherheit) kann der Einspruch zunächst mündlich oder telefonisch mitgeteilt werden. In diesem Fall erstellt die Zertifizierungsstelle eine Gesprächsnotiz und fordert den Kunden auf, die Inhalte innerhalb von 5 Werktagen schriftlich zu bestätigen, damit das Einspruchsverfahren formal eröffnet werden kann.

Die Mitglieder des Ausschusses für Einsprüche werden durch die Zertifizierungsstelle benannt. Sie müssen über die Kompetenz zur Prüfung und Beurteilung des Einspruchs verfügen und dürfen nicht direkt in das Verfahren bzw. den Einspruch involviert sein.

Je nach Einspruch ist hierbei Kompetenz die Systemanforderungen betreffend, oder fachliche Kompetenz bezüglich der Tätigkeiten der Einspruch führenden Organisation erforderlich.

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

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

1.2. Reklamation

Eine Reklamation bezieht sich auf formale oder organisatorische Fehler im Ablauf des Zertifizierungsprozesses. Beispiele hierfür sind:

- fehlerhaft oder unvollständig ausgestellte Zertifikate,
- Schreibfehler oder fehlerhafte Angaben in offiziellen Dokumenten,
- fehlerhafte Rechnungsstellung.

Reklamationen können mündlich oder schriftlich an die Zertifizierungsstelle gerichtet werden.
Sie werden zeitnah bearbeitet und in der Regel durch kurzfristige Korrekturmaßnahmen behoben. Die Bearbeitung wird dokumentiert und fließt in die kontinuierliche Verbesserung ein.

1.3. Beschwerden

Eine Beschwerde liegt immer dann vor, wenn sich eine externe Partei (z. B. Kunde, Wettbewerber, interessierte Partei) unzufrieden über das Verhalten und/oder die Entscheidung der Zertifizierungsstelle, oder deren Mitarbeiter, äußert.

Zum Beispiel:

- die Unparteilichkeit, Objektivität oder Korrektheit der Zertifizierungstätigkeiten in Frage gestellt wird,
- das Verhalten oder die Wirksamkeit des Managementsystems eines zertifizierten Kunden beanstandet wird,
- externen interessierte Parteien (z.B. Kunden, Lieferanten, Behörden) eine negative Auswirkung der zertifizierten Organisation melden,
- die Beschwerde über die Zertifizierungsstelle und deren Mitarbeiter selbst erfolgt (z.B. Auftreten, Vorgehensweise, Bewertung)

Beschwerden sind grundsätzlich schriftlich einzureichen. In Ausnahmefällen (z.B. bei vermuteter Benachteiligung oder Unsicherheit) kann die Beschwerde zunächst mündlich oder telefonisch mitgeteilt werden. In diesem Fall erstellt die Zertifizierungsstelle eine Gesprächsnotiz und fordert den Kunden auf, die Inhalte innerhalb von 5 Werktagen schriftlich zu bestätigen, damit das Beschwerdeverfahren formal eröffnet werden kann.

Die Mitglieder des Ausschusses für Beschwerden werden durch die Zertifizierungsstelle benannt, die über die Kompetenz zur Prüfung und Beurteilung der Beschwerde verfügen müssen und nicht direkt in das Verfahren eingebunden sind.

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-ZMS entsprechende Maßnahmen einleiten und deren Wirksamkeit prüfen.

Die Zert.-Stelle ermittelt zusammen mit dem Kunden und dem Beschwerdeführer, ob, und falls, 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-ZMS

Zertifizierungsstelle für Managementsysteme
der GG-CERT e.V.
– zertifizierte Produkte – zertifizierte Prozesse –
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.

2. Aussetzung von Zertifizierungen

2.1. Aussetzung von Zertifizierungen

Eine Aussetzung von Zertifizierungen erfolgt nach Prüfung in folgenden Fällen:

- die Zertifizierungsanforderungen werden nachweislich dauerhaft (Abhängig von der Abweichung zu beurteilen) nicht erfüllt,
- die Zertifizierungsanforderungen werden schwerwiegend nicht erfüllt (Wirksamkeit des Managementsystems ist nicht gewährleistet, Produktsicherheit ist nicht gegeben),
- die Rezertifizierung kann nicht termingerecht abgeschlossen werden,
- festgelegte Korrekturmaßnahmen werden nicht fristgerecht umgesetzt und/oder
- der zertifizierte Kunde bittet um Aussetzung.

Der Kunde wird in diesem Fall über die zu ergreifenden Maßnahmen unterrichtet.

2.2. Wiederherstellung der Zertifizierung

Eine Wiederherstellung der Zertifizierung kann in einem maximalen Zeitraum von 6 Monaten nach der Aussetzung erfolgen. Die Wiederherstellung bedingt den Nachweis der wirksamen Umsetzung von Korrekturmaßnahmen, der auch ein Audit vor Ort beinhalten kann.

Kann dies innerhalb der 6-monatigen Frist nicht erfolgen, dann erfolgt eine

- Zurückziehung der Zertifizierung (2.3) oder
- Einschränkung des Geltungsbereichs (2.4).

2.3. Zurückziehung der Zertifizierung

- erfolgt bei nicht nachgewiesenen wirksamen Korrekturmaßnahmen nach Aussetzung des Zertifikats und/oder
- Überwachungsaudits/Rezertifizierung können nicht durchgeführt werden.

2.4. Einschränkung des Geltungsbereichs

Dies kann nur erfolgen, wenn hierdurch weiterhin gewährleistet ist, dass das Unternehmen ein Managementsystem im Rahmen der Managementnorm betreibt.
Gründe für eine Einschränkung können sein:

- ein Teil des bisherigen Geschäftsprozesses wird aufgegeben/ausgelagert und/oder
- ein Teil des bisherigen Geschäftsprozesses erfüllt die Forderungen der Norm nicht.