

	Beschwerden und Einsprüche	7.13	
		Ausgabe:	2
		Revision:	2; 19.08.25
		Seite:	1/1

Beschwerden und Einsprüche

Die Zertifizierungsstelle verfährt bei Beschwerden und Einsprüchen wie folgt: Die Zertifizierungsstelle zeichnet Beschwerden und Einsprüche sowie die Maßnahmen, die zu ihrer Lösung ergriffen werden auf und verfolgt diese.

Bei Erhalt einer Beschwerde oder eines Einspruchs bestätigt die Zertifizierungsstelle, ob sich die Beschwerde oder der Einspruch auf Zertifizierungstätigkeiten bezieht, für die die Zertifizierungsstelle verantwortlich ist. Falls dem so ist, befasst sich die Zertifizierungsstelle damit.

Die Zertifizierungsstelle bestätigt den Erhalt der formellen Beschwerde oder des formellen Einspruchs.

Die Zertifizierungsstelle ist für das Erfassen und Verifizieren aller erforderlichen Informationen (soweit möglich) verantwortlich, um eine Entscheidung über die Beschwerde oder den Einspruch herbeizuführen.

Entscheidung über eine Beschwerde bzw. Einspruch

Die Entscheidung, die die Beschwerde oder den Einspruch klärt, erfolgt bzw. wird bewertet und genehmigt durch eine Person (Personen) die nicht in die Zertifizierungstätigkeiten, die sich auf die Beschwerde oder den Einspruch beziehen, einbezogen ist/sind.

Wenn der Zertifizierungsbeirat zustimmt, wird der Zertifizierungsbeirat mit dieser Aufgabe betraut.

Um sicherzustellen, dass es keinen Interessenkonflikt gibt, darf das Personal einschließlich derjenigen Personen, die in leitender Position tätig sind, nicht durch die Zertifizierungsstelle eingesetzt werden, um die Lösung einer Beschwerde oder eines Einspruchs des betreffenden Kunden zu bewerten oder zu genehmigen, wenn sie innerhalb der letzten zwei Jahre in Beratungen oder in ein Arbeitsverhältnis gegenüber dem Kunden eingebunden waren.

Wo immer möglich, informiert die Zertifizierungsstelle den Beschwerdeführer formell über das Ergebnis und die Beendigung des Beschwerdeverfahrens.

Die Zertifizierungsstelle informiert den Einspruchsführer formell über das Ergebnis und den Abschluss des Einspruchsverfahrens.

Die Zertifizierungsstelle ergreift alle erforderlichen Folgemaßnahmen, um die Beschwerde oder den Einspruch beizulegen.

Die Akkreditierung gilt nur für den in der Urkundenanlage Registriernummer ZE-22337-01-01 aufgeführten Akkreditierungsumfang: <https://www.dakks.de/files/data/as/pdf/D-ZE-22337-01-01.pdf>