

---

# *Information zur Behandlung von Informationsan- fragen, Beschwerden und Einsprüchen der Zertifizierungsstelle*

Dokumentenart: Leitfaden

Autor: Leitung der Zertifizierungsstelle der PwC Certification  
Services GmbH

Version: 3.3

Status: Freigegeben



# *Inhaltsverzeichnis*

<b>1. Einleitung .....</b>	<b>3</b>
1.1 Beteiligte .....	3
1.2 Begriffsbestimmung .....	3
<b>2. Verfahrensweisen .....</b>	<b>4</b>
2.1 Allgemeines .....	4
2.2 Verfahren zur Behandlung von Einsprüchen.....	4
2.3 Verfahren zur Behandlung von Beschwerden.....	5
2.4 Verfahren zur Behandlung von Informationsanfragen .....	5

# 1. Einleitung

## 1.1 Beteiligte

*ZSL* Zertifizierungsstellenleiter(in); die oberste Leitung der ZS. Er hat die höchste Befugnis, Entscheidungen zu treffen. Der Leiter der ZS hat einen Stellvertreter.

*Beschwerdeführer* Der Beschwerdeführer ist die Person oder Organisation, welche die Beschwerde vorbringt und dadurch ein Verfahren der ZS oder das Verhalten eines Mitarbeiters rügt.

*Einspruchsführer* Der Einspruchsführer ist die Person oder Organisation, welche gegen eine Entscheidung der ZS Einspruch einlegt und eine Korrektur verlangt.

*Informationsanfragender* Der Informationsanfragende ist die Person oder Organisation, welche eine Informationsanfrage an die ZS richtet.

## 1.2 Begriffsbestimmung

### *Einspruch*

Ein Einspruch von Mandanten oder Beschwerdeführern richtet sich gegen eine Entscheidung der ZS. Ein Einspruch beinhaltet das Verlangen des Einspruchsführers, eine erneute Prüfung einer durch die ZS getroffenen Entscheidung, vorzunehmen.

### *Beschwerde*

Eine Beschwerde ist ein Hinweis auf Mängel oder Fehler in der Abwicklung von Verfahren beziehungsweise bei sonstigen Tätigkeiten, gegenüber der ZS oder bezüglich eines Mandanten der ZS.

### *Informationsanfrage*

Eine Informationsanfrage artikuliert den Bedarf hinsichtlich einer Information über die ZS, deren Tätigkeit oder einer von der ZS getroffenen Entscheidung.

# 2. Verfahrensweisen

## 2.1 Allgemeines

Informationen zu Einsprüchen und Beschwerden werden nicht veröffentlicht.

Akkreditierungsstellen müssen in ähnlicher Form ein Beschwerdemanagement betreiben. Wenn der Beschluss infolge eines Einspruchs vom Einspruchsführer nicht anerkannt wird, besteht die Möglichkeit bei der Akkreditierungsstelle Beschwerde über das Verfahren der ZS einzulegen. Diese Möglichkeit ist dem Rechtsweg vorzuziehen.

## 2.2 Verfahren zur Behandlung von Einsprüchen

Ein Einspruch muss innerhalb von 14 Tagen nach dem Beschluss der ZS an die oberste Leitung der ZS gerichtet werden. Der Eingang des Einspruchs ist dem Einspruchsführer innerhalb von zwei Wochen schriftlich zu bestätigen.

Das Gremium zur Bearbeitung des Einspruchs wird so zusammengestellt, dass eine unabhängige Beurteilung möglich ist. Der Ausschuss zur Wahrung der Unparteilichkeit wird über das Einspruchsverfahren unterrichtet. Das Gremium überprüft die Entscheidung der ZS, auf die sich der Einspruch bezieht. Die genannten Gründe werden ausgewertet. Bei Bedarf werden vom Einspruchsführer Zusatzinformationen angefordert. Bei Bedarf wird eine Nachprüfung von einem Auditor, der bislang nicht an der Prüfung oder Zertifizierungsentscheidung beteiligt war, durchgeführt.

Ein Einspruch gegen eine Entscheidung der ZS kann sich auf folgende Umstände beziehen:

- Ablehnung eines Zertifizierungsantrags
- Besetzung des Auditteams
- Ablehnung ein Zertifizierungsaudit weiter fortzusetzen
- Aufforderung zur Umsetzung von Maßnahmen
- Freigegebener Auditbericht
- Zertifizierungsentscheidung (Ablehnung, Zurückziehung, Einschränkung)
- Änderungen des beantragten Geltungsbereichs
- Angeordnete Audits aus besonderem Anlass
- Reaktion auf eine Beschwerde

Nach Prüfung und Bewertung entscheidet das Gremium über den Einspruch. Die Leitung der ZS teilt dem Einspruchsführer und den betroffenen Parteien die begründete Entscheidung sowie gegebenenfalls die entsprechenden Korrekturmaßnahmen schriftlich mit.

Tabelle 1 – Zuständigkeiten Einsprüche

Annahme des Einspruchs	Leitung der Zertifizierungsstelle
Zusammensetzung des Gremiums zur Einspruchsbearbeitung	Leiter der Zertifizierungsstelle oder sein Stellvertreter;
Beschlussfassung	Mindestens zwei weitere unabhängige, unbeteiligte Personen, die entweder Mitarbeiter der Zertifizierungsstelle (auch lizenzierte Auditoren der ZS) oder Mitglieder des Unparteilichkeitsausschusses sind Die Beschlussfassung erfolgt mit einfacher Mehrheit. Beschlussfähig ist das Gremium, wenn mindestens drei Mitglieder beteiligt sind.

## 2.3 Verfahren zur Behandlung von Beschwerden

Eine Beschwerde ist in der Form vorzubringen, die der Beschwerdeführer für geeignet hält. Sie kann durch jede Person oder jede Organisation an die Zertifizierungsstelle gerichtet werden. Der Eingang der Beschwerde ist dem Beschwerdeführer innerhalb von vier Wochen zu bestätigen.

Ist die Beschwerde nachweislich nicht berechtigt, wird dem Beschwerdeführer diese Entscheidung mit Begründung mitgeteilt und das Verfahren eingestellt. Bei Beschwerden, die einen zertifizierten Kunden betreffen, wird der betreffende Kunde unverzüglich informiert und zur Abgabe einer Stellungnahme aufgefordert. Nach der Untersuchung der Beschwerde werden bei Bedarf geeignete Maßnahmen getroffen. Der Beschwerdeführer und die betroffenen Parteien werden von der Leitung der Zertifizierungsstelle über die Entscheidung und eingeleitete Maßnahmen informiert.

Tabelle 2 – Zuständigkeiten Beschwerden

Annahme der Beschwerde	Mitarbeiter der Zertifizierungsstelle
	Leiter der Zertifizierungsstelle oder sein Stellvertreter;
Zusammensetzung des Gremiums zur Beschwerdebearbeitung	Mindestens eine weitere unabhängige, unbefangene Person, die entweder Mitarbeiter der Zertifizierungsstelle (auch lizenzierte Auditoren der ZS) oder Mitglied des Unparteilichkeitsausschusses ist.
Beschlussfassung	Die Beschlussfassung erfolgt mit einfacher Mehrheit. Beschlussfähig ist das Gremium, wenn mindestens zwei Mitglieder beteiligt sind.

## 2.4 Verfahren zur Behandlung von Informationsanfragen

Eine Informationsanfrage ist in der Form vorzubringen, die der Informationsanfragende für geeignet hält. Sie kann durch jede Person oder jede Organisation an die Zertifizierungsstelle gerichtet werden. Der Eingang der Informationsanfrage ist dem Informationsanfragenden innerhalb von vier Wochen zu bestätigen.

Bei Informationsanfragen, die einen zertifizierten Kunden betreffen, wird der betreffende Kunde unverzüglich informiert und zur Unterstützung bei der Bearbeitung der Informationsanfrage aufgefordert. Nach der Bearbeitung der Informationsanfrage wird der Informationsanfragende über das Ergebnis benachrichtigt. Die dabei erhobenen Informationen werden mitgeteilt, sofern hiervon nicht schutzwürdige Interessen der ZS oder Dritter negativ berührt werden.

Tabelle 3 – Zuständigkeiten Informationsanfragen

Annahme der Informationsanfrage	Mitarbeiter der Zertifizierungsstelle
Bearbeitung der Informationsanfrage	Leiter der Zertifizierungsstelle oder sein Stellvertreter und Mitarbeiter der ZS
Übermittlung der Informationen	Leiter der Zertifizierungsstelle oder sein Stellvertreter

