Einspruchs- und Beschwerdebearbeitung GreenSign Standard GmbH

Ziel und Anwendungsbereich

- Dieser Prozess beschreibt die Einspruchs- und Beschwerdebearbeitung der GreenSign Standard GmbH.
- Ziel ist es, einen strukturierten und normenkonformen Umgang mit Einsprüchen und Beschwerden sicherzustellen, um die Anforderungen aller interessierten Parteien zu erfüllen, Zufriedenheit zu steigern und kontinuierliche Verbesserungen gemäß den Anforderungen der DIN EN ISO 9001 und der DIN EN ISO/IEC 17067 zu gewährleisten.
- Dieser Prozess gilt für Einsprüche und Beschwerden an die GreenSign Standard GmbH.
- Dieser Prozess gilt somit für alle interessierten Parteien, insbesondere Mitarbeiter, beauftragte Parteien und die Geschäftsführung der GreenSign Standard GmbH, die an der Umsetzung der Einspruchs- und Beschwerdebearbeitung beteiligt sind.

Einspruchsbearbeitung

Einspruchseingang

- Einsprüche gegenüber der GreenSign Standard GmbH können mündlich, telefonisch, schriftlich oder über das Einspruchsformular erfolgen.
- Der Einspruchsgeber erhält unverzüglich eine Bestätigung über den Eingang des Einspruchs bei der GreenSign Standard GmbH.
- Alle Einsprüche werden systematisch dokumentiert.
- Alle Einsprüche werden vertraulich behandelt.

Einspruchsweiterleitung

- Alle Einsprüche, die die Konformitätsbewertungsprogramme betreffen, werden an die Geschäftsführung der GreenSign Standard GmbH weitergeleitet.
- Handelt es sich um Einsprüche über eine Zertifizierungsstelle oder Zertifizierungsaktivitäten wie zum Beispiel eine Zertifizierungsentscheidung, wird dieser Einspruch an die Leitung der jeweiligen Zertifizierungsstelle mit Bitte um Stellungnahme innerhalb von 48 Stunden weitergeleitet.

Einspruchsbewertung

- Einsprüche, die nicht von der Zertifizierungsstelle geklärt werden können, werden von der Geschäftsführung der GreenSign Standard GmbH bewertet.
- Bei Einsprüchen, die eine Zertifizierungsstelle betreffen: die Stellungnahme des Leiters der Zertifizierungsstelle wird von der Geschäftsführung der GreenSign Standard GmbH evaluiert.

Entscheidung zur Berechtigung und Umgang mit Einspruch

- Die Geschäftsführung überprüft den Einspruch und die Stellungnahme auf:
  - Berechtigung des Einspruchsgebers;
  - Neue und unberücksichtigte Informationen;
  - Verfahrensfehler und Unregelmäßigkeiten (bei Zertifizierungsaktivitäten zum Beispiel Fehler im Zertifizierungsprozess, Interessenskonflikte, mangelnde Objektivität oder falsche Bewertung von Nachweisen).

- Damit die Entscheidung, die den Einspruch klärt, von einer Partei erfolgt, die nicht in die Zertifizierungstätigkeiten einbezogen war, trifft die Geschäftsführung eine Entscheidung zum Umgang mit dem Einspruch. Dabei gibt es zwei Optionen:

Einspruch ist nicht berechtigt

- Die Geschäftsführung entscheidet, dass der Einspruch nicht berechtigt ist/abgelehnt wird, wenn:
  - der Einspruchsgeber nicht berechtigt zum Einspruch ist;
  - keine neuen, relevanten Informationen vorliegen;
  - der Einspruch keine sachlichen und verfahrensrelevanten Aspekte betrifft oder keinen Bezug zu dem Konformitätsbewertungsprogramm erkennen lässt;
  - der Einspruch bereits abschließend geprüfte Aspekte betrifft.

Einspruch ist berechtigt

- Die Geschäftsführung entscheidet, dass der Einspruch berechtigt ist/angenommen wird, wenn:
  - der Einspruchsgeber berechtigt zum Einspruch ist und
  - neue und unberücksichtigte Informationen vorliegen und
  - Verfahrensfehler und Unregelmäßigkeiten nachgewiesen sind (zum Beispiel. Fehler im Zertifizierungs-/Auditverfahren, Interessenkonflikte, mangelnde Objektivität oder falsche Bewertung von Nachweisen) und Bezug zu dem Konformitätsbewertungsprogramm haben.

Entscheidungsumsetzung

- Im Falle eines Zertifizierungseinspruchs: bei Annahme des Einspruchs wird das Audit und die Zertifizierungsdokumentation einspruchsgerecht vom Auditor angepasst, gefolgt von einer Neu-Bewertung des Audits und einer erneuten Zertifizierungsentscheidung durch die Leitung der Zertifizierungsstelle.
- Falls sich das Zertifizierungsergebnis geändert hat, erteilt der Leiter der Zertifizierungsstelle ein neues Zertifikat und das Ergebnis wird entsprechend dokumentiert.

Ergebnismitteilung Einspruchsgeber/Betrieb

- Der Einspruchsgeber und der betroffene Betrieb werden über die getroffene Entscheidung informiert.
- Für den Fall der Annahme des Einspruchs wird die neue Zertifizierungsdokumentation übersendet.
- Der Abschluss des Einspruchs wird dokumentiert.

Gegebenenfalls Einleitung präventiver Maßnahmen zur Vermeidung

- Angenommene Einsprüche werden hinsichtlich möglicher systematischer Fehler analysiert.
- Im Falle systematischer Fehler werden präventive Maßnahmen zur Vermeidung ähnlicher Einsprüche im Sinne der kontinuierlichen Verbesserung eingeleitet.
- Die Risikoanalyse wird in dem Zuge angepasst.

Beschwerdebearbeitung

Beschwerdeeingang

- Beschwerden gegenüber der GreenSign Standard GmbH können mündlich, telefonisch, schriftlich oder über das Beschwerdeformular erfolgen.
- Der Beschwerdeführer erhält unverzüglich eine Bestätigung über den Eingang der Beschwerde bei der GreenSign Standard GmbH.
- Alle Beschwerden werden systematisch dokumentiert.
- Alle Beschwerden werden vertraulich behandelt.

Beschwerdeklassifizierung

- Die Beschwerde wird basierend auf Beschwerdegegenstand und dem Schweregrad klassifiziert:
  Beschwerdegegenstand:
  - GreenSign Standard GmbH und deren Konformitätsbewertungsprogramme
  - Zugelassene Zertifizierungsstellen
  - Zertifizierter Betrieb
- Schweregrad
  - Leichte Beschwerde: eine leichte Beanstandung oder Reklamation, die geringfügige Abweichungen oder Unregelmäßigkeiten betrifft und keine schwerwiegenden Folgen für die Qualität, das Vertrauen oder die Konformität eines zertifizierten Betriebs, einer Zertifizierungsstelle oder der GreenSign Standard GmbH und ihrer Konformitätsbewertungsprogramme hat. Die Ursache der leichten Beschwerden können meist ohne umfangreiche Maßnahmen behoben werden und haben keinen Einfluss auf die Zertifizierung oder die Vertrauenswürdigkeit der GreenSign Standard GmbH.
  - Gravierende Beschwerde: eine schwerwiegende Beanstandung, die erhebliche Mängel, Verstöße oder Fehlverhalten betrifft und die die Integrität, das Vertrauen oder die Konformität eines zertifizierten Betriebs, einer Zertifizierungsstelle oder der GreenSign Standard GmbH und ihrer Konformitätsbewertungsprogramme erheblich beeinträchtigen kann. Gravierende Beschwerden erfordern umfassende Untersuchungen und Korrekturmaßnahmen sowohl in Bezug auf die Konformitätsbewertungsprogramme als auch auf die Zertifizierungsprozesse und können zum Entzug einer Zertifizierung führen.

Beschwerdeweiterleitung

- **Beschwerde über zertifizierten Betrieb oder Zertifizierungsstelle:**
  - Leichte Beschwerde:
    - Die leichte Beschwerde wird zur Information an den zertifizierten Betrieb oder die Zertifizierungsstelle weitergeleitet.
  - Gravierende Beschwerde:
    - Die Geschäftsführung wird über die gravierende Beschwerde informiert.
    - Die gravierende Beschwerde wird an den zertifizierten Betrieb oder die Zertifizierungsstelle mit der Bitte um Stellungnahme innerhalb von 48 Stunden weitergeleitet.

- **Beschwerde über GreenSign Standard GmbH:**
  - Leichte Beschwerde:
    - Die leichte Beschwerde wird an den zuständigen Mitarbeiter mit der Bitte um Stellungnahme innerhalb von 48 Stunden weitergeleitet.
  - Gravierende Beschwerde:
    - HR und die Geschäftsführung werden über die gravierende Beschwerde informiert.
    - Die gravierende Beschwerde wird an den zuständigen Mitarbeiter mit der Bitte um Stellungnahme innerhalb von 48 Stunden weitergeleitet.

Entscheidung zur Berechtigung und Umgang mit Beschwerde

- Die Stellungnahmen vom Betrieb, der Zertifizierungsstelle oder dem zuständigen Mitarbeiter werden an die Geschäftsführung weitergeleitet.
- Die Geschäftsführung trifft eine Entscheidung zum Umgang mit der Beschwerde. Dabei gibt es zwei Optionen:

Beschwerde ist nicht berechtigt

- Die Geschäftsführung entscheidet, dass die Beschwerde nicht berechtigt/abgelehnt wird.
- Es wird sich beim Beschwerdegeber bedankt und er wird darüber informiert, dass als Ergebnis der internen Überprüfung keine weiteren Schritte eingeleitet werden.

Beschwerde ist berechtigt

- Die Geschäftsführung entscheidet, dass die Beschwerde berechtigt ist/angenommen wird, und entscheidet über den Umgang mit der Beschwerde.

Entscheidungsumsetzung

- **Beschwerde über zertifizierten Betrieb oder Zertifizierungsstelle:**
  - Die Geschäftsführung informiert die betreffende Zertifizierungsstelle über die Entscheidung zur Beschwerde.
  - Bei Annahme der Beschwerde ist die Zertifizierungsstelle gehalten, das Audit und die Zertifizierungsdokumentation beschwerdegerecht anzupassen. Das Audit ist erneut zu bewerten und es ist eine Zertifizierungsentscheidung durch den Leiter der Zertifizierungsstelle zu treffen.
  - Falls sich das Zertifizierungsergebnis geändert hat, muss das Ergebnis entsprechend dokumentiert und gegebenenfalls das Zertifikat entzogen werden.
- **Beschwerde über GreenSign Standard GmbH:**
  - Die Geschäftsführung informiert den zuständigen Mitarbeiter.
  - Der zuständige Mitarbeiter setzt die Lösungsmaßnahme um.
  - Der zuständige Mitarbeiter informiert über die durchgeführte Lösungsmaßnahme.
  - Der zuständige Mitarbeiter prüft die Wirksamkeit der durchgeführten Lösungsmaßnahme nach einem angemessenen Zeitraum.

Ergebnismitteilung Beschwerdegeber/Betrieb

- Der Beschwerdegeber und der Betrieb werden über die getroffene Entscheidung informiert.

- Der Abschluss der Beschwerde wird systematisch dokumentiert.

Gegebenenfalls Einleitung präventiver Maßnahmen zur Vermeidung

- Angenommene Beschwerden werden hinsichtlich möglicher systematischer Fehler analysiert.
- Im Falle systematischer Fehler werden präventive Maßnahmen zur Vermeidung ähnlicher Beschwerden im Sinne der kontinuierlichen Verbesserung eingeleitet.
- Die Risikoanalyse wird in dem Zuge angepasst.