

Auszug aus unserer Managementsystemdokumentation

Einsprüche

Einsprüche gegen Entscheidungen und Bescheide der Zertifizierungsstelle können auf allen Ebenen sowie bezüglich aller Prozesse erfolgen und bedürfen der Schriftform. ZDH-ZERT verpflichtet sich, dass die Einreichung, Untersuchung und Entscheidung zu Einsprüchen nicht zu Benachteiligungen des Einspruchsführers führt. Weiterhin verpflichtet sich ZDH-ZERT, den Erhalt des Einspruchs zu bestätigen und dem Einspruchsführer die Fortschritts- und Ergebnisberichte zukommen zu lassen. Grundsätzlich werden Einsprüche bei ZDH-ZERT von den Personen behandelt, die nicht in den dem Einspruch zugrundeliegenden Sachverhalt einbezogen waren. Das Verfahren zum Umgang mit Einsprüchen enthält die folgenden Elemente und Methoden:

- a) Die Entgegennahme eines Einspruchs kann durch jeden Mitarbeiter der Zertifizierungsstelle erfolgen. Die Behandlung der Einsprüche erfolgt grundsätzlich durch den Qualitätsmanagementbeauftragten bzw., wenn der Qualitätsmanagementbeauftragte vom Einspruch betroffen ist, vom Geschäftsführer.
- b) Der Einspruchsführer wird aufgefordert, den Sachverhalt schriftlich der Zertifizierungsstelle mitzuteilen.
- c) Der Qualitätsmanagementbeauftragte prüft die Berechtigung des Einspruchs und leitet, unter Berücksichtigung der Ergebnisse aus früheren ähnlichen Einsprüchen, Maßnahmen zur Untersuchung und Behandlung des Einspruchs ein. Die Entscheidung, die dem Einspruchsführer mitzuteilen ist, wird durch den Qualitätsmanagementbeauftragten getroffen oder bewertet und freigegeben. Ist der Qualitätsmanagementbeauftragte in den dem Einspruch zugrundeliegenden Sachverhalt einbezogen, obliegt dies dem Geschäftsführer.
- d) Notwendige Korrekturmaßnahmen werden gemäß Abschnitt 5.5.4 getroffen.
- e) Der Einspruchsführer wird über den Abschluss und das Ergebnis des Einspruch-Verfahrens schriftlich benachrichtigt.

Beschwerden

Beschwerden können sich auf die Zertifizierungstätigkeiten von ZDH-ZERT beziehen oder einen zertifizierten Kunden betreffen. Sie bedürfen in jedem Fall der Schriftform. Soweit es den Beschwerdeführer oder den Anlass der Beschwerde betrifft, unterliegen Beschwerden der Vertraulichkeit. Wie bei Einsprüchen verpflichtet sich ZDH-ZERT, dass die Personen, die die Beschwerde behandeln und entscheiden, vorher nicht in den Beschwerdegegenstand einbezogen waren. Weiterhin verpflichtet sich ZDH-ZERT, den Erhalt der Beschwerde zu bestätigen und dem Beschwerdeführer die Fortschritts- und Ergebnisberichte zukommen zu lassen.

Beschwerden gegen die Zertifizierungstätigkeiten werden entsprechend dem Prozess 5.5.4 Korrekturmaßnahmen abgehandelt.

Wenn die Beschwerde einen zertifizierten Kunden betrifft, muss die Untersuchung der Beschwerde die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems berücksichtigen. Dazu wird die Beschwerde innerhalb eines angemessenen Zeitraums, der zur Klärung erster Sachverhalte dient, auch an den betreffenden zertifizierten Kunden weitergegeben. Das Verfahren zum Umgang mit Beschwerden über zertifizierte Kunden enthält die folgenden Elemente und Methoden:

- a) Die Entgegennahme einer Beschwerde kann durch jeden Mitarbeiter der Zertifizierungsstelle erfolgen. Die Behandlung der Beschwerde erfolgt grundsätzlich durch den Qualitätsmanagementbeauftragten, bzw. wenn der Qualitätsmanagementbeauftragte von der Beschwerde betroffen ist, vom Geschäftsführer.

- b) Der Beschwerdeführer wird aufgefordert, den Sachverhalt schriftlich der Zertifizierungsstelle mitzuteilen.
- c) Der Qualitätsmanagementbeauftragte prüft die Berechtigung der Beschwerde und leitet angemessene Maßnahmen zur Untersuchung und Behandlung der Beschwerde ein. Um die Beschwerde zu validieren, ist er für das Erfassen und Verifizieren aller erforderlichen Informationen verantwortlich. Die Entscheidung, die dem Beschwerdeführer mitzuteilen ist, wird durch den Qualitätsmanagementbeauftragten getroffen oder bewertet und freigegeben. Ist der Qualitätsmanagementbeauftragte in den Beschwerdegegenstand einbezogen, obliegt dies dem Geschäftsführer.
- d) Notwendige Korrekturmaßnahmen werden gemäß Abschnitt 5.5.4 getroffen.
- e) Der Beschwerdeführer wird über den Abschluss und das Ergebnis des Beschwerdeverfahrens schriftlich benachrichtigt.
- f) Soweit bei Beschwerdefällen mit der Zertifizierungsstelle keine Einigung erzielt wird, hat der Auftraggeber das Recht, sich an das Lenkungsgremium der Zertifizierungsstelle zu wenden. Dieses leitet die Beschwerde einem eigens zu diesem Zweck zu bildenden Schlichtungsausschuss zu, welcher über das Beschwerdeverfahren berät und entscheidet. Einzelheiten des Verfahrens sind in der gesonderten Schlichtungsordnung der Zertifizierungsstelle geregelt.

Mit Abschluss des Beschwerdeverfahrens prüft ZDH-ZERT, in Abstimmung mit dem Kunden und dem Beschwerdeführer, ob bzw. bis zu welchem Grad der Gegenstand der Beschwerde sowie dessen Lösung öffentlich zugänglich gemacht werden muss.

Korrekturmaßnahme

Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, Reklamationen, Fehler oder sonstige Nichtkonformitäten dem Qualitätsmanagementbeauftragten zu melden. Dieser beurteilt den Sachverhalt und entscheidet, ob eine Korrekturmaßnahme notwendig ist. Zur Dokumentation der Korrekturmaßnahme dient das Abweichungsformular, das – soweit notwendig – mit dem Protokoll ergänzt wird. Die Korrekturmaßnahme umfasst folgende Elemente und Methoden:

- a) Der Qualitätsmanagementbeauftragte bestimmt einen für die Korrekturmaßnahme verantwortlichen Mitarbeiter und legt einen Erledigungstermin fest.
- b) Der benannte Mitarbeiter ist für die Ermittlung der Ursache der Nichtkonformität verantwortlich. Abhängig von der Komplexität des Problems ist er verpflichtet, angemessene Maßnahmen zu ergreifen (Einberufung eines Qualitätszirkels, Anwendung von Methoden der Ideenfindung, Einsatz von Problemlösungsstrategien).
- c) Der verantwortliche Mitarbeiter erarbeitet die Korrekturmaßnahmen und prüft, ob der festgelegte Zeitrahmen zur Durchführung eingehalten werden kann. Korrekturmaßnahmen müssen eine Wiederholung der Nichtkonformität ausschließen.
- d) Der verantwortliche Mitarbeiter leitet die Korrekturmaßnahme ein und dokumentiert den Erfolg der Maßnahme im Protokoll.
- e) Der Qualitätsmanagementbeauftragte überprüft nach einem angemessenen Zeitraum die Wirksamkeit der Korrekturmaßnahme und erkennt diese durch Unterschrift auf Abweichungsformular an.