

 PRÜF- UND FORSCHUNGSINSTITUT PIRMASENS E.V. - ZERTIFIZIERUNGSSTELLE -					9.7
	PROD	SYST	PRÄQ	ETI	
9.7 Beschwerden und Einsprüche	Revision		003		
	Freigabe		2018-08-27		

Über die Möglichkeit von Beschwerden und Einsprüchen und die entsprechenden Kontaktadressen werden die Kunden informiert. Entsprechende Informationen sind auch auf den Internetseiten des PFI veröffentlicht.

Grundsätzlich werden Beschwerden und Einsprüche von Personen bearbeitet, die andere sind als diejenigen, die dem Einspruch oder der Beschwerde zu Grunde liegende Entscheidungen getroffen haben.

Beschwerden, die sich auf einen Kunden der Zertifizierungsstelle beziehen, werden innerhalb von 2 Wochen an den betreffenden zertifizierten Kunden weitergeleitet.

Die Zertifizierungsstelle 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.

Die **Beschwerde** ist ein Ausdruck der Unzufriedenheit, der eine Antwort erwartet, jedoch in anderem Sinn als bei einem Einspruch, durch jede Person oder jede Organisation gegenüber dem PFI deren eigener Tätigkeiten oder der von ihr zertifizierten Auftraggeber.

Der **Einspruch** ist das Verlangen eines Auftraggebers auf nochmalige Prüfung einer durch das PFI getroffenen abschlägigen Entscheidung in Bezug auf den gewünschten Zertifizierungsstatus. Dies betrifft nicht nur Entscheidungen zur Erteilung, Aufrechterhaltung, Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung und zum Entzug der Zertifizierung, sondern ebenso Entscheidungen, die in Zusammenhang mit dem Begutachtungsprozess stehen.

Informationen die der Zertifizierungsstelle/dem PFI von Seiten Dritter, z.B. Behörden oder Ämtern zugetragen werden, werden grundsätzlich vertraulich durch die Zertifizierungsstelle behandelt.

Beschwerden oder Einsprüche können unter folgender E-Mail-Adresse eingereicht werden:

beschwerdestelle-cert@pfi-germany.de

oder schriftlich an:

Prüf- und Forschungsinstitut Pirmasens e.V.
 Zertifizierungsstelle – Beschwerdestelle
 Postfach 2225
 66930 Pirmasens

Diese Angaben sind auch auf der Homepage der Zertifizierungsstelle des PFI zu finden.

Beschwerden oder Einsprüche werden durch den entgegennehmenden Mitarbeiter der Zertifizierungsstelle auf dem entsprechenden Formblatt erfasst und an den Leiter der Zertifizierungsstelle weitergeleitet. Ist dieser von der Beschwerde oder dem Einspruch betroffen, erfolgt die Weiterleitung an den Stellvertretenden Leiter der Zertifizierungsstelle. Dieser leitet die Information des Kunden und die weitere Bearbeitung ein. Dieser prüft, ob die Beschwerde oder der Einspruch das PFI betreffen und ob diese berechtigt sind. Betrifft die Beschwerde einen zertifizierten Kunden, muss die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems berücksichtigt werden.

PFI	PRÜF- UND FORSCHUNGSINSTITUT PIRMASENS E.V. - ZERTIFIZIERUNGSSTELLE -					9.7
		PROD	SYST	PRÄQ	ETI	
9.7 Beschwerden und Einsprüche					Revision	003
					Freigabe	2018-08-27

 **FB 9.7.1** **Beschwerde/Einspruch**

1. Beschwerden

Antragstellern und zertifizierten Kunden steht ein Beschwerderecht gegenüber allen Dokumenten oder Tätigkeiten der Mitarbeiter der ZertStelle des PFI zu. Die Beschwerde ist schriftlich an die ZertStelle des PFI zu richten.

Dem Beschwerdeführer wird eine schriftliche Nachricht darüber gegeben, dass die Beschwerde eingegangen ist und behandelt wird. Ggf. erforderliche Entscheidungen zu Beschwerden werden dem Beschwerdeführer in schriftlicher Form zugeleitet.

Gegen Entscheidungen zu Beschwerden ist ein Einspruch möglich.

2. Einsprüche

Antragstellern und zertifizierten Kunden steht innerhalb von beantragten und vereinbarten Zertifizierungsverfahren ein Einspruchsrecht gegenüber allen Dokumenten oder Entscheidungen der Zertifizierungsstelle des PFI (insbesondere gegen die Benennung eines jeden Auditors oder Fachexperten), der Zertifizierer oder der Gremien zu. Der Einspruch ist schriftlich an die Zertifizierungsstelle des PFI zu richten. Diese ist über die E-Mail cert@pfi-germany.de zu erreichen.

Dem Einsprechenden wird eine schriftliche Nachricht darüber gegeben, dass der Einspruch eingegangen ist und behandelt wird.

Entscheidungen werden dem Einsprechenden in schriftlicher Form zugeleitet.

Ein ggf. ablehnender Bescheid muss dem Einsprechenden ggf. die Möglichkeiten zur weiteren Behandlung, insbesondere die Möglichkeit des weiteren Vorbringens von Argumenten und Fakten gegenüber der Geschäftsführung des PFI, darlegen.

Kann mit dem Einsprechenden und dem PFI keine Einigung erreicht werden, wird der Sachverhalt dem Leiter der Beschwerdestelle vorgelegt, um eine Klärung herbeizuführen.

Ein ggf. ablehnender Bescheid kann als letzte Instanz für Streitfälle auf die Möglichkeit des Rechtswegs hinweisen.

Aufgrund der unabhängigen Bewertung und Freigabe durch eine nicht in den Sachverhalt einbezogene Person ist gewährleistet, dass die Einreichung, Untersuchung und Entscheidung von Einsprüchen nicht zu einer Benachteiligung des Einspruchsführers führt.