

PB99 Umgang mit Einsprüchen

Einsprüche gegen Entscheidungen der Zertifizierungsstelle können vom Kunden an die GUTcert gerichtet werden über das öffentliche Beschwerdeformular (V_Beschwerde_Einspruch) oder schriftlich als E-Mail. Das Beschwerdemanagement (verantwortlich für Beschwerden und Einsprüche) obliegt einem Mitarbeiter des QM-Teams (derzeit QMB), sofern dieser am betreffenden Verfahren/Audit nicht beteiligt war. Das Verfahren ist streng vertraulich und so durchzuführen, dass eine Benachteiligung des Einspruchsführers (E.-Führer) vermieden wird. In allen abgebildeten Vorgängen erfolgt zur Entscheidungsfindung eine Ursachenanalyse, die im Beschwerdeordner dokumentiert wird. Die Frist zur Einlegung eines Einspruchs beträgt einen Monat nach Bekanntgabe der Entscheidung.

