



INHALT

1	Zweck und Anwendungsbereich	2
2	Begriffe / Definitionen	2
2.1	Definitionen	2
3	Zuständigkeiten	2
4	Verfahrensbeschreibung	3
4.1	Beschreibung	3
4.1.1	Erfassung	3
4.1.2	Vertraulichkeit	3
4.1.3	Information	3
4.1.4	Behebung	3
4.1.5	Ursachenanalyse	3
4.1.6	Maßnahmenplan	4
4.1.7	Entscheidung	4
4.1.8	Überwachung der Umsetzung und der Wirksamkeit	4
4.1.9	Festlegung der Korrekturmaßnahmen	4
	Messung, Analyse und Verbesserung	5
5	Qualitätsaufzeichnungen / Dokumentation	5
6	Mitgeltende Vorschriften / Anzuwendende Formulare	5
6.1	Anhang IEC 17 021	6

Version 4.0	Status: Freigabe / Stand: 04.10.2012	Seite 1 von 6
Erstellung: QB	Prüfung: GF	Freigabe:GF



1 Zweck und Anwendungsbereich

Der Umgang mit Einsprüchen sind wichtige Spiegelungen der Tätigkeiten der SocialCert-GmbH. Sie führen zu Korrekturmaßnahmen und dienen der kontinuierlichen Verbesserung durch Vermeidung von Wiederholungsfehlern, indem Ursachen der Einsprüche ermittelt und nachhaltig im Sinn einer Qualitätsentwicklung aller Beteiligten bearbeitet werden.

Diese Verfahrensanweisung gilt für die Geschäftsführung, die Gesellschafter und alle diejenigen, die an der Zertifizierungsentscheidung beteiligt waren. Korrekturmaßnahmen sind aus allen Einsprüchen abzuleiten, umzusetzen und zu überwachen.

2 Begriffe / Definitionen

2.1 Definitionen

Zertifizierte Kunden haben die Möglichkeit, Einsprüche gegen Zertifizierungsentscheidungen der Socialcert-GmbH einzulegen.

3 Zuständigkeiten

Bei Einsprüchen gegen Zertifizierungsentscheidungen ist der Zertifizierungsausschuss verantwortlich.

Diejenigen, die die Audits durchgeführt und die Zertifizierungsentscheidungen getroffen haben, dürfen nicht in den Prozess zum Umgang mit Einsprüchen einbezogen sein.

4 Verfahrensbeschreibung

4.1 Beschreibung

Einspruch – ist das Verlangen eines Antragsstellers auf nochmalige Prüfung einer durch die Zertifizierungsstelle getroffenen abschlägigen Entscheidung in bezug auf seinen gewünschten Zertifizierungsstatus (DIN EN ISO/IEC 17024:2003; 3.1.).

Jede betroffene Organisation oder Einrichtung hat das Recht, Einsprüche gegen Zertifizierungsentscheidungen zu stellen und den Anspruch auf normkonforme Bearbeitung der Einsprüche.

4.1.1 Erfassung

Einsprüche sind schriftlich zu erfassen. Danach wird geprüft, ob sich die Inhalte auf Zertifizierungstätigkeiten beziehen, für die die SocialCert verantwortlich ist. Bei der Untersuchung der Einsprüche ist die Wirksamkeit des Managementsystems zu berücksichtigen (Verantwortung siehe 3. Zuständigkeit). Die mit dem Einspruch zusammenhängenden Informationen werden validiert. Der Eingang des Einspruchs wird dem Einspruchsführenden bestätigt.

4.1.2 Vertraulichkeit

Wir sichern allen Beteiligten in unserem Einspruchsverfahren Vertraulichkeit gegenüber dem Einspruchsführer zu. Ebenso sichern wir dem Einspruchsführer zu, dass ihm aus der Behandlung seines Einspruchs kein Nachteil entsteht.

4.1.3 Information

Der Einspruch Einlegende erhält eine schriftliche Information über die Ergebnisse der Einspruchsbearbeitung, bei Bedarf ebenfalls notwendige Zwischenstände über den Bearbeitungsgrad und –fortschritt.

Erhalten wir Beschwerden von Dritten über von uns zertifizierte Kunden, werden dieser in angemessener Zeit unserem Kunden zur Stellungnahme weitergeleitet.

4.1.4 Behebung

Die Situation ist zu analysieren, ggf. sind Sofortmaßnahmen zu treffen, um mögliche Schäden zu minimieren und den Einspruchsführer zufrieden zu stellen.

Wird dem Einspruch seitens der SocialCert GmbH statt gegeben, erhält der Einspruchsführer ohne zusätzliche Kosten seinen korrekten Zertifizierungsstatus.

Sind dem Einspruchsführer Schäden entstanden, hat dieser einen Anspruch auf einen angemessenen Ausgleich. Über diesen Ausgleich entscheidet der Beirat.

4.1.5 Ursachenanalyse

Die Ursachenanalyse ist so durchzuführen, dass alle möglichen Ursachen ermittelt und analysiert werden, um die mögliche Hauptursache herausfiltern zu können. Möglichen Ursachen muss dabei auf den Grund gegangen werden, bis alle Abhängigkeiten ermittelt sind.

Über die Ergebnisse der Ursachenanalyse sind schriftliche Aufzeichnungen zu führen und aufzubewahren.



4.1.6 Maßnahmenplan

Zur Behebung der Hauptursache(n) ist ein Maßnahmenplan zu erstellen, der

- den Einspruch,
- die analysierte Ursache,
- die vorgeschlagenen Maßnahmen,
- die für die Durchführung der Maßnahmen Verantwortlichen,
- die Termine für die Durchführung der externen und internen Maßnahmen,
- die Überwachung der Durchführung und der Wirksamkeit
- das Erstelldatum sowie den Verteiler

beinhaltet und vom Ersteller unterschrieben ist.

4.1.7 Entscheidung

Entscheidungen bei Einsprüchen gegen Zertifizierungsentscheidungen fällt der Zertifizierungsausschuss. Sind die Geschäftsführung oder Ausschussmitglieder von dem Einspruch betroffen, entscheidet ein unbeteiligter Gesellschafter.

4.1.8 Überwachung der Umsetzung und der Wirksamkeit

Für die Überwachung der Umsetzung und der Wirksamkeit der Korrekturmaßnahmen ist der Kundenbetreuer oder der Qualitätsbeauftragte, bei Maßnahmen, die unsere Gutachter betreffen, der Leiter Personal, verantwortlich. Das Ergebnis der Überwachung der Umsetzung und Wirksamkeit ist im Managementreview zu dokumentieren.

Sind die Korrekturmaßnahmen nicht wirksam, so muss erneut eine Ursachenanalyse durchgeführt werden. Sind die Korrekturmaßnahmen wirksam, so sind sie entsprechend festzulegen.

4.1.9 Festlegung der Korrekturmaßnahmen

Wirksame Korrekturmaßnahmen sind so festzulegen, dass sie nachhaltig und fortwährend wirksam sind (z.B. Festschreibung im QM-Handbuch, Verfahrens- oder Ausführungsanweisungen etc.).

Die Festschreibungen sind nach den Regelungen des QM-Systems freizugeben.

Messung, Analyse und Verbesserung

Kenngrößen	Messung wer	wie	Bewertung	Verbesserung
Anzahl der Einsprüche	QB	Jahresstatistik	Trend, Ziele	Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
Wirksamkeit der Maßnahmen	QB	Jahresstatistik	Erneute Maßnahmen	Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen

5 Qualitätsaufzeichnungen / Dokumentation

(Output) Qualitätsaufzeichnung / Dokumentation	Ersteller	Aufbewahrung		Format (EDV/Papier)
		Stelle	Dauer in Jahren	
Erfassung von Einsprüchen	jeder Mitarbeiter	QB	10	Original
Maßnahmenplan	nach Betreff	QB	10	Original
Überwachung der Durchführung und Wirksamkeit der Maßnahmen	nach Betreff	QB	10	Original
Abschluss des Einspruchverfahrens	GF	GF	10	Original

6 Mitgeltende Vorschriften / Anzuwendende Formulare

- Formblatt „[Erfassen von Einsprüchen](#)“
- Formblatt [Maßnahmenplan](#)
- Norm 17021 [Anforderungen an Stellen die Managementsystem zertifizieren](#)

6.1 Anhang IEC 17 021

Einsprüche

9.7.1 Die Zertifizierungsstelle muss über ein dokumentiertes Verfahren verfügen, um Einsprüche entgegenzunehmen, zu beurteilen sowie Entscheidungen darüber zu treffen.

9.7.2 Eine Beschreibung des Verfahrens zum Umgang mit Einsprüchen muss öffentlich zugänglich sein.

9.7.3 Die Zertifizierungsstelle muss für alle Entscheidungen auf allen Ebenen des Prozesses zum Umgang mit Einsprüchen verantwortlich sein. Die Zertifizierungsstelle muss sicherstellen, dass die Personen, die in den Prozess zum Umgang mit Einsprüchen einbezogen sind, andere sind als die, die die Audits durchgeführt und die Zertifizierungsentscheidungen getroffen haben.

9.7.4 Einreichung, Untersuchung und Entscheidung von Einsprüchen dürfen nicht zu Benachteiligungen des Einspruchsführers führen.

9.7.5 Das Verfahren zum Umgang mit Einsprüchen muss mindestens die folgenden Elemente und Methoden enthalten:

a) einen Überblick über den Prozess zur Entgegennahme, Validierung und Untersuchung des Einspruchs sowie zur Entscheidung, welche Maßnahmen als Antwort darauf zu ergreifen sind, unter Berücksichtigung der Ergebnisse aus früheren ähnlichen Einsprüchen;

b) Verfolgen und Aufzeichnen der Einsprüche einschließlich der Maßnahmen, die zu ihrer Lösung ergriffen werden;

c) Sicherstellen, dass entsprechende Korrekturen und Korrekturmaßnahmen getroffen werden.

9.7.6 Die Zertifizierungsstelle muss den Erhalt des Einspruchs bestätigen und muss dem Einspruchsführer Fortschrittsberichte und das Ergebnis zukommen lassen.

9.7.7 Die Entscheidung, die dem Einspruchsführer mitzuteilen ist, muss durch Person(en), die vorher nicht in den dem Einspruch zugrundeliegenden Sachverhalt einbezogen war(en), getroffen oder bewertet und freigegeben werden.

9.7.8 Die Zertifizierungsstelle muss den Einspruchsführer über den Abschluss des Einspruch-Verfahrens förmlich benachrichtigen.