

PFI	PRÜF- UND FORSCHUNGSINSTITUT PIRMASENS E.V. - ZERTIFIZIERUNGSSTELLE -				9.	7		
	Beschwerden und Einsprüche				PROD	SYST	PRÄQ	ETI
	Revision				013			
Freigabe				2023-05-12				

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.

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.
Zertifizierungs-/Präqualifizierungsstelle – Beschwerdestelle
Postfach 2225
66930 Pirmasens

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 Zertifizierungsentscheidung.

Die Zertifizierungs-/Präqualifizierungsstelle ist für alle Entscheidungen auf allen Ebenen dieses Prozesses für den Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen verantwortlich. Sie ist verantwortlich für das Sammeln und Verifizieren aller notwendigen Informationen, um den Einspruch oder die Beschwerde zu validieren. Grundsätzlich werden Beschwerden und Einsprüche von kompetenten Personen bearbeitet, die andere sind als diejenigen, die dem Einspruch oder der Beschwerde zu Grunde liegende Entscheidungen getroffen haben. Diese Personen dürfen in den letzten 2 Jahren bei dem Kunden nicht beratend tätig oder angestellt gewesen sein. Dies gilt auch für die Personen, die Bewertung und Entscheidung zur Lösung der Beschwerde oder des Einspruchs des betreffenden Kunden durchführen. Einreichung, Untersuchung von und Entscheidung zu Beschwerden und Einsprüchen führen nicht zur Benachteiligung des Beschwerde-/Einspruchsführers.

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

Beschwerden oder Einsprüche werden durch den entgegennehmenden Mitarbeiter der Zertifizierungs-/Präqualifizierungsstelle auf dem entsprechenden Formblatt erfasst und an das befugte Personal der Zertifizierungs-/Präqualifizierungsstelle weitergeleitet. Das befugte Personal leitet die Information des Kunden und die weitere Bearbeitung ein. Zunächst wird geprüft, ob die Beschwerde oder der Einspruch das PFI betreffen und ob diese berechtigt sind.



FB 9.7.1 Beschwerde/Einspruch

1. Einsprüche

Kunden, die mit der Zertifizierungs-/Präqualifizierungsstelle des PFI Zertifizierungsvereinbarungen geschlossen haben, steht ein Einspruchsrecht gegen Zertifizierungsentscheidungen zu.

Die Bearbeitung von Einsprüchen erfolgt entsprechend folgender Vorgehensweise:

1. Ein Mitarbeiter nimmt den Einspruch entgegen und dokumentiert ihn auf dem entsprechenden Formblatt.
2. Dem Einsprechenden wird eine schriftliche Nachricht darüber gegeben, dass der Einspruch eingegangen ist und behandelt wird.
3. Der Mitarbeiter prüft, ob der Einspruch Verfahren der Zertifizierungs-/Präqualifizierungsstelle betrifft und welche Personen von dem Einspruch betroffen sind. Der Einspruch wird an das befugte Personal der Zertifizierungs-/Präqualifizierungsstelle weitergeleitet.

PFI	PRÜF- UND FORSCHUNGSINSTITUT PIRMASENS E.V. - ZERTIFIZIERUNGSSTELLE -					9. 7	
		PROD	SYST	PRÄQ	ETI		
Beschwerden und Einsprüche					Revision		013
					Freigabe		2023-05-12

4. Der Einspruch wird untersucht. Dafür werden alle notwendigen Informationen gesammelt. Die zu ergreifenden Maßnahmen werden festgelegt. Dabei werden Maßnahmen zu eventuell früheren, ähnlichen Einsprüchen berücksichtigt.
5. Die Umsetzung der Maßnahmen wird verfolgt und dokumentiert.
6. Durchführung von Korrekturen und Korrekturmaßnahmen
7. In Abhängigkeit von der Art der Maßnahmen und der für die Umsetzung erforderlichen Zeit erfolgt die Bewertung der Wirksamkeit der Maßnahmen.

Der Einspruchsführer wird über den Fortschritt und das Ergebnis des Einspruchs informiert. Die Entscheidung muss durch Personen getroffen oder bewertet und freigegeben werden, die vorher nicht in den dem Einspruch zugrundeliegenden Sachverhalt einbezogen waren. Entscheidungen und der Abschluss des Verfahrens werden dem Einsprechenden in schriftlicher Form zugeleitet.

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

2. Beschwerden

Jede Person oder jede Organisation kann eine Beschwerde, die die Tätigkeit der Zertifizierungs-/ Präqualifizierungsstelle des PFI betrifft, einreichen. Die Beschwerde ist schriftlich an die Zertifizierungs-/ Präqualifizierungsstelle des PFI zu richten. Dort wird zuerst geprüft, ob sich die Beschwerde auf die Zertifizierungs-/Präqualifizierungstätigkeit bezieht, für die die Zertifizierungs-/Präqualifizierungsstelle verantwortlich ist. Ist dies der Falle, wird dem Kunden dies bestätigt. Das Beschwerdeverfahren wird dann eingeleitet.

Beschwerden, die sich auf einen Kunden der Zertifizierungs-/Präqualifizierungsstelle beziehen, werden innerhalb von 2 Wochen an den betreffenden zertifizierten/präqualifizierten Kunden weitergeleitet.

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.

Beschwerdeverfahren:

1. Ein Mitarbeiter nimmt die Beschwerde entgegen und dokumentiert sie auf dem entsprechenden Formblatt.
2. Dem Beschwerdeführer wird eine schriftliche Nachricht darüber gegeben, dass die Beschwerde eingegangen ist und behandelt wird.
3. Der Mitarbeiter prüft, ob die Beschwerde Verfahren der Zertifizierungs-/Präqualifizierungsstelle betrifft und welche Personen von der Beschwerde betroffen sind. Die Beschwerde wird an das befugte Personal der Zertifizierungs-/Präqualifizierungsstelle weitergeleitet. Betrifft die Beschwerde keine Verfahren der Zertifizierungs-/Präqualifizierungsstelle wird die Untersuchung unter Angabe der Gründe für die Entscheidung beendet. Der Beschwerdeführer wird über das Ergebnis und die Begründung der Ablehnung schriftlich informiert.
4. Die Beschwerde wird untersucht. Dafür werden alle notwendigen Informationen gesammelt. Die zu ergreifenden Maßnahmen werden festgelegt.
5. Die Umsetzung der Maßnahmen wird verfolgt und dokumentiert.
6. Durchführung von Korrekturen und Korrekturmaßnahmen
7. In Abhängigkeit von der Art der Maßnahmen und der für die Umsetzung erforderlichen Zeit erfolgt die Bewertung der Wirksamkeit der Maßnahmen.

Der Beschwerdeführer wird über den Fortschritt und das Ergebnis der Beschwerde informiert. Die Entscheidung muss durch Personen getroffen oder bewertet und freigegeben werden, die vorher nicht in den der Beschwerde zugrundeliegenden Sachverhalt einbezogen waren. Entscheidungen und die Beendigung des Beschwerdeverfahrens werden dem Beschwerdeführer in schriftlicher Form zugeleitet.

Die Zertifizierungs-/Präqualifizierungsstelle 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.