

Inhaltsverzeichnis

1.	Verfahren zu Einsprüchen und Beschwerden	2
1.1	Definitionen	2
1.2	Grundsätze	2
1.3	Eingangsbestätigung	2
1.4	Mitteilungspflichten	3
1.5	Hinweise	3

1. Verfahren zu Einsprüchen und Beschwerden

1.1 Definitionen

Einspruch:

Verlangen eines Kunden gegenüber der Müller-BBM Cert GmbH, ihre Prüffeststellung oder Entscheidung bezüglich des Zertifizierungsstatus seines Managementsystems, bzw. bezüglich des Status der Prüfung seiner Treibhausgasbilanz zu überprüfen.

Beschwerde:

Ausdruck der Unzufriedenheit, der eine Antwort erwartet, ohne jedoch ein Einspruch zu sein, durch jede Person oder Organisation gegenüber der Müller-BBM Cert GmbH bezüglich ihrer Tätigkeiten.

1.2 Grundsätze

Oberste Maxime des Verfahrens ist Objektivität und Neutralität. Die Bearbeitung von und die Entscheidung über Einsprüche und Beschwerden sind von (einer) Person(en) vorzunehmen, die vorher nicht in den dem Einspruch oder der Beschwerde zugrundeliegenden Sachverhalt einbezogen war(en).

Dem Einspruchs- oder Beschwerdeführer dürfen keine Nachteile im Hinblick auf das laufende oder zukünftige Prüf- oder Zertifizierungsverfahren aufgrund seines Einspruches oder seiner Beschwerde entstehen.

Die Vertraulichkeit, bezogen auf den Einspruchs- oder Beschwerdeführer und den Gegenstand des Einspruchs oder der Beschwerde, ist zu wahren.

1.3 Eingangsbestätigung

Einsprüche und Beschwerden sind schriftlich oder per E-Mail an die Müller-BBM Cert GmbH zu richten.

Der Einspruchs- oder Beschwerdeführer erhält eine schriftliche Eingangsbestätigung. Diese beinhaltet mindestens

- a) Informationen zum Verfahren zur Behandlung von Einsprüchen oder Beschwerden (eine Kopie dieses Dokuments oder einen Hinweis auf den Fundort auf der Homepage),
- b) im Falle einer Beschwerde eine Bestätigung, falls zutreffend, dass sich die Beschwerde auf Tätigkeiten bezieht, für die die Müller-BBM Cert GmbH verantwortlich ist,
- c) die Angabe der in den Einspruchs- oder Beschwerdeprozess einbezogenen Person(en),
- d) einen vorläufigen Zeitplan.

1.4 Mitteilungspflichten

- a) Geht die Beschwerde von dritter Seite ein, sind die weiteren Beteiligten (z. B. Kunde) innerhalb eines angemessenen Zeitraums hiervon in Kenntnis zu setzen.
- b) Während des Verfahrens lässt die Müller-BBM Cert GmbH dem Einspruchs- oder Beschwerdeführer, soweit sie es für sachdienlich hält, Zwischenberichte über den Stand des Verfahrens zukommen.
- c) Nach Abschluss des Einspruchs- oder Beschwerdeverfahrens lässt die Müller-BBM Cert GmbH dem Einspruchs- oder Beschwerdeführer eine formelle Ergebnismitteilung einschließlich Begründung zukommen.

1.5 Hinweise

Falls Mängel oder Fehler festgestellt wurden, sind Maßnahmen zur Behebung festzulegen.

Im Falle einer Beschwerde, die sich auf ein Verfahren zur Zertifizierung von Managementsystemen bzw. zur Prüfung von Treibhausgasbilanzen bezieht, muss die Müller-BBM Cert GmbH zusammen mit dem Kunden und dem Beschwerdeführer entscheiden, ob, und falls ja, bis zu welchem Umfang, der Gegenstand der Beschwerde und dessen Lösung öffentlich zugänglich zu machen sind.

Der gesamte Vorgang einschließlich der getroffenen Maßnahmen ist in den Aufzeichnungen der Zertifizierungsstelle zu dokumentieren (Vorgang mit dem Titel „Beschwerde“ im Projektverzeichnis).