

Umgang mit Einsprüchen und Beschwerden



Müller-BBM Cert
Umweltgutachter GmbH
Heinrich-Hertz-Straße 13
50170 Kerpen

Telefon +49(2273)59280 0
Telefax +49(2273)59280 11

www.muellerbbm-cert.de
info@mbbm-cert.com

MÜLLER-BBM
CERT GMBH

Verfahren der Müller-BBM Cert Umweltgutachter GmbH zum Umgang mit Einsprüchen und Beschwerden

(früher: Checkliste 44-01CL)

Inhalt

1	Definitionen.....	3
2	Grundsätze.....	3
3	Eingangsbestätigung	3
4	Mitteilungspflichten	4
5	Hinweise.....	4

1 Definitionen

Einspruch:

Verlangen eines Kunden gegenüber der Müller-BBM Cert Umweltgutachter GmbH, ihre Prüffeststellung, Zertifizierungsentscheidung oder sonstige Konformitätsbewertung 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 Umweltgutachter GmbH bezüglich ihrer Tätigkeiten.

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.

3 Eingangsbestätigung

Einsprüche und Beschwerden sind schriftlich oder per E-Mail an die Müller-BBM Cert Umweltgutachter 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 Umweltgutachter GmbH verantwortlich ist,
- c) die Angabe der in den Einspruchs- oder Beschwerdeprozess einbezogenen Person(en),
- d) einen vorläufigen Zeitplan.

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 Umweltgutachter 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 Umweltgutachter GmbH dem Einspruchs- oder Beschwerdeführer eine formelle Ergebnismitteilung einschließlich Begründung zukommen.

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 bezieht, muss die Müller-BBM Cert Umweltgutachter 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 Prüf-/Zertifizierungsstelle zu dokumentieren (Vorgang „Rückmeldung“ im IC der MBBM).

Verantwortliche für die Verarbeitung ist die

Müller-BBM Cert Umweltgutachter GmbH
Heinrich-Hertz-Straße 13
50170 Kerpen

Vertreten durch:

Dr. Matthias Bender (Geschäftsführer)
Dr. Stefan Bräker (Geschäftsführer)

Ansprechpartner:

Für Fragen und Auskünfte kontaktieren Sie uns per Email unter info@mbbm-cert.com oder per Telefon unter +49 2273 59280-188.