

 PRÜF- UND FORSCHUNGSINSTITUT PIRMASENS E.V. - ZERTIFIZIERUNGSSTELLE -					9.7		
	9.7 Beschwerden und Einsprüche				PROD	SYST	PRÄQ
	Revision		012				
	Freigabe		2022-06-24				

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

PFI	PRÜF- UND FORSCHUNGSINSTITUT PIRMASENS E.V. - ZERTIFIZIERUNGSSTELLE -					9.7	
		PROD	SYST	PRÄQ	ETI		
9.7 Beschwerden und Einsprüche					Revision		012
					Freigabe		2022-06-24

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.

PFI	PRÜF- UND FORSCHUNGSINSTITUT PIRMASENS E.V. - ZERTIFIZIERUNGSSTELLE -				9.7
		PROD	SYST	PRÄQ	ETI
9.7 Beschwerden und Einsprüche				Revision	
				012	
				Freigabe	
				2022-06-24	

Versionsdokumentation			
0	Revision	MR	MR 2017-01-17
1	Löschen der PB 9.7	MR	MR 2017-09-15
2	Löschen Herr Grascht als Ansprechpartner Beschwerdestelle	MR	MR 2018-04-13
3	Korrektur Leiter der Beschwerdestelle, Ergänzungen	MR	MR 2018-08-27
4	Ergänzung Präqualifizierungsstelle	JB	MR 2018-11-16
5	Präzisierung der Verfahren	MR	MR 2019-08-13
6	Korrektur der Definitionen, Streichung nicht korrekter Punkte	JH	MR 2021-01-06
7	Ergänzung Unabhängigkeit der befugten Personen	MR	JH 2021-01-26
8	Ergänzung Beschwerde validieren	MR	JH 2021-05-03
9	Ergänzung der Fachkompetenz bei Bewertung	KS	MR 2021-09-10
10	Korrekturen nach DAkkS-Begutachtung 02/2022 (siehe Abweichung 1/1, Verfahren Nr. ZE-14150-03, Phase 2021/U1, S. 2)	KS	MR 2022-03-01
11	Korrektur der Formulierung zur Beschwerde	MR	KS 2022-04-11
12	Ergänzung der Wirksamkeitsbewertung	MR	KS 2022-06-24

Änderungen gegenüber der Vorgängerversion sind im Text farblich **gekennzeichnet**