

## Verfahren zur Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen

### 1. Zweck

Hiermit wird gesichert, dass Einsprüche, Beschwerden, Anfechtungen und Streitfälle von Organisationen und Anderen, die gegenüber der Zertifizierungsstelle vorgebracht werden,

- aufgezeichnet,
- analysiert und bewertet,
- Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen ergriffen sowie die eingeleiteten Maßnahmen dokumentiert und deren Wirksamkeit geprüft werden.

### 2. Geltungsbereich

Dieser erstreckt sich auf alle eingehenden Einsprüche, Beschwerden und Streitfälle gegenüber der Zertifizierungsstelle.

### 3. Beschreibung

#### ➤ Allgemeines

Informationsanfragen, Einsprüche, Beschwerden, Streitfälle sowie Folgemaßnahmen unterliegen grundsätzlich einer systematischen Bearbeitung und der Dokumentation in Liste der Beschwerden und bei Erfordernis in Historie je Beschwerdeverfahren.

#### ➤ Einsprüche und Beschwerden

Die Zertifizierungsstelle akzeptiert

- Einsprüche innerhalb einer Frist von 4 Wochen nach Auftreten des Einspruchsgrundes.
- Beschwerden innerhalb einer Frist von maximal 6 Monaten nach Auftreten des Beschwerdegrundes.

#### ➤ Ablauf

##### **Schritt 1: Einspruchs-/Beschwerdeprüfung durch den Geschäftsführer**

Der Geschäftsführer bearbeitet und prüft grundsätzlich alle in mündlicher oder schriftlicher Form eingehenden Differenzen, Einsprüche und Beschwerden gegen die von der Zertifizierungsstelle zu verantwortenden Entscheidungen.

**Gern stehen wir Ihnen mit unseren Dienstleistungen zur Verfügung !**

Sie erreichen uns auch im Internet unter: <http://www.oehmi-cert.de>. Oder senden Sie uns eine E-mail: [oehmi@oehmi-cert.de](mailto:oehmi@oehmi-cert.de).

Geschäftsstelle  
Berliner Chaussee 66  
D-39114 Magdeburg

Geschäftsführer  
Dipl.-Ing. Olaf Unger

Registergericht  
Amtsgericht Stendal  
HRB 108352

Tel. (03 91) 81 89-1 41  
Fax (03 91) 81 89-1 40  
Datum: 19.05.2016

## Akkreditierte Zertifizierungsstelle

Gemäß Urkunden-Nr. D-ZM-16015-01-00, D-ZE-16015-01-00



ÖHMI EuroCert® GmbH

Der Beschwerdeführer erhält bei begründetem, längerem Zeitaufwand für die Prüfung und Klärung des Sachverhaltes mit betreffenden internen und externen Stellen eine schriftliche Vorab-Information 10 Werktage nach Eingang der Beschwerde.

Für die Klärung der Differenzen und Einsprüche werden die jeweiligen Verantwortlichen durch den Geschäftsführer zur Stellungnahme aufgefordert. (z.B. Auditleiter bei Audits, Leitung der Zertifizierungsstelle für Auditorenauswahl).

Das Ergebnis der Entscheidungsfindung zu relevanten Einsprüchen, Beschwerden wird durch den Geschäftsführer stets schriftlich mitgeteilt.

Bei berechtigten Einsprüchen, Beschwerden werden Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen eingeleitet und auf Wirksamkeit überprüft. (z.B.: Schulung der Mitarbeiter, Korrektur der Dokumentation).

Die erforderlichen Aufwendungen für die Behandlung der Einsprüche, Beschwerden werden durch die Zertifizierungsstelle getragen.

Die Ablehnung des Einspruches bzw. der Beschwerde wird gegenüber dem Beschwerdeführer durch den Geschäftsführer begründet. Akzeptiert dieser die Stellungnahme, d.h. innerhalb von 4 Wochen erfolgt keine Reaktion vom Beschwerdeführer, ist der Einspruch, die Beschwerde als einvernehmlich geeinigt zu bewerten.

Im anderen Fall wird der Schritt 2 eingeleitet, d.h. der Schlichtungsausschuss wird einberufen.

### Schritt 2: Beschwerdeprüfung durch den Schlichtungsausschuss

Die Beschwerde wird durch den Schlichtungsausschuss geprüft. Erfolgt in dieser Phase keine Einigung der Parteien, wird der Folgeschritt eingeleitet.

### Schritt 3: Beschwerdeprüfung durch ein Schiedsgericht

In dieser Phase wird für Beschwerden hinsichtlich Zertifizierungsverfahren die Akkreditierungsstelle eingeschaltet.

Für die Einleitung und Durchführung eines Schiedsgerichtsverfahrens wird die

Deutsche Institution für Schiedsgerichtsbarkeit e.V. (DIS)	
Beethovenstr. 5-13	Tel.: (0221) 28 55 20
50674 Köln	Fax: (0221) 28 55 22 22

beauftragt.

#### 4. Sonstige Streitfälle und Anfechtungen

Sie unterliegen einer systematischen Lenkung und Ausfechtung auf dem ordentlichen Rechtsweg.

**Gern stehen wir Ihnen mit unseren Dienstleistungen zur Verfügung !**

Sie erreichen uns auch im Internet unter: <http://www.oehmi-cert.de>. Oder senden Sie uns eine E-mail: [oehmi@oehmi-cert.de](mailto:oehmi@oehmi-cert.de).

Geschäftsstelle  
Berliner Chaussee 66  
D-39114 Magdeburg

Geschäftsführer  
Dipl.-Ing. Olaf Unger

Registergericht  
Amtsgericht Stendal  
HRB 108352

Tel. (03 91) 81 89-1 41  
Fax (03 91) 81 89-1 40  
Datum: 19.05.2016