Informationen zur Behandlung von Einsprüchen

Was ist ein Einspruch?

Ein Einspruch kann durch einen Kunden auf eine Entscheidung der concret erhoben werden. Der Einspruch führt zur erneuten Überprüfung der Entscheidung durch concret, jedoch durch andere Personen als bei der Entscheidung mit Einspruch. Ein Einspruch kann dabei unter anderem auf folgende Entscheidungen erhoben werden:

- Besetzung des Auditteams
- Aussprache von Auflagen
- Freigabe des Auditberichtes
- Zertifizierungsentscheidung
- Angeordnete Audits aus besonderem Anlass
- Reaktion auf Beschwerden

Beteiligte

EF Der *Einspruchsführer* ist die Person oder Organisation, welche Einspruch erhebt.

AD Die *Administration* ist eine Mitarbeiterin der concret.

LA Die *Lead-Auditorin* ist eine Auditorin, die nicht Teil des Auditprozesses war.

VRP Das *Präsidium des Verwaltungsrats* ist die leitende Funktion des Verwaltungsrates.

Verfahren

Ein Einspruch muss innert 30 Tage nach der Entscheidung der Zertifizierungsstelle schriftlich (siehe Kontakt) and die AD der Zertifizierungsstelle eingereicht werden. Der Eingang des Einspruchs, wird dem EF innert 7 Tagen bestätigt.

Die AD stellt ein Einspruchsgremium, zusammengesetzt aus dem VRP und einer bei der betreffenden Entscheidung nicht involvierten LA zusammen. Das Einspruchsgremium untersucht die getroffene Entscheidung erneut und hat die Kompetenz weitere Informationen beim Kunden und bei den an der Entscheidung beteiligten Auditorinnen einzuholen.

Nach der Überprüfung und Bewertung des Einspruches, wird der EF durch die AD über das Resultat schriftlich informiert. Die gegebenenfalls resultierenden Korrekturmassnahmen werden durch die AD gemeinsam mit den weiteren involvierten Personen und dem Kunden geplant und ausgeführt.

Kontakt

Einsprüche können nur per Post eingereicht werden. Bitte geben Sie an auf welche Entscheidung Sie Einspruch erheben und wieso. Legen Sie gegebenenfalls Unterlagen bei.

Post: concret AG
Administration
Effingerstrasse 25
3006 Bern