

Richtlinie für Beschwerden und Einsprüche

Information für Kunden und interessierte Kreise

Unser Grundsatz

Beschwerden und Einsprüche helfen uns, unsere Arbeit zu überprüfen und, wo nötig, zu verbessern. Wir vertuschen keine falschen Entscheidungen, Handlungen oder Verhaltensweisen. Jede Beschwerde und jeder Einspruch wird sorgfältig behandelt; wer sich beschwert oder Einspruch einlegt, wird dadurch nicht benachteiligt.

Was ist eine Beschwerde, was ein Einspruch?

- **Beschwerde:** Sie sind mit unserer Tätigkeit unzufrieden und erwarten eine Antwort. Beschwerden kann jede Person und jede Organisation einreichen.
- **Einspruch:** Sie sind Kunde und möchten, dass wir eine Entscheidung zu Ihrer Zertifizierung noch einmal überprüfen – zum Beispiel die Ablehnung, Aussetzung, Einschränkung oder Zurückziehung eines Zertifikats.

So reichen Sie eine Beschwerde oder einen Einspruch ein

Bitte schriftlich per E-Mail an **beschwerde@ecocontrol.online**. Beschreiben Sie den Sachverhalt und fügen Sie die Unterlagen bei, die Ihr Anliegen belegen.

Ein **Einspruch** gegen eine Zertifizierungsentscheidung muss **innerhalb von 4 Wochen (28 Tagen)** nach Zugang der Entscheidung eingehen und begründet sein. Später eingehende Einsprüche können zurückgewiesen werden, wenn keine außergewöhnlichen Umstände vorliegen.

So bearbeiten wir Ihr Anliegen

1. Wir bestätigen den Eingang **innerhalb von 3 Tagen** und nennen Ihnen eine Vorgangsnummer.
2. Wir prüfen, ob Ihr Anliegen unsere Zertifizierungstätigkeit betrifft, und tragen alle nötigen Informationen zusammen.
3. Entschieden wird von Personen, die an dem betroffenen Zertifizierungsverfahren nicht beteiligt waren und Ihr Unternehmen in den letzten zwei Jahren weder beraten haben noch bei Ihnen beschäftigt waren.
4. Wir teilen Ihnen das Ergebnis und den Abschluss des Verfahrens schriftlich mit – **spätestens 28 Tage nach Eingang**. Ist das ausnahmsweise nicht möglich, informieren wir Sie vor Ablauf der Frist über den Grund und den voraussichtlichen Abschluss.
5. Zu jeder Beschwerde und jedem Einspruch ermitteln wir die Ursache und leiten, wo nötig, Verbesserungen ein.

Alle Fristen sind Kalendertage.

Information an die Standardgeber

Führt ein Einspruch zur Korrektur einer Zertifizierungsentscheidung, informieren wir den Standardgeber unverzüglich. Betrifft eine Beschwerde die fachliche Richtigkeit von Bewertungsergebnissen, informieren wir ihn nach Abschluss. Einmal im Jahr erhält der Standardgeber eine Zusammenfassung der Beschwerden und Einsprüche und der ergriffenen Maßnahmen.

Kontakt

EcoControl GmbH · beschwerde@ecocontrol.online