

## Inhalt

1. Ziel und Anwendungsbereich .....	1
2. Begriffe und Definitionen .....	1
3. Dazugehörige Dokumente .....	1
4. Beschreibung des Verfahrens .....	2
4.1    Beschwerdemanagement .....	2
4.2    Einspruchsmanagement .....	3
5. Dokumentation .....	5

## 1. Ziel und Anwendungsbereich

- 1.1 Dieses Verfahren stellt die zu berücksichtigenden Abläufe dar, um Beschwerden und Einsprüche gemäss ISO 17065, Kap. 4.6 und 7.13, ISO 17020, Kap. 7.5 und 7.6, und anderen Akkreditierungsanforderungen zu behandeln. Bei FSC-bezogenen Themen findet FSC-STD-20-001 V4-0, Kap. 1.9 Anwendung.
- 1.2 Beschwerden fallen in den Anwendungsbereich dieses Verfahrens, wenn sie sich auf die Kontroll- und Zertifizierungstätigkeiten der Ecocert IMOSwiss AG (im Folgenden Ecocert CH genannt) oder auf die Tätigkeiten eines von Ecocert CH zertifizierten Unternehmens beziehen.
- 1.3 Einsprüche fallen in den Anwendungsbereich dieses Verfahrens, wenn sie von einem Kunden gegen eine Zertifizierungsentscheidung eingereicht werden, die dieser von Ecocert CH erhalten hat.
- 1.4 Dieses Verfahren ist für alle interessierten Personen auf Anfrage erhältlich.

Betreffend FSC-bezogene Beschwerden und Einsprüche sind diese Informationen zum Verfahren sowohl auf der Website von Ecocert CH als auch bei Länderbüros, die im Auftrag von Ecocert CH Dienstleistungen erbringen, in der Sprache des Einsatzlandes erhältlich. Betreffend Waldbewirtschaftung sind diese Informationen in derselben Sprache wie der von Ecocert CH veröffentlichte zusammenfassende Zertifizierungsbericht öffentlich zugänglich.

## 2. Begriffe und Definitionen

- 2.1 Beschwerde:
  - 2.1.1 Ausdruck von Unzufriedenheit durch einen Kunden oder einen Dritten in Bezug auf die Leistung von Ecocert CH, d.h. deren Verfahren, Abläufe oder Personal.
  - 2.1.2 Vorwürfe eines Dritten gegen ein von Ecocert CH zertifiziertes Unternehmen, dass dieses Unternehmen den Zertifizierungsstandard verletze oder dass das zertifizierte Produkt nicht standardkonform sei.
- 2.2 Einspruch: Antrag eines Kunden, die von Ecocert CH erteilte Zertifizierungsentscheidung betreffend dessen Tätigkeit(en) erneut zu überprüfen.

## 3. Dazugehörige Dokumente

- E.CH | 2.1.x Standardkontrollverfahren
- E.CH | 4.2.x Kundenverträge
- E.CH | 2.4.10.1 Beschwerdeformular
- E.CH | 2.4.10.2 Einspruchsformular
- Beschwerde- und Einspruchsliste pro Jahr

## 4. Beschreibung des Verfahrens

### 4.1 Beschwerdemanagement

- 4.1.1 Formelle Beschwerden müssen schriftlich bei Ecocert CH eingereicht werden. Telefonisch eingegangene Beschwerden werden erfasst, müssen jedoch vom Beschwerdeführer schriftlich bestätigt werden. Der Beschwerdeführer kann die Beschwerde an [office.switzerland@ecocert.com](mailto:office.switzerland@ecocert.com) senden.
- 4.1.2 Beschwerden müssen eine genaue Beschreibung des Falles, objektive Belege zur Untermauerung jeden Elementes oder Aspektes der Beschwerde und den Namen und die Kontaktdaten des Beschwerdeführers enthalten.
- 4.1.3 Beschwerden werden an die zuständige Person weitergeleitet. Dies ist abhängig von Art und Schweregrad der Beschwerde der zuständige Abteilungsleiter oder die Geschäftsleitung.
- 4.1.4 Alle Beschwerden werden vorab von der zuständigen Person überprüft.
  - 4.1.4.1 Ist die Beschwerde offensichtlich unbegründet oder fällt diese nicht in den Anwendungsbereich des Beschwerdemanagements, weist die zuständige Person die Beschwerde schriftlich ab.
  - 4.1.4.2 Fällt die Beschwerde in den Anwendungsbereich des Beschwerdemanagements, leitet die verantwortliche Person das Beschwerdeverfahren ein wie nachstehend beschrieben.
- 4.1.5 Handelt es sich bei dem Beschwerdeführer um einen Dritten, der in Bezug auf den Kunden von Ecocert CH, gegen den er die Beschwerde einreicht, um Anonymität bittet, erhält Ecocert CH die Anonymität aufrecht. Das bedeutet, dass Ecocert CH den Namen und die Anschrift des Beschwerdeführers gegenüber dem betroffenen Kunden nicht preisgibt.
- 4.1.6 Ecocert CH antwortet nicht auf anonyme Beschwerden.

Bei FSC-bezogenen Themen behandelt Ecocert CH Beschwerden und Unzufriedenheitsäusserungen, die nicht als Beschwerden konkretisiert sind, als Kommentare von Interessenvertretern und geht während des nächsten Audits darauf ein.
- 4.1.7 Ecocert CH ist gegenüber ihren Kunden zur Vertraulichkeit verpflichtet und kommuniziert gegenüber Dritten die Befunde und Ergebnisse der Beschwerdeuntersuchung nicht:
  - 4.1.7.1 ausgenommen zuständige Behörden oder Standardhalter, falls zutreffend.
  - 4.1.7.2 ausgenommen im Falle abweichender Vereinbarung zwischen Ecocert CH und dem Kunden.
- 4.1.8 Jede Beschwerde wird im Beschwerdeformular erfasst (E.CH | 2.4.10.1) und an den Qualitätsbeauftragten zur zentralen Erfassung in der Beschwerdeliste weitergeleitet.
- 4.1.9 Ecocert CH erfasst alle Beschwerden bei dem entsprechenden Standardhalter wie in den einschlägigen Akkreditierungsanforderungen beschrieben.
- 4.1.10 Bei FSC-bezogenen Beschwerden antwortet Ecocert CH in derselben Sprache, die in dem veröffentlichten zusammenfassenden Zertifizierungsbericht verwendet wird oder vereinbart mit dem Beschwerdeführer die verwendete Sprache.
- 4.1.11 Sobald als möglich, spätestens innerhalb von 2 Wochen (10 Arbeitstagen) antwortet die zuständige Person schriftlich dem Beschwerdeführer, um den Empfang der Beschwerde zu bestätigen und einen Überblick über die vorgeschlagene weitere Vorgehensweise betreffend die Beschwerde zu geben.
- 4.1.12 Die Beschwerde wird hinreichend geprüft unter Einbeziehung der vorgelegten Fakten, Angaben aus der Projektakte sowie weiterer Informationen von den betroffenen Mitarbeitern und/oder gegebenenfalls von externen Sachverständigen. Gegebenenfalls werden vom Beschwerdeführer weitere Informationen angefordert.

- 4.1.13 Die zuständige Person hält den/die Beschwerdeführer über den Fortschritt der Auswertung der Beschwerde auf dem Laufenden.
- 4.1.14 Aufgrund des Ergebnisses der Untersuchung bestimmt die zuständige Person innerhalb von drei (3) Monaten nach Empfang der Beschwerde alle Massnahmen in Bezug auf die Beschwerde. Die zu ergreifenden Massnahmen basieren auf den Anforderungen des Falles:  
Sie müssen sowohl hinsichtlich Aufwand/Kosten als auch hinsichtlich zeitnaher Erledigung der Angelegenheit angemessen sein.  
Sie können durch massgebliche Gesetze, Verordnungen und Standards festgelegt sein.
- 4.1.15 Um sicherzustellen, dass kein Interessenkonflikt vorliegt, wird die Entscheidung zur Lösung der Beschwerde von einer/von Person(en) getroffen, oder überprüft und genehmigt, die nicht an den jeweiligen zertifizierungsrelevanten Aktivitäten beteiligt ist/sind. Darüber hinaus darf Personal, das an der Überprüfung oder Genehmigung der Massnahmen zur Lösung einer Beschwerde beteiligt ist, in den letzten drei Jahren nicht an Beratungstätigkeiten für den betroffenen Kunden beteiligt oder bei diesem angestellt gewesen sein.
- 4.1.16 Die zuständige Person benachrichtigt den Beschwerdeführer schriftlich, wenn die Beschwerde als abgeschlossen gilt, was bedeutet, dass Ecocert CH alle erforderlichen Informationen gesammelt und geprüft hat, die Vorwürfe untersucht und eine Entscheidung über die Beschwerde getroffen hat.
- 4.1.17 Gegebenenfalls werden die zuständigen Behörden und/oder Standardhalter in das Verfahren einbezogen.
- 4.1.18 Die zuständige Person unterrichtet den Qualitätsbeauftragten über den Abschluss des Beschwerdeverfahrens und leitet die entsprechende Dokumentation an den Qualitätsbeauftragten zur abschliessenden Bewertung weiter.
- 4.1.19 Wenn die Angelegenheit nicht durch die vollständige Umsetzung der eigenen Verfahren von Ecocert CH gelöst wurde oder wenn der Beschwerdeführer mit den von Ecocert CH gezogenen Schlussfolgerungen nicht einverstanden ist und/oder unzufrieden ist mit der Art, wie Ecocert CH die Beschwerde behandelt hat, kann der Beschwerdeführer die Beschwerde bei den zuständigen Behörden und/oder dem Standardhalter einbringen.
- 4.1.20 Bei FSC-bezogenen Beschwerden kann der Beschwerdeführer die Beschwerde bei ASI einbringen, wenn die Angelegenheit nicht durch die vollständige Umsetzung der eigenen Verfahren von Ecocert CH gelöst wurde oder wenn der Beschwerdeführer mit den von Ecocert CH gezogenen Schlussfolgerungen nicht einverstanden ist und/oder unzufrieden ist mit der Art, wie Ecocert CH die Beschwerde behandelt hat. Als letzter Schritt kann die Beschwerde bei FSC eingebracht werden.

## 4.2 Einspruchsmanagement

- 4.2.1 Einsprüche müssen innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Zertifizierungsentscheidung von Ecocert CH schriftlich bei Ecocert CH eingereicht werden. Die den Einspruch erhebende Person kann den Einspruch an [office.switzerland@ecocert.com](mailto:office.switzerland@ecocert.com) senden.  
Ein Unternehmen wird mit folgendem Hinweis im Bescheid der Zertifizierungsentscheidung auf das Recht hingewiesen, gegen eine Zertifizierungsentscheidung von Ecocert CH Einspruch einlegen zu können: „Gegen diese Entscheidung kann innerhalb von 14 Tagen Einspruch eingelegt werden bei: Ecocert IMOSwiss AG, Hafenstr. 50c, CH-8280 Kreuzlingen.“
- 4.2.2 Einsprüche müssen eine genaue Beschreibung des Falles, objektive Belege zur Untermauerung jeden Elementes oder Aspektes des Einspruchs und den Namen und die Kontaktdaten der den Einspruch erhebenden Person enthalten.
- 4.2.3 Einsprüche werden an die zuständige Person weitergeleitet. Dies ist der jeweilige Scheme Manager.

- 4.2.4 Alle Einsprüche werden vorab von der zuständigen Person überprüft.
- 4.2.4.1 Fällt der Einspruch nicht in den Anwendungsbereich des Einspruchsverfahrens, weist die zuständige Person den Einspruch schriftlich ab.
- 4.2.4.2 Fällt der Einspruch in den Anwendungsbereich des Einspruchsverfahrens, leitet die verantwortliche Person das Einspruchsverfahren ein wie nachstehend beschrieben.
- 4.2.5 Jeder Einspruch wird im Einspruchsformular erhoben (E.CH | 2.4.10.2) und an den Qualitätsbeauftragten zur zentralen Erfassung in der Einspruchsliste weitergeleitet.
- 4.2.6 Bei FSC-bezogenen Einsprüchen antwortet Ecocert CH in derselben Sprache, die in dem veröffentlichten zusammenfassenden Zertifizierungsbericht verwendet wird oder vereinbart mit der den Einspruch erhebenden Person die verwendete Sprache.
- 4.2.7 Sobald als möglich, spätestens innerhalb von 2 Wochen (10 Arbeitstagen) wendet sich die zuständige Person schriftlich an die den Einspruch erhebende Person, um den Empfang des Einspruchs zu bestätigen und einen Überblick über die vorgeschlagene weitere Vorgehensweise betreffend den Einspruch zu geben.
- 4.2.8 Der Einspruch wird hinreichend geprüft und die Zertifizierungsentscheidung wird erneut bewertet unter Einbeziehung der vorgelegten neuen Erkenntnisse oder zusätzlichen Begründung sowie weiterer Informationen von anderen Mitarbeitern und/oder gegebenenfalls von externen Sachverständigen. Gegebenenfalls werden von der den Einspruch erhebenden Person weitere Informationen angefordert
- 4.2.9 Die zuständige Person hält die den Einspruch erhebende Person über den Fortschritt der Auswertung des Einspruchs auf dem Laufenden.
- 4.2.10 Basierend auf den Ergebnissen der Untersuchung legt die zuständige Person innerhalb von drei (3) Monaten nach Empfang des Einspruchs alle zu treffenden Massnahmen in Bezug auf den Einspruch fest.
- 4.2.11 Um sicherzustellen, dass kein Interessenkonflikt vorliegt, wird die Entscheidung zur Lösung des Einspruchs von einer/von Person(en) getroffen, oder überprüft und genehmigt, die nicht an den jeweiligen zertifizierungsrelevanten Aktivitäten beteiligt ist/sind. Das bedeutet, dass die verantwortliche Person nicht an der Zertifizierungsentscheidung beteiligt gewesen sein darf, gegen die Einspruch eingelegt wurde. Darüber hinaus darf Personal, das an der Überprüfung oder Genehmigung der Massnahmen zur Lösung eines Einspruchs beteiligt ist, in den letzten drei Jahren nicht an Beratungstätigkeiten für den betroffenen Kunden beteiligt oder bei diesem angestellt gewesen sein.
- 4.2.12 Die zuständige Person benachrichtigt die den Einspruch erhebende Person schriftlich über das Ergebnis des Einspruchs, wenn der Einspruch als abgeschlossen gilt.
- Der Einspruch ist abgeschlossen, sobald Ecocert CH alle erforderlichen Informationen gesammelt und geprüft hat, die vorgelegten Belege bewertet und eine Entscheidung über den Einspruch getroffen hat. Gegebenenfalls muss die Zertifizierungsentscheidung revidiert werden und aktualisierte Zertifizierungsdokumente müssen ausgestellt werden gemäss den Anforderungen des Zertifizierungsstandards.
- 4.2.13 Gegebenenfalls werden die zuständigen Behörden und/oder Standardhalter in das Verfahren einbezogen.
- 4.2.14 Die zuständige Person unterrichtet den Qualitätsbeauftragten über den Abschluss des Einspruchsverfahrens und leitet die entsprechende Dokumentation zur abschliessenden Bewertung weiter.

4.2.15 Wenn die Einspruch erhebende Person mit den von Ecocert CH gezogenen Schlussfolgerungen nicht einverstanden ist, kann die Einspruch erhebende Person den Einspruch bei den zuständigen Behörden und/oder dem Standardhalter einbringen.

### 5. Dokumentation

- 5.1 Alle Beschwerden und Einsprüche sowie die erfolgten Massnahmen zu deren Lösung werden dokumentiert [STD-20-001 V4-0, 1.9.11]. Die Dokumentation in der Akte des Beschwerdeführers oder der den Einspruch erhebenden Person, die gewöhnlich die Akte des Auftraggebers ist, beinhaltet:
- Die eingegangene Beschwerde/den eingegangenen Einspruch (mit Datum und ursprünglicher Information)
  - Die Bestätigung von Ecocert CH betreffend den Empfang der Beschwerde/des Einspruchs
  - Sämtliche relevante Kommunikation und eine vollständige Beschreibung des Umgangs mit dem Einspruch/der Beschwerde einschliesslich aller Beteiligten
  - Das Ergebnis des Einspruchs-/Beschwerdeverfahrens
  - Empfehlungen
  - Erfolgte Massnahmen und deren Ergebnisse
- 5.2 Die Kommunikation und relevanten Dokumente betreffend den Einspruch/die Beschwerde sind ebenfalls dokumentiert:
- In der Akte der anderen betroffenen Parteien, falls relevant
  - In der Akte von Parteien, die über den Fall informiert werden müssen (z.B. zuständige Behörden)
- 5.3 Das ausgefüllte und unterzeichnete Beschwerde-/Einspruchsformular wird im zentralen Beschwerde-/Einspruchsordner mit einem Verweis auf den Ablageort sämtlicher den Fall betreffende/r relevante/r Kommunikation und Dokumente abgelegt.

Der Fall wird in der Beschwerde-/Einspruchsliste dokumentiert, die pro Jahr geführt wird.