

Thema:**Einsprüche und Beschwerden****1. Allgemeines**

Der Prozess „Einsprüche und Beschwerden“ gilt für alle Dienstleistungen von OVE Certification, insbesondere Produktzertifizierungen und Inspektionen.

Einsprüche:

Einsprüche können nur von jeweiligen Kund*innen über von OVE Certification erbrachte Dienstleistungen erfolgen (inkl. Zertifizierungsentscheidung).

Beschwerden:

Beschwerden können auch über Dritte eingebracht werden.

Vertraulichkeit:

Beschwerden als auch Einsprüche unterliegen der strengsten Vertraulichkeit seitens OVE Certification.

2. Abwicklung von Einsprüchen und Beschwerden**2.1 Zuständigkeiten**

Die Abwicklung von Beschwerden und Einsprüchen liegt in der Zuständigkeit des Qualitätsbeauftragten von OVE Certification. Gegebenenfalls kann auch der Leiter von OVE Certification in die Abwicklung von Einsprüchen als auch Beschwerden in enger Zusammenarbeit mit QM durchführen, sofern er nicht in den Zertifizierungsprozess eingebunden war und somit unparteilich ist.

Bei der Abwicklung von Einsprüchen und Beschwerden ist sichergestellt, dass die dazu beauftragten Personen unabhängig sind.

2.2 Bestätigung des Erhalts von Einsprüchen und Beschwerden

Beschwerden und Einsprüche können online oder via E-Mail eingebracht werden.

Links: <https://www.ove.at/kontakt/#c649>

E-Mail: certification@ove.at

Das Einlangen von Einsprüchen als auch Beschwerden, wird umgehend (innerhalb von 2 Arbeitstagen) bestätigt.

2.3 Vorabklärung auf Berechtigung

Der Qualitätsbeauftragte von OVE Certification veranlasst eine unabhängige Vorabklärung in Bezug auf die sachliche Berechtigung. Wird der Einspruch bzw. die Beschwerde als nicht berechtigt beurteilt, so wird der*die Einspruch-/Beschwerdeführer*in mit der Begründung der Entscheidung schriftlich informiert. Von dieser Vorgangsweise ist der Leiter von OVE Certification zu informieren.

Erstellt von:	Geprüft von:	Freigegeben von:	Version:
Philipp Simhofer	NEUMAYER Thomas	NEUMAYER Thomas	1

2.4 Abwicklung von berechtigten Beschwerden/Einsprüchen

Die beauftragte unparteiliche Person führt eine Untersuchung durch, wobei alle erforderlichen Informationen erfasst und verifiziert werden, um die Beschwerde bzw. den Einspruch zu bewerten. Hierbei werden die „Allgemeine Bedingungen für die Verwendung von Prüfzeichen und Zertifikaten des OVE“ miteinbezogen.

Diese Untersuchungen können auch Überprüfungen beim Kunden beinhalten, gegebenenfalls durch Inspektionen in den Fertigungsstätten in denen die zertifizierten Produkte hergestellt werden. Die Ergebnisse sind entsprechend zu dokumentieren.

Werden Beschwerden und Einsprüche als berechtigt eingestuft so werden durch den Qualitätsbeauftragten in Abstimmung mit dem Leiter von OVE Certification entsprechende Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen eingeleitet und deren Wirksamkeit bewertet (entsprechend OVE Prozess „Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen“).

Der Beschwerdeführer wird vom Qualitätsbeauftragten oder dem Leiter von OVE Certification (sofern die Unparteilichkeit gegeben ist) über die Entscheidung und die ergriffenen Maßnahmen schriftlich informiert.

2.5 Dokumentation

Der Qualitätsbeauftragte führt über die Beschwerden und Einsprüche sowie über die daraus resultierenden Maßnahmen die nötige Dokumentation und Aufzeichnungen.

3. Aufgaben des Lenkungsgremium des OVE bei Beschwerden und Einsprüchen

Werden Beschwerden und Einsprüche als nicht berechtigt beurteilt oder kann keine Lösung herbei geführt werden so können auf Wunsch des Beschwerdeführers die entsprechenden Unterlagen dem Lenkungsgremium des OVE zur weiteren Behandlung und endgültigen Entscheidung weitergeleitet werden. Das Lenkungsgremium hat eine verbindliche Entscheidung zu treffen über die der Beschwerdeführer schriftlich informiert wird.

Revision Liste:

Version	Freigabe	Teil/Abschnitt	Beschreibung
1	15.07.2025	Erstausstellung	