

### Nachverfolgung der Versionen

Version	Kommentar	Stand
1.0	Einführung von Versionsnummern, Überarbeitung bzw. Erweiterung, um Anforderungen an eine akkreditierte Stelle gemäß ISO 17065 zu erfüllen.	20.04.2022
2.0	Klare Regelung zu Aufgabenaufteilung, Dokumentation und Prüfung der Wirksamkeit von Maßnahmen wurde detailliert ergänzt.	20.09.2023

### Management Einsprüche und Beschwerden gemäß ISO 17065, Punkt 7.13

**Beschwerde:** Es herrscht Unzufriedenheit vor und es wird eine Antwort erwartet. Prüfung notwendig, ob die Beschwerde zutreffend ist.  
Beispiele für Beschwerden: Zeitabwicklung, Kosten, Servicequalität, Kundenorientierung

**Einspruch:** Die Ergebnisse in der EPD werden angezweifelt.

### Ablaufverfahren und Einrichtung einer Schlichtungsstelle

#### 1. Eingang der Beschwerde oder des Einspruchs

Beschwerden und Einsprüche können direkt der Geschäftsleitung der Bau EPD GmbH mitgeteilt werden, oder aber auch bei Verifizierern, Bilanzierern, Beiratsmitgliedern oder Gesellschaftervertretern deponiert werden. Erfolgt der Eingang nicht direkt an die Geschäftsleitung, so sind genannte Team-Mitglieder verpflichtet, die Beschwerden oder Einsprüche an diese weiterzuleiten.

Beschwerdeführer bzw. Einspruch erhebende Parteien werden ersucht, ihr Anliegen schriftlich zu übermitteln.

#### 2. Prüfung, ob Beschwerden oder Einsprüche sich auf Tätigkeiten im Tätigkeitsfeld der Bau EPD GmbH bezieht.

Die Geschäftsleitung prüft, ob die Beschwerde oder der Einspruch sich nachweislich auf EPD-Projekte, die durch die Bau EPD GmbH abgewickelt wurden oder abgewickelt werden sollen, bezieht und somit im Akkreditierungsumfang enthalten ist.

#### 3. Bestätigung des Erhalts der Beschwerde und Information an Beirat bzw. PKR-Gremium

Wenn das der Fall ist, wird der Erhalt der schriftlichen Beschwerde per E-Mail durch die Geschäftsleitung bestätigt. Falls nicht, wird begründet, warum der Beschwerde/dem Einspruch nicht nachgegangen wird.

Der Beirat wird mit Beschwerden beschäftigt.

Das PKR-Gremium wird mit Einsprüchen zu EPD-Ergebnissen befasst.

Die Entscheidung, welches Gremium passend ist, erfolgt durch die LKBS (Leitung der Konformitätsbewertungsstelle).

Im Zuge der Bestätigung an den Beschwerdeführer kann bereits erwähnt werden, welches Gremium sich mit der Beschwerde befassen wird.

#### **4. Einholung von allen erforderlichen Informationen als Grundlage für die Entscheidung**

Die Geschäftsleitung wird in Absprache mit dem beauftragten Gremium erörtern, welche Unterlagen die Beschwerdeführer bzw. Einspruch erhebenden Parteien zur Verfügung stellen müssen, um eine Beurteilung und Entscheidung über das Anliegen treffen zu können. Dazu können z.B. alle PKR, auch jene in Ausarbeitung, alle EPD-Dokumente und Projektberichte bzw. Sachbilanzdokumente zählen, ebenso Verifizierungsberichte oder Protokollierungen zusätzlich zu den für ein Projekt notwendigen Dokumenten. Im Falle, dass vertrauliche, nicht öffentliche Daten beurteilt werden müssen, müssen alle betroffenen Dateneinhaber informiert werden und entsprechende Vertraulichkeitsvereinbarungen müssen mit den zur Klärung beauftragten Personen gemäß 5. getroffen werden. Dazu kann M-Dok 31 «NDA Vertraulichkeitsvereinbarung» herangezogen werden.

#### **5. Mechanismus zum Umgang mit Beschwerden/Einsprüchen, Auswahl des Teams, das sich mit der Beschwerde bzw. dem Einspruch befassen**

Die Entscheidung, die die Beschwerde oder den Einspruch klärt, muss durch eine Person (Personen) erfolgen oder bewertet und genehmigt werden, die nicht in den EPD-Ablaufprozess eingebunden war(en), auf den sich die Beschwerde oder der Einspruch beziehen.

Um sicherzustellen, dass es keinen Interessenkonflikt gibt, dürfen weder Personen, die die fraglichen Projekte verifiziert haben noch Personen, die für die Kunden Ökobilanz-Beratungen, ausgewählt werden. Weiters dürfen Personen, die durch einen Kunden angestellt waren, nicht durch die Konformitätsbewertungsstelle eingesetzt werden, um die Lösung einer Beschwerde oder eines Einspruchs des betreffenden Kunden zu bewerten oder zu genehmigen, wenn sie innerhalb der letzten zwei Jahre in Beratungen oder in ein Arbeitsverhältnis gegenüber dem Kunden eingebunden waren. Dies gilt es vor allem bei Mitgliedern des Beirats zu beachten.

Die Geschäftsleitung hat dies sicherzustellen.

Im Falle, dass vertrauliche, nicht öffentliche Daten beurteilt werden müssen, müssen alle betroffenen Dateneinhaber informiert werden und entsprechende Vertraulichkeitsvereinbarungen müssen mit den zur Klärung beauftragten Personen gemäß 5. getroffen werden. Dazu kann M-Dok 31 «NDA Vertraulichkeitsvereinbarung» herangezogen werden.

#### **6. Prüfung und Reporting des Ergebnisses an die Geschäftsführung der Bau EPD GmbH**

Das mit der Beschwerde/dem Einspruch betraute Team (ausgewählte Beiratsmitglieder oder PKR-Gremiumsmitglieder) hat über die Prüfung laufend Reportings an die Geschäftsführung der Bau EPD GmbH durchzuführen, insbesondere wenn noch weitere Unterlagen notwendig sind oder die Einbindung/Befragung weiterer Stakeholder notwendig ist.

Das endgültige Ergebnis der Beurteilung ist der Geschäftsleitung der Bau EPD GmbH mitzuteilen, welche den Beschwerdeführer bzw. den Einspruchsführer offiziell informiert.

#### **7. Information über das Ergebnis**

Die Geschäftsleitung hat den Beschwerdeführer bzw. Einspruchsführer formell und schriftlich über das Ergebnis und die Beendigung des Beschwerdeverfahrens/Einspruchsverfahrens zu informieren.

#### **8. Weitere Maßnahmen**

Die Bau EPD GmbH muss alle erforderlichen Folgemaßnahmen ergreifen, um die Beschwerde

oder den Einspruch beizulegen. Die Dokumentation von Beschwerden und Einsprüchen erfolgt einerseits in den Protokollen zu PKR-Gremiums bzw. Beiratssitzungen und andererseits im M-Dok 30 Maßnahmenmanagement. Die Maßnahmenbeschreibung und Überprüfung von deren Wirksamkeit ist ebenfalls im M-Dok 30 abzuhandeln.

Wenn die Geschäftsführung des Programmbetreibers den Eingaben des oben genannten Mechanismus zum Umgang mit Beschwerden oder Einsprüchen (unabhängige Teams aus Mitgliedern des PKR-Gremiums oder Beirats) nicht folgt, hat das oben betraute Team (entspricht der betrauten Schlichtungsstelle) das Recht, unabhängige Maßnahmen zu ergreifen (z. B. Behörden, Akkreditierungsstellen, Interessenvertreter zu informieren). Bei der Ergreifung unabhängiger Maßnahmen müssen die Vertraulichkeitsanforderungen bezüglich des Kunden und des Programmbetriebsberücksichtigt werden.

Setzt die Bau EPD GmbH die Entscheidung um, gibt es keine weitere Beschwerde/Einspruchsmöglichkeit mehr.