

Einspruch- und Beschwerdeverfahren



Zertifizierungsstelle des Entwicklungs- und Prüflabors Holztechnologie GmbH

Begriffsbestimmung (nach DIN EN ISO/IEC 17024:2012):

- ◆ **Einspruch:** Verlangen des Antragstellers oder Kandidaten, die durch die Zertifizierungsstelle getroffene Entscheidung in Bezug auf seinen angestrebten Zertifizierungsstatus zu überprüfen.
- ◆ **Beschwerde:** Ausdruck der Unzufriedenheit durch jede Person oder Organisation gegenüber der Zertifizierungsstelle in Bezug auf deren Tätigkeiten, worauf eine Antwort erwartet wird.

Ein Einspruch richtet sich demnach gegen die Korrektheit des Zertifizierungsvorganges oder des Ergebnisses, während eine Beschwerde auch darüber hinausgehende Dinge anbetreffen kann.

Ein Einspruch oder eine Beschwerde wird nur behandelt, wenn er/sie in Schriftform eingeht. Er/sie wird von der Zertifizierungsstelle QMS/UMS des EPH (ZS) nur innerhalb einer Frist von sechs Monaten nach Eintritt des Ereignisses, z. B. nach Absendung oder Übergabe des Berichtes oder Zertifikates, akzeptiert, es sei denn, es wurden vertraglich andere Regelungen getroffen. Die ZS bestätigt dem Einspruch-/Beschwerdeführer innerhalb von 2 Wochen den Eingang des Einspruchs oder der Beschwerde. Betrifft der Einspruch oder die Beschwerde die Vermischung von Beratung, Auditing und Zertifizierung, wird zusätzlich die DAkKS informiert. Zur Prüfung der Berechtigung des Einspruchs oder der Beschwerde fordert die ZS, wenn zutreffend, die fachliche Stellungnahme der zuletzt dort tätigen Auditorengruppe an.

Bei der Bearbeitung des Einspruchs oder der Beschwerde ist darauf zu achten, dass sie konform mit der DIN EN ISO/IEC 17021:2011, insbes. den Abschnitten 9.7 und 9.8, verläuft. Formale Korrekturen führt die ZS bei eigenem Verschulden kostenlos aus. Ergibt sich aus dem Einspruch oder der Beschwerde, dass Nachprüfungen, Wiederholungsaudits oder sonstige aufwändige Arbeiten von der ZS durchgeführt oder veranlasst werden müssen, dann ist zwischen ZS und Einspruch-/Beschwerdeführer eine Vereinbarung über die Erstattung der Kosten abzuschließen, wobei in der Regel die schuldlose Partei keine Kosten übernimmt. Die Kosten des Einspruch-/Beschwerdeverfahrens trägt die ZS, wenn der Einspruch oder die Beschwerde zu Recht bestand. Die Kosten trägt der Einspruch-/Beschwerdeführer, wenn sich im Ergebnis der Einspruch-/Beschwerdeprüfung die Handlungen und Befunde der ZS als angemessen und zutreffend erweisen. Sollte keine Einigung über die Berechtigung des Einspruchs oder der Beschwerde oder über die Erstattung der Kosten erreichbar sein, wird der Vorgang an den Schiedsausschuss des Lenkungsgremiums der ZS weitergeleitet. Die Arbeit des Schiedsausschusses ist in der Verfahrensweisung VA-14-02 geregelt. Falls keine Klärung über den Schiedsausschuss möglich ist, wird der Vorgang zur Lösung des Problems an die DAkKS weitergegeben.

Bei Haftungsansprüchen gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der EPH GmbH.

Ist der Einspruch oder die Beschwerde berechtigt, sind die Mitarbeiter der ZS sowie die Auditoren und Experten über die daraus abzuleitenden Schlussfolgerungen zu belehren.