

Verfahrensanweisung

Entwicklungs- und Prüflabor Holztechnologie GmbH

Einspruchs- und Beschwerdeverfahren der Zertifizierungsstelle für Managementsysteme	erstellt von:	am: 06.01.2026
	geprüft von:	am: 06.01.2026
	genehmigt von:	am: 06.01.2026

VA-QS-12

0 Änderungen zur Vorgängerversion

- Im Kapitel 3.3 und 3.4 wurde der Begriff „nicht behandelt“ in „abgeschlossen“ umgewandelt und die Nutzung eines Schiedsausschusses entfernt.
- Im Kapitel 4 wurde der Verweise auf die VA-14-02 gelöscht und die Dokumentation des Einspruchs bzw. der Beschwerde ergänzt.

1 Ziel und Zweck

Diese Verfahrensweisung regelt den Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen zu Zertifizierungsvorgängen der Zertifizierungsstelle für Managementsysteme (ZSMS) nach DIN EN ISO 17021 des EPH.

2 Geltungsbereich und Zuständigkeiten

Diese Verfahrensweisung gilt im EPH. Ihre Einhaltung ist Bestandteil der Arbeitsaufgaben des Personals der Zertifizierungsstelle. Für die Aktualisierung ist der Leiter der Zertifizierungsstelle zuständig.

3 Einspruchs- und Beschwerdeverfahren

3.1 Begriffe

- Einspruch** „Verlangen einer Person oder Organisation, die der Anbieter eines Gegenstandes der Konformitätsbewertung ... oder dieser selbst ist, gegenüber einer Konformitätsbewertungsstelle ..., ihre Entscheidung ... bezüglich dieses Gegenstandes zu überprüfen“
(DIN EN ISO/IEC 17000:2020-09)
Es handelt sich um einen Einspruch, wenn der Kunde Beanstandungen an den Entscheidungen der Zertifizierungsstelle hat.
- Beschwerde** „Ausdruck der Unzufriedenheit, der eine Antwort erwartet — jedoch in anderem Sinne als Einspruch ... — durch jede Person oder jede Organisation gegenüber einer Konformitätsbewertungsstelle ... bezüglich der Tätigkeiten dieser Stelle“
(DIN EN ISO/IEC 17000:2020-09)
Beschwerden sind Beanstandungen von Kunden an den Tätigkeiten der Zertifizierungsstelle, zu Ungleichbehandlungen, der Arbeitsweise der Auditoren etc.. Beschwerden können auch von Dritten über zertifizierte Kunden geäußert werden.

3.2 allgemeine Regelungen

Der Einspruch oder die Beschwerde kann in mündlicher Form der Zertifizierungsstelle gegenüber geäußert werden. Es muss der Einspruch oder die Beschwerden dann aber formlos schriftlich mit einer Begründung an die Zertifizierungsstelle übergeben werden.

Dem Einspruch- oder Beschwerdeführer entstehen keine Benachteiligungen in der weiteren Zusammenarbeit mit der Zertifizierungsstelle.

Der Einspruch- bzw. Beschwerdeführer erhält durch den Leiter der Zertifizierungsstelle innerhalb von 14 Tagen eine schriftliche Bestätigung über den Eingang des Einspruchs oder der Beschwerde.

Die Bearbeitung und Entscheidung zum Einspruch bzw. der Beschwerde erfolgt durch Personen, die nicht am Zertifizierungsvorgang beteiligt waren.

Einsprüche und Beschwerden fließen in die Managementbewertung ein. Sie werden im Rahmen von Schulungsmaßnahmen mit dem Personal der Zertifizierungsstelle ausgewertet.

Bei Haftungsansprüchen gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen des EPH.

3.3 Einspruchsverfahren

Nach Eingang des Einspruches und der Registrierung prüft der Leiter der Zertifizierungsstelle die Berechtigung des Einspruchs.

Zur Prüfung des Einspruchs fordert der Leiter der Zertifizierungsstelle die Stellungnahme der zuletzt dort tätigen Auditorengruppe an. Es erfolgt innerhalb von 8 Wochen eine Entscheidung über notwendige Korrekturmaßnahmen durch den Leiter und die stellvertretenden Leiter der Zertifizierungsstelle. Formale Korrekturen führt die ZSMS bei eigenem Verschulden kostenlos aus. Ergibt sich aus dem Einspruch, dass Nachprüfungen, Wiederholungsaudits oder sonstige aufwändige Arbeiten von der ZSMS durchgeführt oder veranlasst werden müssen, ist zwischen ZSMS und Einspruchsführer eine Vereinbarung über die Erstattung der Kosten abzuschließen, wobei in der Regel die schuldlose Partei keine Kosten übernimmt. Werden die vorgeschlagenen Maßnahmen durch den Einspruchsführer akzeptiert, muss eine kurzfristige Umsetzung erfolgen.

Die Kosten des Einspruchsverfahrens trägt die ZSMS, wenn der Einspruch zu Recht bestand. Die Kosten trägt der Einspruchsführer, wenn sich im Ergebnis der Einspruchsprüfung die Handlungen und Befunde der ZSMS als angemessen und zutreffend erweisen.

Akzeptiert der Einspruchsführer die Entscheidung oder Maßnahmen nicht, gilt der Einspruch als abgeschlossen und ist zu dokumentieren.

Der Einspruchsführer ist durch den Leiter der Zertifizierungsstelle über den Abschluss des Einspruchsverfahrens schriftlich zu informieren.

3.4 Beschwerdeverfahren

Nach Eingang der Beschwerde und der Registrierung prüft der Leiter der Zertifizierungsstelle die Berechtigung der Beschwerde. Handelt es sich um eine Beschwerde Dritter über einen Kunden, wird dieser durch den Leiter der Zertifizierungsstelle unverzüglich schriftlich über den Vorgang informiert.

Der Leiter der Zertifizierungsstelle übergibt den Vorgang an einen Mitarbeiter der Zertifizierungsstelle zur weiteren Bearbeitung. Dieser darf nicht an den Zertifizierungstätigkeiten beteiligt gewesen sein. Ihm werden durch den Leiter der Zertifizierungsstelle alle notwendigen Unterlagen zur Verfügung gestellt.

Die Bearbeitung der Beschwerde erfolgt durch Prüfung sämtlicher Angaben und der Umstände, die zur Beschwerde geführt haben.

Bei Beschwerden zur Zertifizierungstätigkeit nimmt der Bearbeiter Rücksprache mit den an der Zertifizierung beteiligten Personen und dem beschwerdeführenden Kunden. Es kann dem Kunden ein Nachaudit auf Kosten der Zertifizierungsstelle zur Klärung der Unstimmigkeiten angeboten werden.

Beschwerden von Dritten über eine Zertifizierung des Kunden werden nach Rücksprache mit dem Kunden und wenn möglich mit dem beschwerdeführenden Dritten geprüft und entschieden.

Durch den Leiter der Zertifizierungsstelle werden dem Kunden oder beschwerdeführenden Dritten dann die getroffene Entscheidung oder Maßnahmen vorgeschlagen.

Werden diese durch den Beschwerdeführer akzeptiert, muss eine kurzfristige Umsetzung erfolgen.

Akzeptiert der Beschwerdeführer die Entscheidung oder Maßnahmen nicht, gilt der Einspruch als abgeschlossen und ist zu dokumentieren.

Der Beschwerdeführer ist durch den Leiter der Zertifizierungsstelle über den Abschluss des Beschwerdeverfahrens schriftlich zu informieren.

4. mitgeltende Unterlagen

QMH EPH Kapitel 7

QM-Handbuch des EPH

QMH EPH 7 a1

Beschwerdeformular

Übersicht Beschwerden EPH

Liste der Beschwerden und Einsprüche im EPH