



EINSPRUCHSVERFAHREN

VERFAHRENSREGELUNG (VR)

CERTIAS GMBH
Goschenstraße 37 31134 Hildesheim

Erscheinungsweise, Aktualisierung, Genehmigung	2
Änderungshistorie	2
1 Zielsetzung	3
2 Geltungsbereich	3
3 Beschreibung des Verfahrens	3
3.1 Ziel des Verfahrens	3
3.2 Angestrebtes Ergebnis des Verfahrens	3
3.3 Prüfmethoden für das Verfahrensziel	3
3.4 Verfahrensverantwortliche/r	3
4 Ablauf des Verfahrens	4
4.1 Einreichung des Einspruchs	4
4.2 Eingangsbestätigung	4
4.3 Prüfung auf Zulässigkeit	4
4.4 Unparteiische Bearbeitung	4
4.5 Untersuchung & Bewertung	4
4.6 Entscheidung über den Einspruch	4
4.7 Mitteilung der Entscheidung	5
4.8 Umsetzung von Korrekturmaßnahmen (falls erforderlich)	5
4.9 Abschluss und Archivierung	5
4.10 Bewertung im Managementreview	5
4.11 Ende des Verfahrens	5
5 Mitgeltende Dokumente	5
Abkürzungsverzeichnis / Glossar	5

Erscheinungsweise, Aktualisierung, Genehmigung

Im Zuge der Einführung und des Betriebs eines Managementsystems bei der CERTIAS GmbH wurde dieses Dokument (Verfahrensregelung) erstmalig für die Verwendung im Managementsystem erstellt.

Es unterliegt regelmäßig einer fortlaufenden Überprüfung, bei Veränderungen auch früher.

Nach inhaltlicher Fertigstellung des Dokuments durchläuft dieses einen definierten Freigabeprozess und erlangt nach der Freigabe bzw. zum definierten Datum automatisch Gültigkeit.

Änderungshistorie

Version	Datum	Autor	Änderung
0.1	07.05.2025	Jens Hoppe	Erste Version
1.0	17.06.2025	Jens Hoppe	Freigabe
1.1	22.08.2025	Jens Hoppe	Erklärung zur Kostenerhebung eingefügt & Freigabe
1.2	05.01.2026	Jens Hoppe	Redaktionelle Änderungen & Freigabe
1.3	26.08.2026	Jens Hoppe	Kommunikation der Fortschrittsberichte geregelt in Abschnitt 4.5

1 Zielsetzung

Diese Verfahrensregelung definiert für den im Titel genannten Prozess, auf welche Art und Weise dieser auszuführen ist.

Sie beschreibt konkret den Ablauf zur Behandlung von Einsprüchen gegen Entscheidungen der Konformitätsbewertungsstelle (KBS).

Die nachfolgend festgelegten Regelungen gelten verbindlich. Das Verfahren ist für den Einspruchsführer (die Person, die den Einspruch einreicht) kostenlos.

2 Geltungsbereich

Der Prozess ist gültig für das gesamte Unternehmen der CERTIAS GmbH an allen Standorten.

3 Beschreibung des Verfahrens

3.1 Ziel des Verfahrens

Ziel ist es, die Unparteilichkeit und Transparenz sicherzustellen und das Vertrauen in die Entscheidungsprozesse der Zertifizierungsstelle zu stärken.

3.2 Angestrebtes Ergebnis des Verfahrens

Unabhängige, unparteiliche und objektive Entscheidung über den extern eingebrachten Einspruch.

3.3 Prüfmethoden für das Verfahrensziel

Mögliche Prüfmethoden/KPI's:

- Anzahl eingegangener Einsprüche pro Jahr
- Bearbeitungsdauer (Durchschnitt)
- Anteil erfolgreich gelöster Vorgänge
- Maßnahmenwirksamkeit (z. B. im internen Audit bestätigt)

3.4 Verfahrensverantwortliche/r

Für dieses Verfahren verantwortlich und damit Ansprechpartner im Unternehmen ist

- Geschäftsführung

Stellvertreter ist

- Stellv. Geschäftsführung

Bearbeitet wird der Einspruch durch eine unabhängige Person, die am Zertifizierungsverfahren nicht beteiligt ist oder war.

4 Ablauf des Verfahrens

Grundprinzipien

- **Verantwortlichkeit:** Die Zertifizierungsstelle ist auf allen Ebenen dieses Prozesses für das Verfahren verantwortlich
- **Vertraulichkeit:** Die Identität des Einspruchsführers wird geschützt
- **Unabhängigkeit & Unparteilichkeit:** Bearbeitung durch unabhängige Personen, d.h. Personen, die an einem betreffenden Zertifizierungsverfahren beteiligt waren, treffen in diesem Verfahren keine Entscheidungen
- **Objektivität:** Entscheidungen basieren ausschließlich auf überprüfbaren Informationen
- **Dokumentation:** Nachvollziehbarkeit und Revisionssicherheit des gesamten Prozesses

4.1 Einreichung des Einspruchs

- **Wer:** Kunde oder sonstige interessierte Partei
- **Wie:** Schriftlich (z. B. per E-Mail/Brief, Kontakt-Formular auf der CERTIAS-Website)
- **Wann:** Nach der Zertifizierungsentscheidung und vor Ablauf des Zertifikats

4.2 Eingangsbestätigung

- **Was:** Schriftliche Bestätigung des Einspruchs
- **Wann:** Innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang
- **Inhalt:** Referenznummer/-Verfahren, kurze Zusammenfassung, voraussichtlicher Zeitrahmen

4.3 Prüfung auf Zulässigkeit

- **Zuständig:** Qualifizierte Stelle der CERTIAS GmbH
- **Prüfungskriterien:** Frist, Zuständigkeit, ausreichende Informationen
- **Ergebnis:** Zulässig / Nicht zulässig (jeweils mit Begründung)

4.4 Unparteiische Bearbeitung

- **Verantwortlich:** Personen, nicht an der beanstandeten Entscheidung beteiligt sind/waren
- **Sicherstellung:** Objektivität, Unparteilichkeit, Vertraulichkeit

4.5 Untersuchung & Bewertung

Maßnahmen:

- Sichtung aller relevanten Unterlagen
- ggf. Anhörung des Einsprechenden und betroffener Stellen
- **Dokumentation:** Nachvollziehbare Entscheidungsgrundlage
- Regelmäßig Fortschrittsberichte an den Einspruchsführer und ggf. an den betroffenen zertifizierte Kunden

4.6 Entscheidung über den Einspruch

- **Durch:** Unabhängiges Gremium oder zuständige Bearbeiter
- **Kriterien:** Nachvollziehbarkeit, Konformität, Verhältnismäßigkeit

4.7 Mitteilung der Entscheidung

- An: Einsprechende Partei
- Inhalt: Ergebnis, Begründung, ggf. weitere Schritte
- Form: Schriftlich, nachweislich zugestellt (z.B. Einwurfeinschreiben, signierte E-Mail)

4.8 Umsetzung von Korrekturmaßnahmen (falls erforderlich)

- Was: Interne Maßnahmen zur Fehlerbehebung und Prävention (Standardprozesse des CERTIAS QM)
- Dokumentation: Maßnahmenplan, Wirksamkeitskontrolle (Standardprozesse des CERTIAS QM)

4.9 Abschluss und Archivierung

- Dokumentation: Vollständiger Vorgang inkl. Entscheidung, Kommunikation und Maßnahmen
- Aufbewahrungsfrist: 6 Jahre, sofern Gesetze nicht etwas anderes fordern

4.10 Bewertung im Managementreview

- Ziel: Verbesserung des Systems auf Basis von Einsprüchen
- Frequenz: Regelmäßig (mind. jährlich)

4.11 Ende des Verfahrens

./.

5 Mitgeltende Dokumente

- ISO/IEC 17021-1:2015, Kapitel 9.7 & 9.8
- Formular Dokumentation Einspruchsverfahren 3.10_F89

Abkürzungsverzeichnis / Glossar

Begriff	Bedeutung
Einspruch	Ein Einspruch ist der Antrag eines Kunden oder interessierten Partei auf Überprüfung einer Entscheidung, die durch die KBS im Zusammenhang mit einer Zertifizierung getroffen wurde.