

Zuständigkeit			Ablauf Beschwerdemanagement	Bemerkungen
Nr.:	F <sup>1.)</sup>	M <sup>2.)</sup> I <sup>3.)</sup>		
1.	alle MA	ZL, QMB		
3.	ZL	A		
4.	ZL	A		
5.	QMB	ZL, A		
6.	QMB	ZL, A		
7.	QMB	ZL; A		
8.	QMB			

F: federführend zuständige Funktion/Organisationseinheit

M: zur Mitwirkung verpflichtete Funktion/Organisationseinheit

I: zu informierende Funktion/Organisationseinheit

ZL: Zertifizierungsstellenleiter, BF: Beschwerdeführer, A: Auditoren und Fachexperten, die von der Beschwerde nicht betroffen sind, ZA: Vetoprüfer

Zuständigkeit			Ablauf Beschwerdemanagement	Bemerkungen
Nr.:	F <sup>1.)</sup>	M <sup>2.)</sup> I <sup>3.)</sup>		
9.	QMB	ZL, A		<p>10. Klärung offener Fragen bzw. Ergebnis erster Überprüfungen</p> <p>12. entsprechend VA Fehlerlenkung, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen</p> <p>15. Sollte die Stellungnahme mit Nachweisen etc. nicht aussagekräftig genug sein, muß ein außerordentliches Audit vor Ort vorgenommen werden</p> <p>17. Wenn der Wahrheitsgehalt der Beschwerde gegen einen Kunden durch die Zertifizierungsstelle weder bewiesen noch widerlegt werden kann, bleibt dem BF nur andere Schritte einzuleiten z.B. Anzeige des Kunden</p> <p>19. Sollte ein BF mit dem Ergebnis der Beschwerde nicht einverstanden sein bleiben ihm andere Möglichkeiten z.B. Einspruch einzulegen. (siehe Ablauf Einspruch)</p>
10.	QMB	ZL, A		
11.	QMB			
12.	QMB	ZL, A		
13.	QMB	A		
14.	QMB	ZL		
15.	A	QMB, ZL		
16.	QMB	ZL, A		
17.	QMB	ZL, A		
18.	QMB	ZL, A		
19.	QMB			
20.	QMB	ZL, A		
21.	QMB	ZL		

F: federführend zuständige Funktion/Organisationseinheit

M: zur Mitwirkung verpflichtete Funktion/Organisationseinheit

I: zu informierende Funktion/Organisationseinheit

ZL: Zertifizierungsstellenleiter, BF: Beschwerdeführer, A: Auditoren und Fachexperten, die von der Beschwerde nicht betroffen sind, ZA: [Vetoprüfer](#)

Zuständigkeit				Ablauf Beschwerdemanagement	Bemerkungen
Nr.:	F <sup>1.)</sup>	M <sup>2.)</sup>	I <sup>3.)</sup>		
22.	A			<pre> graph TD     22[22. Überprüfung der Wirksamkeit der vom Kunden initiierten Abstell- und Vorbeugemaßnahmen] --&gt; 23{23. Maßnahmen i.O.?}     23 -- ja --&gt; 24[24. Benachrichtigung des BF und Dokumentation]     24 --&gt; Ende1[Ende]     23 -- nein --&gt; 25[25. Vorgehensweise wie bei anderen Audits gemäß Dokument "Zertifizierungsverfahren"]     25 --&gt; 26[26. Benachrichtigung des BF und Dokumentation des entgeltigen Beschwerdeergebnisses]     26 --&gt; 27[27. Ermittlung ob Beschwerde und Lösung zu veröffentlichen ist zusammen mit Kunden und BF]     27 --&gt; Ende2[Ende]     </pre>	<p>25. Fristsetzung zur Behebung von Abweichungen und Überprüfung der Maßnahmen auf Wirksamkeit, ggf. Entzug des Zertifikates</p>
23.	ZA				
24.	ZL				
25.	ZL	QMB	A		
26.	ZL				
27.	QMB	ZL, A			

F: federführend zuständige Funktion/Organisationseinheit

M: zur Mitwirkung verpflichtete Funktion/Organisationseinheit

I: zu informierende Funktion/Organisationseinheit

ZL: Zertifizierungsstellenleiter, BF: Beschwerdeführer, A: Auditoren und Fachexperten, die von der Beschwerde nicht betroffen sind, ZA: [Vetoprüfer](#)