

Zuständigkeit			Ablauf Beschwerdemanagement	Bemerkungen
Nr.:	F ^{1.)}	M ^{2.)} I ^{3.)}		
1.	alle MA	ZL, QMB		<p>Ist die federführende Funktion selbst betroffen, ist diese durch eine andere unparteiische Funktion zu ersetzen</p> <p>5. z.B. ob Zertifikat irreführend verwendet wird, Verstöße gegen rechtliche Anforderungen vorliegen bzw. behördlich bekannt sind, etc.</p> <p>6. z.B. Ob Einstufung von Auditfeststellungen, Zertifizierungsentscheidungen korrekt</p>
3.	ZL	A	3. schriftl. Bestätigung des Beschwerdeeingangs und Inhaltes gegenüber BF	
4.	ZL	A	4. Klärung offener Fragen mit BF und betroffenen Auditoren	
5.	QMB	ZL, A	5. Beschwerde mit BF geklärt?	
6.	QMB	ZL, A	6. Überprüfung ob Beschwerde begründet z.B. durch Rückfragen bei betroffenen Auditoren, Überprüfung der Normanforderungen, etc.	
7.	QMB	ZL; A	7. Überprüfung ob Beschwerde begründet z.B. durch Recherchen, Befragungen	
8.	QMB		8. Dokumentation	

F: federführend zuständige Funktion/Organisationseinheit

M: zur Mitwirkung verpflichtete Funktion/Organisationseinheit

I: zu informierende Funktion/Organisationseinheit

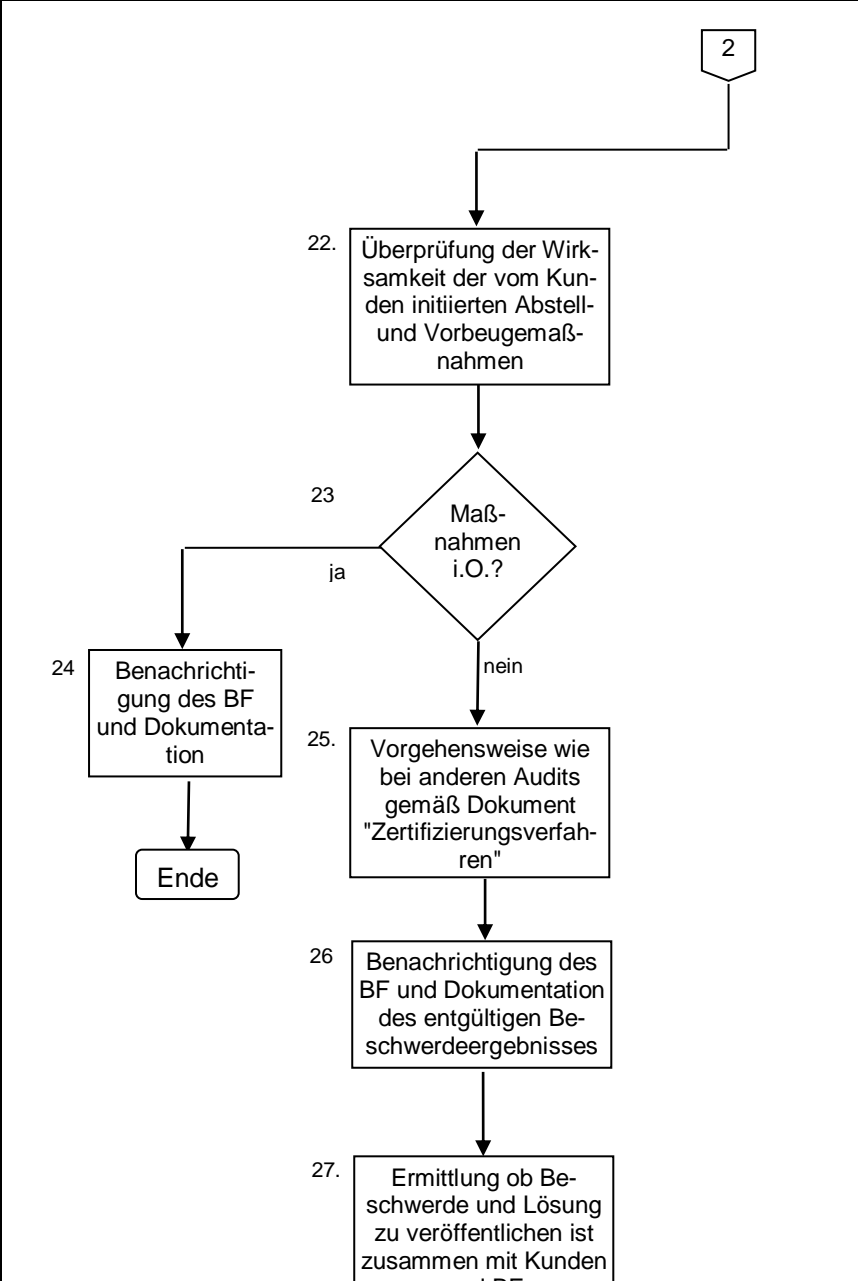
ZL: Zertifizierungsstellenleiter, BF: Beschwerdeführer, A: Auditoren und Fachexperten, die von der Beschwerde nicht betroffen sind, ZA: Vetoprüfer

Zuständigkeit				Ablauf Beschwerdemanagement	Bemerkungen
Nr.:	F ^{1.)}	M ^{2.)}	I ^{3.)}		

Zuständigkeit				Ablauf Beschwerdemanagement	Bemerkungen
Nr.:	F ^{1.)}	M ^{2.)}	I ^{3.)}		
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>
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			

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 ^{1.)}	M ^{2.)}	I ^{3.)}		
21.	QMB	ZL			19. Sollte ein BF mit dem Ergebnis der Beschwerde nicht einverstanden sein bleiben ihm andere Möglichkeiten z.B. Einspruch einzu-legen. (siehe Ablauf Ein-spruch)

Zuständigkeit				Ablauf Beschwerdemanagement	Bemerkungen
Nr.:	F ^{1.)}	M ^{2.)}	I ^{3.)}		
22.	A				25. Fristsetzung zur Behebung von Abweichungen und Überprüfung der Maßnahmen auf Wirksamkeit, ggf. Entzug des Zertifikates
23.	ZA				
24.	ZL				
25.	ZL	QMB	A		
26.	ZL		QMB, A		
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
ZA: Vetoprüfer

Experten, die von der Beschwerde nicht betroffen sind, Ende

Zuständigkeit				Ablauf Beschwerdemanagement	Bemerkungen
Nr.:	F ^{1.)}	M ^{2.)}	I ^{3.)}		

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](#)