

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			
4.	ZL	A			
5.	QMB	ZL, A			
6.	FBL	ZL, A			
7.	FBL	ZL; A			
8.	QMB				

F: federführend zuständige Funktion/Organisationseinheit

M: zur Mitwirkung verpflichtete Funktion/Organisationseinheit

I: zu informierende Funktion/Organisationseinheit

ZL: Zertifizierungsstellenleitung, FBL: Fachbereichsleitung 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.	FBL	ZL, A			
13.	QMB	A			
14.	QMB	ZL	GF		
15.	A		QMB, ZL		
16.	FBL	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: Zertifizierungsstellenleitung, FBL: Fachbereichsleitung 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 einzulegen. (siehe Ablauf Einspruch)

Zuständigkeit				Ablauf Beschwerdemanagement	Bemerkungen
Nr.:	F ^{1.)}	M ^{2.)}	I ^{3.)}		
22.	A			<pre> graph TD 22[22. Überprüfung der Wirksamkeit der vom Kunden initiierten Abstell- und Vorbeugemaßnahmen] --> 23{23. Maßnahmen i.O.?} 23 -- ja --> 24[24. Benachrichtigung des BF und Dokumentation] 24 --> Ende1[Ende] 23 -- nein --> 25[25. Vorgehensweise wie bei anderen Audits gemäß Dokument "Zertifizierungsverfahren"] 25 --> 26[26. Benachrichtigung des BF und Dokumentation des entgeltigen Beschwerdeergebnisses] 26 --> 27[27. Ermittlung ob Beschwerde und Lösung zu veröffentlichen ist zusammen mit Kunden und BF] 27 --> Ende2[Ende] </pre>	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: Zertifizierungsstellenleitung, FBL: Fachbereichsleitung 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.)}		

F: federführend zuständige Funktion/Organisationseinheit

M: zur Mitwirkung verpflichtete Funktion/Organisationseinheit

I: zu informierende Funktion/Organisationseinheit

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