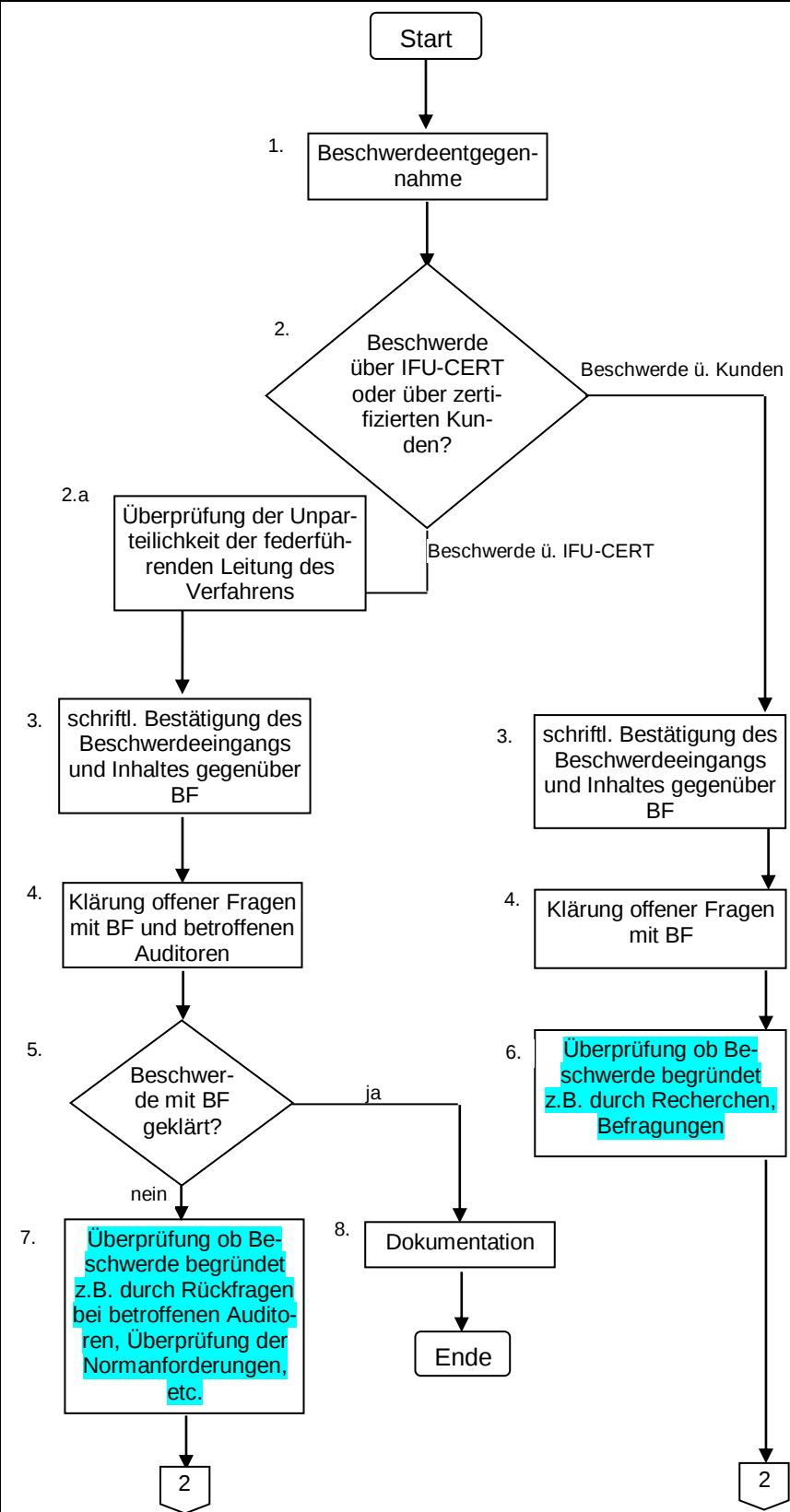


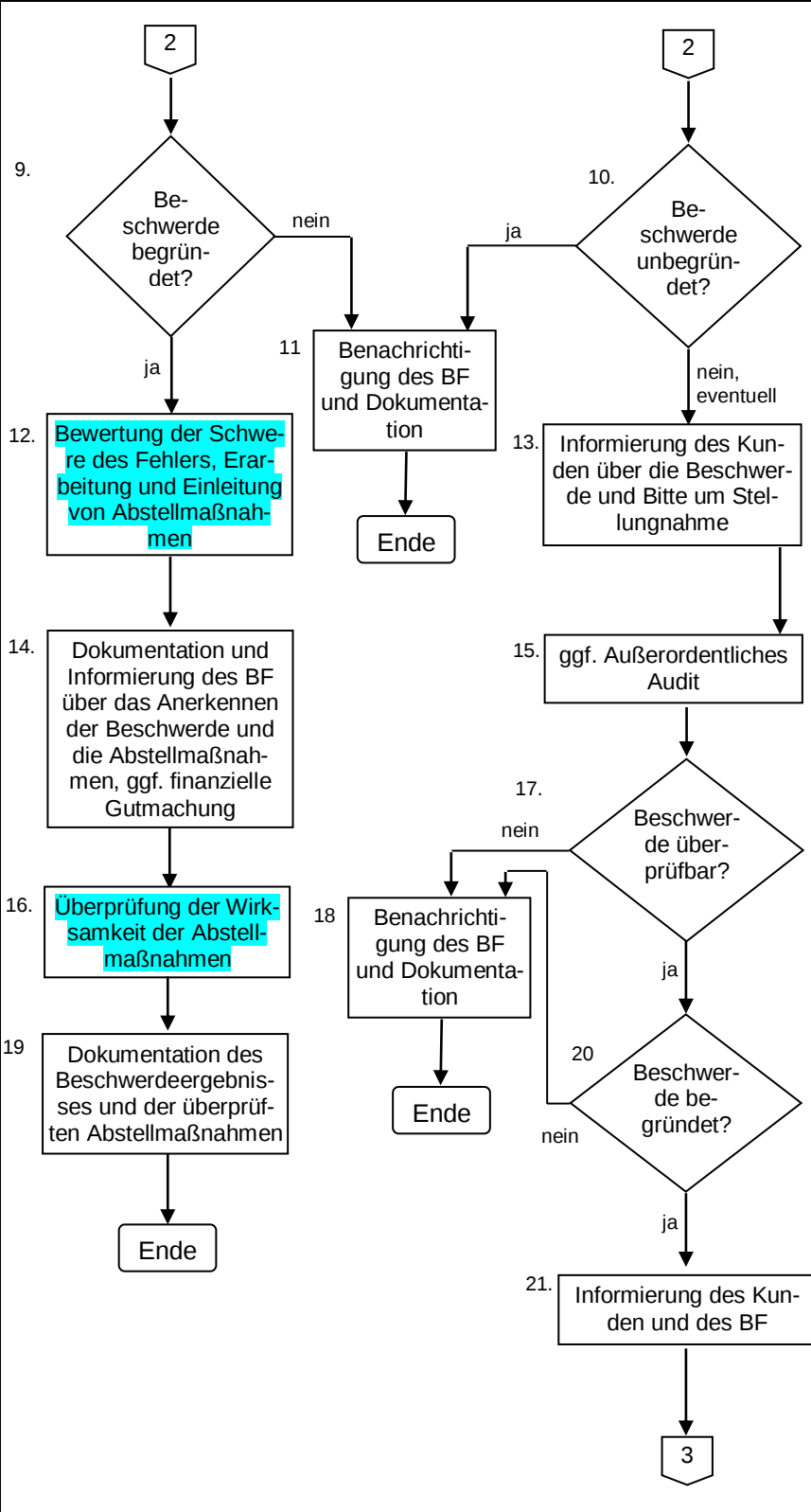
Zuständigkeit				Ablauf Beschwerdemanagement	Bemerkungen
Nr.:	F ^{1.)}	M ^{2.)}	I ^{3.)}		
1.	alle MA		ZL, QMB	 <pre> graph TD Start([Start]) --> B1[1. Beschwerdeentgegennahme] B1 --> D2{2. Beschwerde über IFU-CERT oder über zertifizierten Kunden?} D2 -- "Beschwerde ü. Kunden" --> B3_2[3. schriftl. Bestätigung des Beschwerdeeingangs und Inhaltes gegenüber BF] D2 -- "Beschwerde ü. IFU-CERT" --> B2a[2.a Überprüfung der Unparteilichkeit der federführenden Leitung des Verfahrens] B2a --> B3_1[3. schriftl. Bestätigung des Beschwerdeeingangs und Inhaltes gegenüber BF] B3_1 --> B4_1[4. Klärung offener Fragen mit BF und betroffenen Auditoren] B4_1 --> D5{5. Beschwerde mit BF geklärt?} D5 -- ja --> B8[8. Dokumentation] B8 --> Ende([Ende]) D5 -- nein --> B7[7. Überprüfung ob Beschwerde begründet z.B. durch Rückfragen bei betroffenen Auditoren, Überprüfung der Normanforderungen, etc.] B7 --> J2{2} B3_2 --> B4_2[4. Klärung offener Fragen mit BF] B4_2 --> B6[6. Überprüfung ob Beschwerde begründet z.B. durch Recherchen, Befragungen] B6 --> J2 </pre>	Ist die federführende Funktion selbst betroffen, ist diese durch eine andere unparteiische Funktion zu ersetzen 5. z.B. ob Zertifikat irreführend verwendet wird, Verstöße gegen rechtliche Anforderungen vorliegen bzw. behördlich bekannt sind, etc. 6. z.B. Ob Einstufung von Auditfeststellungen, Zertifizierungsentscheidungen korrekt
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**

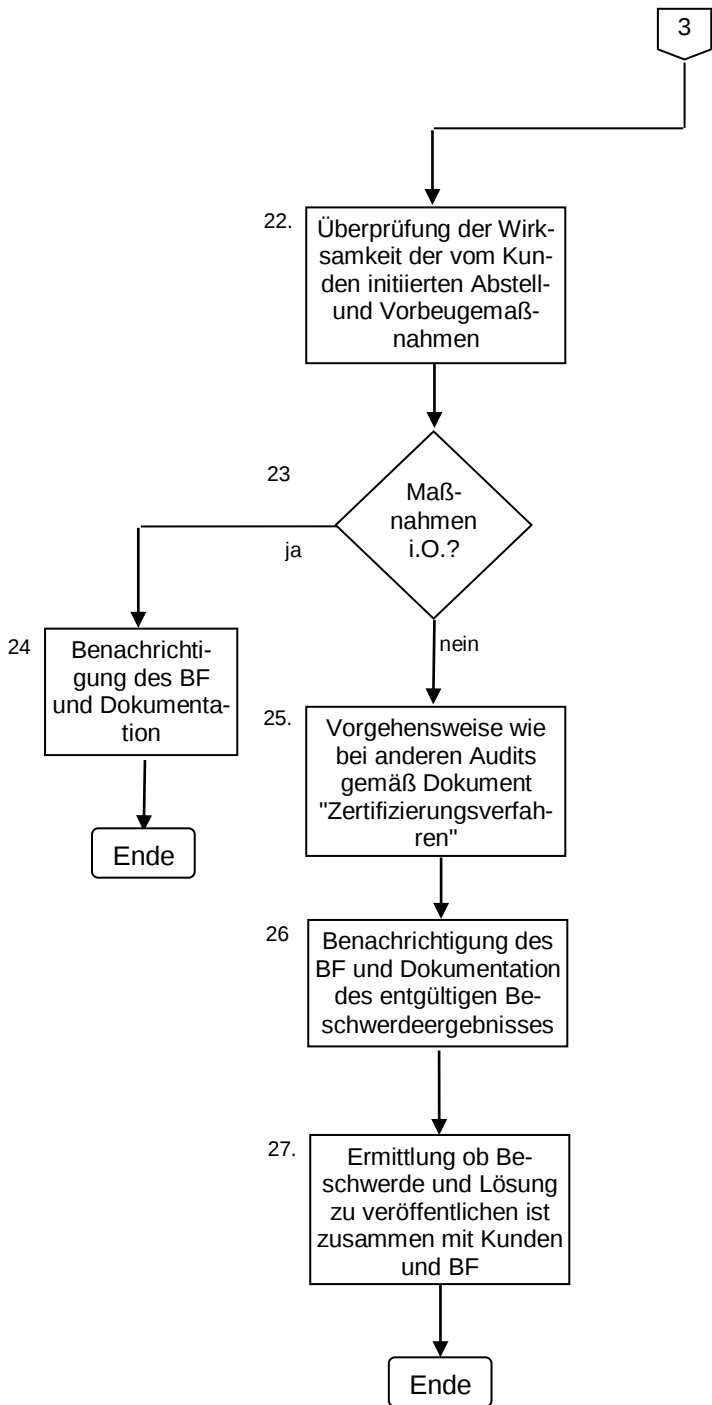
Zuständigkeit				Ablauf Beschwerdemanagement	Bemerkungen
Nr.:	F ^{1.)}	M ^{2.)}	I ^{3.)}		
9.	QMB	ZL, A		 <pre> graph TD Start([2]) --> D1{Be-schwerde begrün-det?} D1 -- ja --> B12[Bewertung der Schwere des Fehlers, Erarbeitung und Einleitung von Abstellmaßnahmen] D1 -- nein --> B11[Benachrichtigung des BF und Dokumentation] B11 --> E1[Ende] D10{Be-schwerde unbegrün-det?} -- ja --> B11 D10 -- nein, eventuell --> B13[Informierung des Kunden über die Beschwerde und Bitte um Stellungnahme] B13 --> B15[ggf. Außerordentliches Audit] B15 --> D17{Beschwerde über-prüf-bar?} D17 -- ja --> D20{Beschwerde be-gründet?} D17 -- nein --> B18[Benachrichtigung des BF und Dokumentation] B18 --> E2[Ende] D20 -- ja --> B21[Informierung des Kunden und des BF] B21 --> End3([3]) D20 -- nein --> B18 B12 --> B14[Dokumentation und Informierung des BF über das Anerkennen der Beschwerde und die Abstellmaßnahmen, ggf. finanzielle Gutmachung] B14 --> B16[Überprüfung der Wirksamkeit der Abstellmaßnahmen] B16 --> B19[Dokumentation des Beschwerdeergebnisses und der überprüften Abstellmaßnahmen] B19 --> E3[Ende] </pre>	10. Klärung offener Fragen bzw. Ergebnis erster Überprüfungen 12. entsprechend VA Fehlerlenkung, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen 15. Sollte die Stellungnahme mit Nachweisen etc. nicht aussagekräftig genug sein, muß ein außerordentliches Audit vor Ort vorgenommen werden 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 19. Sollte ein BF mit dem Ergebnis der Beschwerde nicht einverstanden sein bleiben ihm andere Möglichkeiten z.B. Einspruch einzulegen. (siehe Ablauf Einspruch)
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			
21.	QMB	ZL			

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.)}		
22.	A		QMB, ZL, ZA	 <pre> graph TD 3{{3}} --> 22[22. Überprüfung der Wirksamkeit der vom Kunden initiierten Abstell- und Vorbeugemaßnahmen] 22 --> 23{23. Maßnahmen i.O.?} 23 -- ja --> 24[24. Benachrichtigung des BF und Dokumentation] 23 -- nein --> 25[25. Vorgehensweise wie bei anderen Audits gemäß Dokument "Zertifizierungsverfahren"] 24 --> Ende1[Ende] 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		QMB, ZL, A		
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](#)