



Mit- arbeit	Verant- wortlich	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
		<pre> graph TD Start((Start)) --> A[Eingang der Beschwerde] A --> B[Information über den Eingang der Beschwerde] B --> C[Klärung der Einzelheiten zur Beschwerde] C --> D{Beschwerde gegen Zertifizierungsverfahren?} D -- JA --> E((Seite 3)) D -- NEIN --> F[Ermittlung der Ursachen der Beschwerde] F --> G((Seite 2)) </pre>		
	VW		Brief, Fax, Email	Bei Beschwerden wird unterschieden in solche, die von Unternehmen im Zusammenhang mit dem Zertifizierungsverfahren erhoben werden, und solche, die von Dritten gegen das von der ZertKommerz zertifizierte Qualitätsmanagementsystem eines Unternehmens ausgesprochen werden. Beschwerden müssen schriftlich bei der Geschäftsstelle eingereicht werden. Sie werden von der Verwaltung an die Unternehmensleitung weitergeleitet.
	VW		Brief, Fax, Email	Der Beschwerdeführer erhält eine schriftliche Bestätigung über den Eingang der Beschwerde. Sollte die Bearbeitung längere Zeit in Anspruch nehmen, wird über ein Zwischenbescheid informiert.
	GF		Beschwerdgründe	Die Unternehmensleitung klärt ggf. Einzelheiten zur Beschwerde und dokumentiert diese formlos.
	GF	Beschwerde gegen Zertifizierungsverfahren?		Die Unternehmensleitung übergibt die Beschwerde abhängig von der Beschwerdeart an den Qualitätsbeauftragten oder den Leiter der Zertifizierungsstelle
	QB	Ermittlung der Ursachen der Beschwerde	Ursache der Beschwerde	Der Qualitätsbeauftragte ermittelt die Ursachen für die Beschwerde.

Mitgeltende Unterlagen :
AVI61-003 Beanstandungsausschuss

Legende :
GF Geschäftsführer
LZ Leiter der Zertifizierungsstelle
QB Qualitätsbeauftragter
VW Verwaltung
BA Beschwerdeausschuss



Mit- arbeit	Verant- wortlich	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
		<pre> graph TD Start((Seite 1)) --> A[Einberufung Beanstandungs-ausschuss] A --> B[Prüfung der Beschwerde] B --> C{Beschwerde stattgegeben?} C -- NEIN --> D((Ende)) C -- JA --> E[Entscheidung über Korrektur- und Vorbeugungs-maßnahmen] E --> F[Umsetzung der Korrektur- und Vorbeugungs-maßnahmen] F --> G[Umsetzung der Korrektur- und Vorbeugungs-maßnahmen] G --> H((Ende)) </pre>	<p>Unterlagen zu Beschwerde</p> <p>Ergebnis zur Prüfung der Beschwerde</p> <p>Korrektur- und Vorbeugungs-maßnahmen</p> <p>Bericht internes Audit</p>	<p>Der Qualitätsbeauftragte beruft den Beanstandungsausschuss ein und stellt diesen die Beschwerdeunterlagen zur Verfügung.</p> <p>Der Beanstandungsausschuss prüft die Beschwerde. Im Rahmen der Prüfung können sowohl Mitarbeiter des Beschwerdeführers wie auch betroffene Mitarbeiter der ZertKommerz gehört werden.</p> <p>Die Unternehmensleitung informiert den Beschwerdeführer formlos über die Entscheidung des Beanstandungsausschuss.</p> <p>Die Unternehmensleitung legt in Abstimmung mit dem Qualitätsbeauftragten erforderliche Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen fest. Die Entscheidung des Beanstandungsausschuss teilt die Unternehmensleitung dem Beschwerdeführer formlos mit.</p> <p>Der Leiter der Zertifizierungsstelle setzt die festgelegten Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen um.</p> <p>Die Wirksamkeit der ergriffenen Maßnahmen werden vom Qualitätsbeauftragten im internen Audit überprüft.</p>



Mit- arbeit	Verant- wortlich	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
		<pre> graph TD Start((Seite 1)) --> A[Ermittlung der Ursachen der Beschwerde] A --> B[Einberufung Beanstandungs-ausschuss] B --> C[Prüfung der Beschwerde] C --> D{Beschwerde stattgegeben?} D -- NEIN --> E((Ende)) D -- JA --> F[Entscheidung über Maßnahmen bei zertifiziertem Unternehmen] F --> G[Überprüfung Wirksamkeit der ergriffenen Maßnahmen b. Untern.] G --> H((Ende)) </pre>	<p>Ursache der Beschwerde</p> <p>Unterlagen zu Beschwerde</p> <p>Ergebnis zur Prüfung der Beschwerde</p> <p>Korrekturmaßnahmen beim Unternehmen</p>	<p>Bei einer Beschwerde von Dritten in Bezug auf ein von der ZertKommerz zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem wird der Leiter der Zertifizierungsstelle von der Unternehmensleitung eingeschaltet.</p> <p>Der Leiter der Zertifizierungsstelle ermittelt die Ursachen für die Beschwerde.</p> <p>Der Zertifizierungsstelle beruft den Beanstandungsausschuss ein und stellt diesen die Beschwerdeunterlagen zur Verfügung.</p> <p>Der Beanstandungsausschuss prüft die Beschwerde. Im Rahmen der Prüfung können sowohl Mitarbeiter des Beschwerdeführers wie auch des betroffene Unternehmens gehört werden.</p> <p>Die Unternehmensleitung informiert den Beschwerdeführer und das betroffene Unternehmen formlos über die Entscheidung des Beanstandungsausschuss.</p> <p>Information des betroffenen Unternehmens über die einzuleitenden Korrekturmaßnahmen wird ebenfalls hierüber formlos. Der Beschwerdegegenstand und dessen Abstellung wird ggf. in Abstimmung mit beiden Parteien veröffentlicht.</p> <p>Die von dem betroffene Unternehmen umgesetzten Maßnahmen werden hinsichtlich ihrer Wirksamkeit, den Beschwerdegrund zu beseitigen, von der Zertifizierungsstelle überprüft.</p>
	LZ			
	LZ			
	BA			
	GF			
	LZ			
	LZ			