

# Verfahren Beschwerde und Einsprüche (9.7)



Mitarbeit	Zuständ.	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf Hilfsmittel
Kunde	Zertst.-leitung	Start Beschwerde / Einspruch geht ein	Beschwerde	Die Beschwerde / der Einspruch geht ein und wird formal bestätigt.
Kunde	Zertst.-leitung	Bewerten	Alle Unterlagen	Es wird eine Person mit dem Fall beauftragt oder ein Ausschuss gebildet, welcher sich mit dem Vorgang beschäftigt. Ausgewählte Personen müssen gegenüber dem Einspruch / Beschwerde neutral sein und keine Beratung durchgeführt oder Beziehung zur Organisation haben (unparteiisch)
Personal	Zertst.-leitung	Beschwerde / Einspruch berechtigt? Ja Nein	Alle Unterlagen und Informationen	Information an alle Beteiligten und im Besonderen an die Beschwerde führende Person. Anhand aller vorhandenen Unterlagen wird geprüft, ob die Beschwerde / der Einspruch berechtigt ist.
Personal	Zertst.-leitung	Information Ende		
Personal	Zertst.-leitung	Ursachenforschung	Alle Unterlagen und Informationen, Maßnahmenplan	Anhand der vorhandenen Informationen wird der Grund für den Fehler gesucht.
Personal	Zertst.-leitung	VA Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen	Alle Unterlagen und Informationen, Maßnahmenplan, VA Korrekturmaßnahme	Gemäß der Verfahrensweisung werden Korrekturmaßnahmen ergriffen.
Kunde	Zertst.-leitung	Problem beseitigt? Ja Nein	Alle Unterlagen und Informationen, Maßnahmenplan, VA Korrekturmaßnahme	Es wird geprüft, ob der Fehler beseitigt wurde.
Kunde	Zertst.-leitung	Korrekturmaßnahme		
Kunde	Zertst.-leitung	Information	Alle Unterlagen und Informationen	Information an alle Beteiligten und im Besonderen an die Beschwerde führende Person
		Weiterleitung / Auswertung	Alle Unterlagen und Informationen, VA Korrekturmaßnahme	Weiterleitung an den Managementbeauftragten und Auswertung im Rahmen der Evaluationen
		Ende		

VA = Verfahrensweisung  
Zertst.-leitung =  
Zertifizierungsstellenleitung  
Zustand = Zuständig