



| Schritt Nr. | GF/GSL | LDZ | QMB | PM | LA | |
|-------------|--------|-----|-----|----|-----|--|
| 1 | | V | | M | | <p>Informationsanfragen Informationsanfragen können telefonisch oder schriftlich (info@kiwa.de oder den bekannten Ansprechpartner) gerichtet werden. Der LDZ prüft die Verantwortlichkeit und stellt, sofern berechtigt und zulässig, unter Berücksichtigung der Vertraulichkeit, des Datenschutzes und der Zulassungs-/Akkreditierungsbedingungen auf Anfrage folgende Informationen zur Verfügung: - geographische Tätigkeitsbereiche, - Status einer erteilten Zertifizierung (siehe auch Zertifikatssuche auf www.kiwa.de) Sofern die Anfrage nicht zutreffend oder zulässig ist, wird der Anfragende entsprechend informiert.</p> |
| 1 | | | | V | | Die Beschwerde / der Einspruch / die Reklamation kann in schriftlicher oder mündlicher Form bei der Zertifizierungsstelle eingehen. Alle Informationen, die in diesem Prozess auflaufen, sind vertraulich zu behandeln. |
| 2 | I | I | I | V | | <p>Es wird geprüft, ob es sich um eine Beschwerde, einen Einspruch oder eine Reklamation handelt.</p> <p>Eine Beschwerde ist Ausdruck der Unzufriedenheit einer dritten Stelle gegenüber der Zertifizierungsstelle bezüglich ihrer Entscheidungen. Ein Einspruch ist das Verlangen des Kunden gegenüber der Zertifizierungsstelle, ihre Entscheidung bezüglich der Zertifizierung zu überprüfen. Eine Reklamation im Sinne dieses Verfahrens ist ein Anliegen das gegen organisatorische, kaufmännische oder finanzielle Sachverhalte gerichtet ist.</p> <p>ISMS: eine Beschwerde stellt einen potentiellen Vorfall und eine Indikation für eine mögliche Abweichung.</p> |
| 3 | I | I | M | V | | Detaillierte Informationseinholung durch die Zertifizierungsstelle bei den entsprechenden Stellen. Dies können der Auditor, die Buchhaltung oder andere Organisationseinheiten sein. |
| 4 | | | | V | | Der Beschwerdeführer / Reklamierende wird über den Eingang seines Anliegens und den weiteren Ablauf sowie Termine umgehend (innerhalb von 5 Werktagen) benachrichtigt. |
| 5 | | | | V | | Handelt es sich um eine Beschwerde/ Reklamation von Dritten, wird der betroffene Kunde informiert. |
| 6 | I | I | V | M | (V) | Die Ermittlung und Umsetzung von Korrekturmaßnahmen erfolgt durch Personen, die nicht durch die Reklamation / die Beschwerde betroffen sind. Und die auch nicht in den Prozess involviert waren. Sollte keine Lösungsmöglichkeit gefunden werden können, wird die Beschwerde / der Einspruch an den Lenkungsausschuss (LA) zur Prüfung weitergeleitet. Der Ablauf wird in der Satzung des Lenkungsausschusses beschrieben. |
| 7 | I | I | V | M | (V) | Besonderheit bei SCC- Verfahren: Wenn sich die Parteien nicht einigen können, ist das SK SCC als Eskalationsstufe am Beschwerdeverfahren zu beteiligen. |
| 8 | I | I | M | V | (I) | Das Ergebnis des Prozesses wird dem Beschwerdeführer / dem Reklamierenden mitgeteilt. |
| 9 | I | I | M | V | | Analyse des Einspruchs mit den betroffenen Stellen. Eingangsbestätigung an den Kunden. |
| 10 | I | I | | V | | Der Einspruch wird in Abstimmung mit den betroffenen Stellen geprüft und ggf. Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen eingeleitet. |
| 11 | I | I | | V | | Information an den Initiator über das Ergebnis mit Lösung der Problematik |
| 12 | I | I | M | V | | Das Ergebnis einschließlich der eingeleiteten Maßnahmen wird protokolliert. Berührt der Vorgang die Gültigkeit der Zertifikate, so ist ebenfalls PB_ Zertifikatsstatus zu beachten. Die Auswertungen werden der Geschäftsführung jährlich zur Bewertung im Management-Review vorgelegt. |

| | |
|------------------------|--|
| Mitgeltende Dokumente: | Satzung LA/ PB_3.3-003_Zertifikatsstatus |
| Standards / Regewerke: | ISO 17021, ISO 17024 |