



Dok.: PB 7.5 Rev.: V5.0 Freigabe: 18.11.2020 Gültig ab: 23.11.2020	<b>Prozessbeschreibung</b>	
	<b>Beschwerdemanagement - Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen</b>	

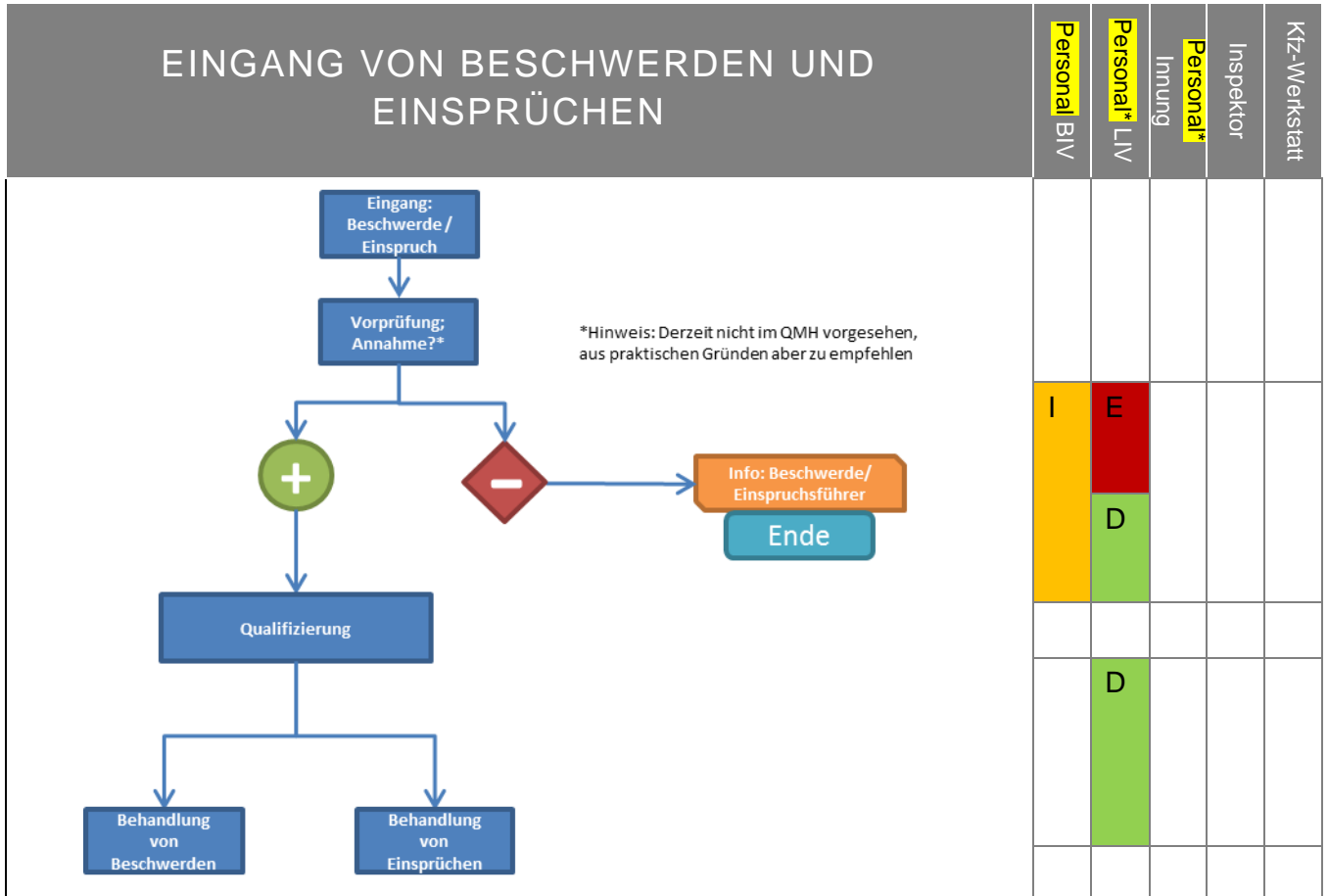
Inhaltsverzeichnis

Seite

<b>1</b>	<b>Beschreibung .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Bemerkungen .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Mitgeltende Unterlagen .....</b>	<b>5</b>

Dok.: PB 7.5 Rev.: V5.0 Freigabe: 18.11.2020 Gültig ab: 23.11.2020	<b>Prozessbeschreibung</b>	
	<b>Beschwerdemanagement - Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen</b>	

# 1 Beschreibung



BIV  $\triangleq$  Bundesinnungsverband des Kraftfahrzeughandwerks; LIV  $\triangleq$  Landesinnungsverband; \* eingebundenes

Personal


Entscheiden; Durchführen; Mitwirken; Information empfangen

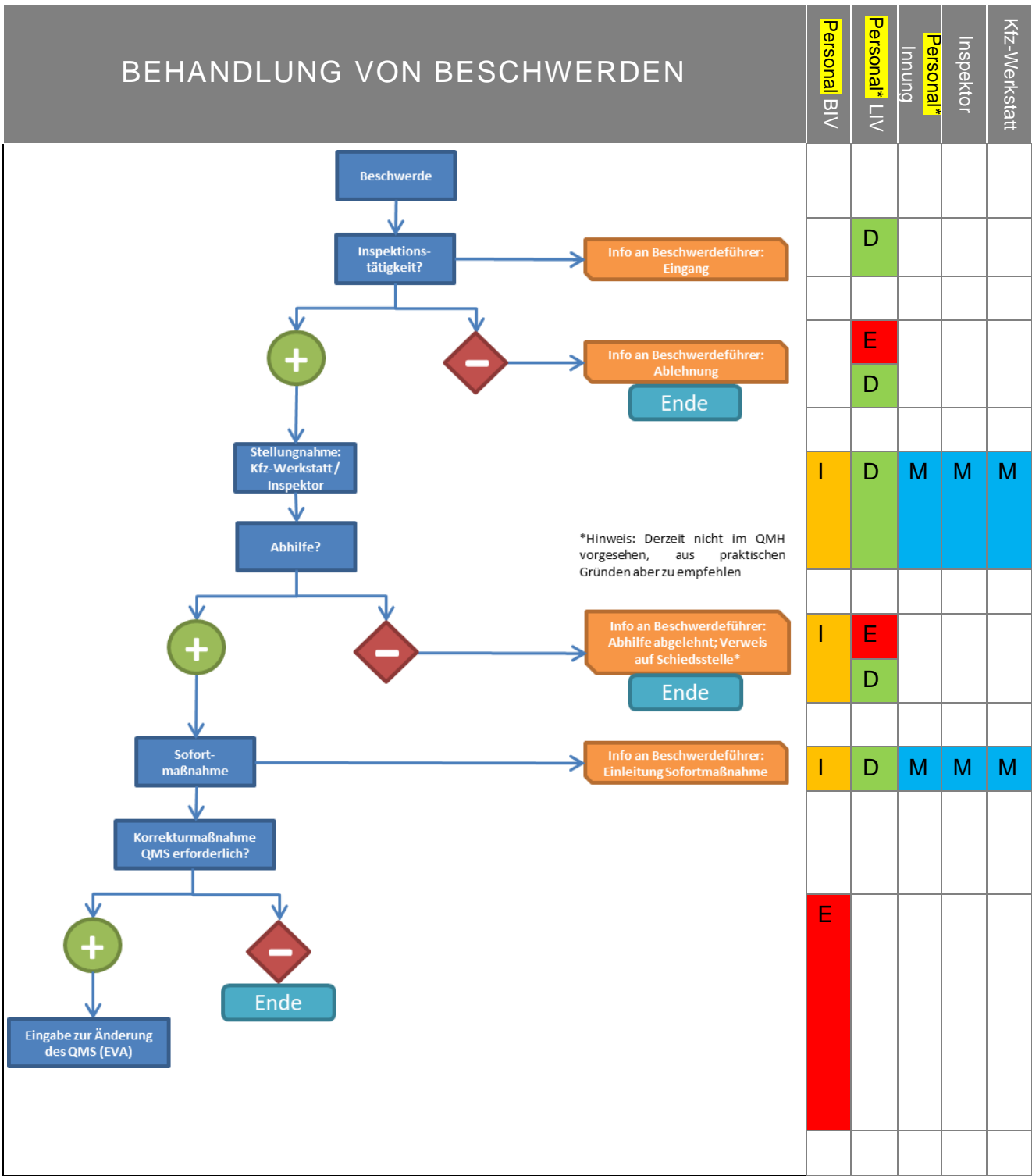


Ja



Nein


Dok.: PB 7.5 Rev.: V5.0 Freigabe: 18.11.2020 Gültig ab: 23.11.2020	<b>Prozessbeschreibung</b>	
	<b>Beschwerdemanagement - Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen</b>	

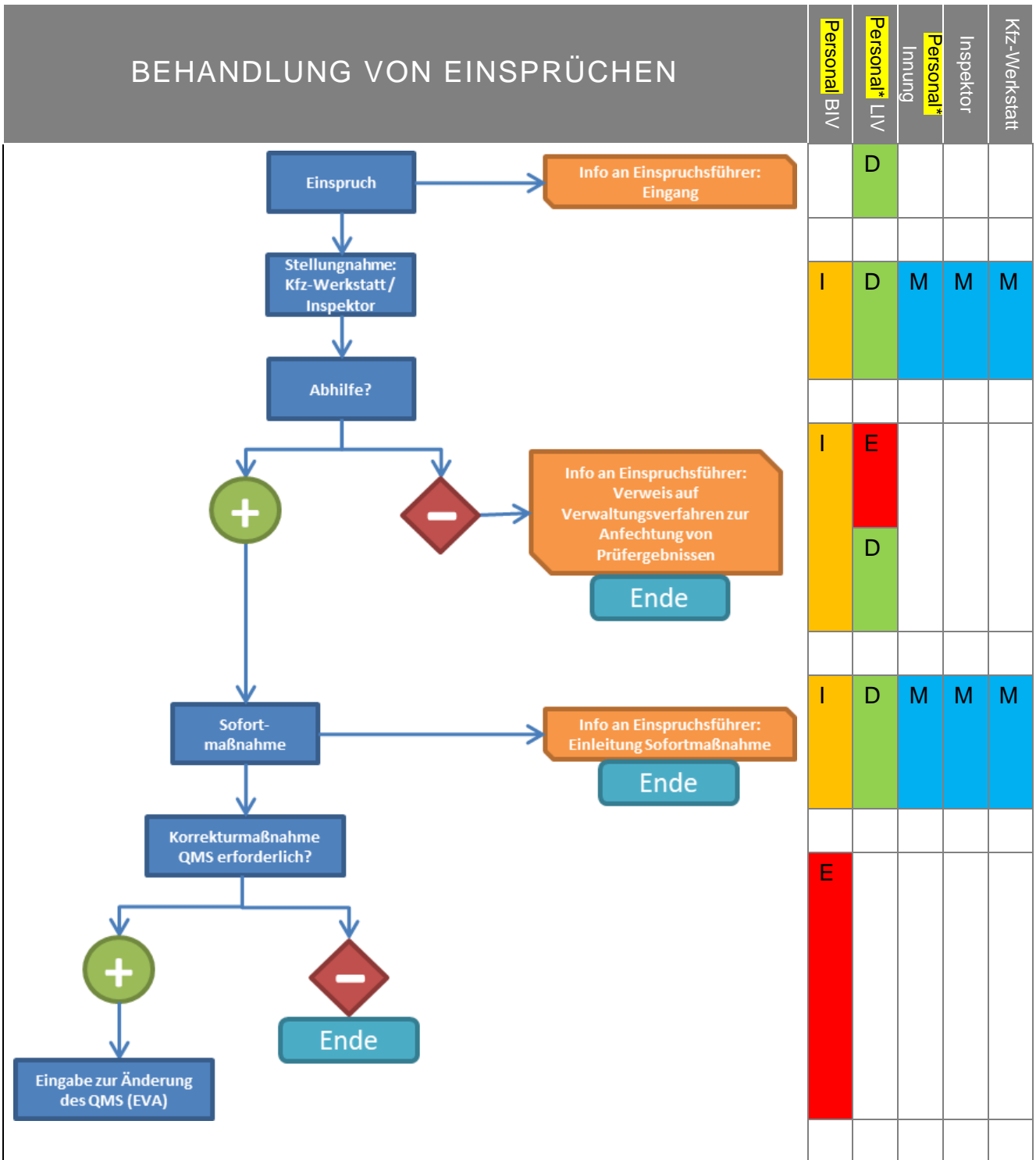


BIV ≙ Bundesinnungsverband des Kraftfahrzeughandwerks; LIV ≙ Landesinnungsverband; \* eingebundenes

**Personal**  
 Entscheiden; Durchführen; Mitwirken; Information empfangen



Dok.: PB 7.5 Rev.: V5.0 Freigabe: 18.11.2020 Gültig ab: 23.11.2020	<b>Prozessbeschreibung</b>	
	<b>Beschwerdemanagement - Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen</b>	



BIV  $\triangleq$  Bundesinnungsverband des Kraftfahrzeughandwerks; LIV  $\triangleq$  Landesinnungsverband; \* eingebundenes

Personal


Entscheiden; Durchführen; Mitwirken; Information empfangen



Ja



Nein

Dok.: PB 7.5 Rev.: V5.0 Freigabe: 18.11.2020 Gültig ab: 23.11.2020	<b>Prozessbeschreibung</b>	
	<b>Beschwerdemanagement - Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen</b>	

## 2 Bemerkungen

Die Vorprüfung stellt eine reine Schlüssigkeitsprüfung ohne inhaltliche Prüfung dar.

Das in den Ablaufdiagrammen genannte Personal meint das jeweils vertraglich eingebundene Personal auf Ebene der Landesverbände (= Systemverantwortliche Leiter (Land) und Technische Leiter (Land)) und Innungen (Systemverantwortliche Leiter (Region)) entsprechend der Festlegungen der Zuständigkeiten in Anlage A 6.1-2 "Verantwortungs-, Zuständigkeits- und Tätigkeitsmatrix")

## 3 Mitgeltende Unterlagen

- FB 7.5-1 "Beschwerdemanagement - Formblatt (FB) Kunden-/Rechnungsinformation"