

### ICOP Verfahren Germany - Genereller Beschwerdeprozess

*ICOP Scheme Germany - General appeals / complaints process*

#### **Zweck / Purpose**

Diese Prozessbeschreibung stellt sicher, dass eingehende Beschwerden und evtl. daraus entstehende Streitfälle nach einem einheitlichen Verfahren geregelt und dokumentiert werden.

Beschwerden geben wichtige Hinweise auf mögliche Schwachstellen im Management des ICOP Prozesses insgesamt und des ICOP Prozesses Germany im Besonderen. Daher sollen Beschwerden sorgfältig geprüft und identifizierte Schwachstellen weiter verfolgt und abgestellt werden.

*This process description ensures, that complaints and any disputes that might arise thereof will be managed and documented according to one uniform procedure.*

*Complaints are a valuable source to identify possible weak points in the management of the ICOP scheme in general and the ICOP Scheme Germany in particular. Therefore it is a requirement to thoroughly evaluate complaints and follow up on and resolve identified weak points.*

Hinweis: Gültig ist der deutsche Text. Die englische Version ist nur zur Information!  
 Remark: Valid is the German text. The English version is only for information!

**Ersteller / Author:** \_\_\_\_\_ signature on file 02.05.2019  
 A. Zwiener Datum / Date

**Freigabe / Authorization:** \_\_\_\_\_ signature on file 02.05.2019  
 L.-A. Scheimann Datum / Date

---

**Inhaltsverzeichnis / Table of Content**

<b>1 Anwendungsbereich</b>	
<i>Scope</i> .....	<b>3</b>
<b>2 Prozessbeschreibung – Genereller Beschwerdeprozess</b>	
<i>Process description – General Complaint Process</i> .....	<b>3</b>
2.1 Beschwerdeempfänger und Registrierung	
<i>Recipient of Complaints and Registration</i> .....	<b>3</b>
2.2 Bearbeitung und Entscheidung	
<i>Processing and Decision</i> .....	<b>4</b>
2.3 Eskalation	
<i>Escalation</i> .....	<b>5</b>
2.4 Berichterstattung	
<i>Reporting</i> .....	<b>5</b>
<b>3 Abkürzungen / Begriffe</b>	
<i>Abbreviations / Terms</i> .....	<b>5</b>
<b>4 Änderungsverzeichnis</b>	
<i>Record of Revisions</i> .....	<b>6</b>

## 1 Anwendungsbereich

### Scope

Diese Verfahrensweisung gilt für alle Beschwerden, die an das CBMC Germany und/oder an seine jeweiligen eingesetzten Unterausschüsse (z.B. AAB Germany, TPAB Germany) gerichtet werden.

Dieser interne Beschwerdeprozess ist auf alle mit dem ICOP Verfahren verbundenen Aktivitäten anwendbar und ist von allen Beteiligten zu nutzen, bevor andere Maßnahmen ergriffen werden.

*This procedure is valid for all complaints addressed to the CBMC Germany and its established sub-teams (e.g. AAB Germany, TPAB Germany).*

*This internal complaint process is applicable for all activities related to the ICOP scheme and to be used by the parties involved before other actions are taken.*

**Hinweis:** Sofern in diesem Verfahren externe Quellen (Dokumente, Gesetze, Durchführungsbestimmungen, Standards, Verfahren, Richtlinien Beschlussfassungen, Interpretationen etc. ...) ohne Revisionsstand/ Ausgabedatum referenziert werden, ist immer die aktuell gültige Fassung angesprochen. Änderungen inklusive Aussetzung und Streichung sind bis zur Überarbeitung dieses Verfahrens sinngemäß anzuwenden.

*Note: Provided that in this procedure external sources (documents, laws, regulations, standards, procedures, guidelines, resolutions, interpretations etc. ...) are referenced without revision number/issue date, always the current applicable version is addressed. Changes including suspension and cancellation are to be applied analogous until this procedure is updated.*

## 2 Prozessbeschreibung – Genereller Beschwerdeprozess

### Process description – General Complaint Process

Dieser Beschwerdeprozess / diese Verfahrensweisung ist auf der BDLI Webseite veröffentlicht.

*This complaint process / this procedure is published on the BDLI website.*

### 2.1 Beschwerdeempfänger und Registrierung

#### Recipient of Complaints and Registration

Beschwerden sind zunächst an die Stelle/Organisation zu richten, die nach objektivem Ermessen für den Grund der Beschwerde verantwortlich ist.

**Hinweis:** Ist ein Interessenskonflikt anzunehmen, kann die Beschwerde direkt an das CBMC Germany gesendet werden.

Grundsätzlich sind Beschwerden bzgl. des CBMC Germany und den zugehörigen Unterausschüssen sowie alle Beschwerden, die an das CBMC Germany eskaliert werden, in schriftlicher Form an die BDLI Geschäftsstelle zu richten, zur Weiterleitung an die Vorsitzenden des CBMC Germany.

Jede eingegangene Beschwerde ist nach Kenntniserhalt durch den Sekretär des CBMC Germany zu registrieren und zu verfolgen.

*Complaints shall first be addressed to the entity that according to objective evaluation is responsible for the reason of the complaint.*

Remark: *If a conflict of interest is assumed, the complaint can directly be addressed to the CBMC Germany.*

*Basically, all complaints concerning the CBMC Germany and its established sub-teams as well as all complaints which are escalated to the CBMC Germany shall be addressed in writing to the BDLI Office, to be forwarded to the CBMC Germany Chairs.*

*Each complaint received is to be registered after notice by the secretary of the CBMC Germany and to be monitored.*

## **2.2 Bearbeitung und Entscheidung**

### *Processing and Decision*

Die Vorsitzenden des CBMC Germany oder der Sekretär des CBMC Germany setzt die Mitglieder des CBMC über die Beschwerde in Kenntnis und ruft innerhalb von fünfzehn (15) Arbeitstagen die Mitglieder des CBMC Germany zu einer außerordentlichen Sitzung (ggf. WebEx, Telefonkonferenz) zusammen.

Die stimmberechtigten Mitglieder des CBMC Germany treffen eine Entscheidung über die Beschwerde. Eine einfache Mehrheit ist für eine Entscheidung im Falle uneinheitlicher Bewertung ausreichend.

Beschwerden, die an den Unterausschuss AAB Germany gerichtet sind, werden durch das CBMC Germany mit Unterstützung des AAB Germany bearbeitet. In diesem Fall unterbreitet das AAB Germany einen Lösungsvorschlag innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen nach Erhalt der Beschwerde an das CBMC Germany. Die endgültige Entscheidung obliegt dem CBMC Germany.

Bei Beschwerden an das TPAB Germany gilt das gleiche Verfahren wie für das AAB Germany. In dem Fall, dass Beschwerden von einem TP beim TPAB Germany eingehen, sind diese jedoch an das EAQG OPMT weiterzuleiten.

Der/die Beschwerdeführer(in) wird vom Sekretär des CBMC Germany unverzüglich über die Entscheidung informiert.

Die Bearbeitung einer Beschwerde durch das CBMC Germany sollte innerhalb eines (1) Monats abgeschlossen werden.

*The CBMC Germany Chairs or the secretary of the CBMC Germany inform the CBMC members about the complaint and convene the voting members within fifteen (15) working days to an extraordinary meeting (if necessary WebEx, telephone conference).*

*The voting members of the CBMC Germany take a decision about the complaint. A simple majority is sufficient for a decision in case of non-uniform evaluation.*

*If complaints are addressed to the sub-team AAB Germany, the CBMC Germany will be supported by the AAB Germany. In this case the AAB Germany submits a proposal for solution within ten (10) working days after receipt of the complaint to the CBMC Germany. The final decision is incumbent on the CBMC Germany.*

*The same procedure applies to complaints for the TPAB Germany as for the AAB Germany. In the case of complaints of a TP received by the TPAB Germany, these shall be forwarded to the EAQG OPMT.*

*The complainant shall be informed about the final decision immediately by the secretariat of the CBMC Germany. The administration of the complaint should be completed by the CBMC Germany within one (1) month.*

## 2.3 Eskalation

### Escalation

Eingegangene Beschwerden, die seitens des CBMC Germany und seiner Unterausschüsse nicht gelöst werden können, sollen an das EAQG OPMT eskaliert werden.

*Received complaints which cannot be resolved by the CBMC Germany and its related sub-teams shall be escalated to the EAQG OPMT.*

## 2.4 Berichterstattung

### Reporting

Alle Beschwerden sind mindestens jährlich durch das CBMC Germany zusammenzufassen und hinsichtlich Verbesserungspotenzial zu bewerten. Das CBMC Germany berichtet die Ergebnisse der Bewertung an das EAQG OPMT.

*All complaints shall be summarized and reviewed concerning opportunities for improvements by the CBMC Germany at least annually. The CBMC Germany reports the results of this review to the EAQG OPMT.*

## 3 Abkürzungen / Begriffe

### Abbreviations / Terms

AAB	<b>A</b> uditor <b>A</b> uthentication <b>B</b> oard
BDLI	<b>B</b> undesverband der <b>D</b> eutschen <b>L</b> uft- und <b>R</b> aumfahrt <b>I</b> ndustrie e.V. <i>German Aerospace Industry Association</i>
CBMC	<b>C</b> ertification <b>B</b> ody <b>M</b> anagement <b>C</b> ommittee
EAQG	<b>E</b> uropean <b>A</b> erospace <b>Q</b> uality <b>G</b> roup
ICOP	<b>I</b> ndustry <b>C</b> ontrolled <b>O</b> ther <b>P</b> arty
OPMT	<b>O</b> ther <b>P</b> arty <b>M</b> anagement <b>T</b> eam
TP	<b>T</b> raining <b>P</b> rovider
TPAB	<b>T</b> raining <b>P</b> rovider <b>A</b> pproval <b>B</b> ody

**4 Änderungsverzeichnis***Record of Revisions*

<i>Ausgabe Revision</i>	<i>Datum Date</i>	<i>Ersteller Author</i>	<i>Freigabe Authorization</i>	<i>Grund der Änderung Reasons for Revision</i>
01	09.07.2010	A. Zwiener	H.-G. Schrader	Erstausgabe <i>Initial issue</i>
02	13.08.2012	H. Gröhn	P. Feind	Neues Format Verfahrensweisung <i>New procedure layout</i>
03	30.04.2012	H. Gröhn	L.-A. Scheimann	Alle Abschnitte gemäß der neuen Revision der EN9104- 002 überarbeitet. <i>All chapters are revised acc. to new revision of EN9104- 002</i>
04	01.09.2016	A. Zwiener	L.-A. Scheimann	Geringfügige Überarbeitung <i>Minor revision</i>
05	02.05.2019	A. Zwiener	L.-A. Scheimann	Jährliche Überprüfung; geringfügige Überarbeitung <i>Annual Review; minor Revision</i>