
Die TÜV NORD Systems GmbH & Co. KG verpflichtet sich, Ihre Beschwerden und Einsprüche entgegenzunehmen und sich um Ihr Anliegen zu kümmern*.

Sie haben

- eine Beschwerde (Nichteinverständnis mit dem Verhalten eines Mitarbeitenden der TÜV NORD Systems GmbH & Co. KG oder des organisatorischen Ablaufs der Auftragsabwicklung) oder
- eine Beschwerde als Dritter über einen von der TÜV NORD Systems GmbH & Co. KG zertifizierten Kunden, dessen Produkte oder Person oder
- einen Einspruch (Nichteinverständnis mit dem Ergebnis der Konformitätsbewertung)?

Dann haben sie verschiedene Optionen. Wenden Sie sich bitte schriftlich an

- die Ihnen bisher vorliegende Kontaktadresse bei der TÜV NORD Systems GmbH & Co. KG
- die zentrale Kontaktadresse TÜV NORD Systems GmbH & Co. KG, Bereich Finanzen und Personal, Abteilung Managementsysteme, Große Bahnstraße 31, 22525 Hamburg
- die BeschwerdestelleTNS@tuev-nord.de.

Wir verpflichten uns, Ihr Anliegen schnellstmöglich zu bearbeiten. Sie erhalten in jedem Fall eine Eingangsbestätigung und spätestens nach zwei Werktagen einen Zwischenbescheid, in dem wir Ihnen auch mitteilen, bis wann Sie ein Ergebnis zu Ihrem Anliegen erhalten werden.

Da wir Ihr Anliegen verstehen wollen und eine sachlich vertretbare Korrektur oder Korrekturmaßnahme vorschlagen bzw. umsetzen wollen, bitten wir Sie um etwas Geduld. Wir arbeiten an Ihrem Anliegen immer in Zusammenarbeit mit den betroffenen Mitarbeitenden und den entsprechenden Fachbereichen in unserem Unternehmen.

Wenn wir dann noch Fragen haben, melden wir uns nochmal bei Ihnen. Sie können sich aber darauf verlassen, dass die Entscheidungen zum Ergebnis Ihres Anliegens nur von Mitarbeitenden getroffen werden, die nicht an der Ursache der Beschwerde bzw. Einspruch beteiligt waren.

Als Ergebnis Ihres Anliegens erhalten Sie in jedem Fall eine schriftliche Antwort zu Ihrem Anliegen.

Sollten Sie mit der Antwort nicht einverstanden sein, können Sie sich direkt an die Geschäftsführung der TÜV NORD Systems GmbH & Co. KG, Große Bahnstraße 31, 22525 Hamburg wenden. Die erneute Bearbeitung wird durch den Beauftragten für das Managementsystem überwacht. Über das Ergebnis erhalten Sie eine schriftliche Nachricht.

Sollte es, im Fall einer Produkt-, Personal- oder Systemzertifizierung zu keiner für Sie befriedigenden Lösung kommen, können Sie sich in seiner Funktion als Schiedsstelle an den Beirat des TÜV NORD zu wenden. Die Eingabe an den Beirat ist gemäß den geltenden Akkreditierungsbestimmungen nur bei Anliegen zu Zertifizierungsentscheidungen im Rahmen von Produkt-, Personal- und Systemzertifizierungen zulässig. Wenden Sie sich bitte schriftlich an den Beirat beirat@tuev-nord.de. Dieser wird sich spätestens bei seiner nächsten Sitzung mit dem Fall befassen. Über das Ergebnis erhalten Sie eine schriftliche Nachricht.

Darüber hinaus steht es Ihnen frei, direkten Kontakt zur akkreditierenden Stelle, zum Schemeneigner oder zur Befugnis erteilenden Behörde aufzunehmen. Wir gehen selbstverständlich weiterhin vertraulich und datenschutzkonform mit Ihren Daten um.

*es gelten die K-RL 310, die S-VA 310 sowie der beschriebene Prozess zum Beschwerde- und Reklamationsmanagement.

Daten-Klassifizierung: Öffentlich
Geltungsbereich: TNS

Rev. 4 / 11.23

Seite 1 von 1