

Beschwerde- und Einspruchsmanagement

Die TÜV NORD CERT GmbH hat in Umsetzung der Konzernrichtlinie K-RL 310 „Reklamations- und Beschwerdemanagement“ der TÜV NORD Gruppe eine für die TÜV NORD CERT GmbH geltende Verfahrensanweisung CERT-VA-012 „Beschwerde- und Einspruchsmanagement“ als Teil ihres QM-Systems eingeführt.

Die wesentlichen und den Kunden betreffenden Regelungen, die im Falle

- seiner Beschwerde (Nichteinverständnis des Kunden mit dem Verhalten des Mitarbeiters der TÜV NORD CERT GmbH oder des organisatorischen Ablaufs der Auftragsabwicklung) oder
- seiner Beschwerde als Dritter über einen von der TÜV NORD CERT GmbH zertifizierten Kunden oder dessen Produkte
- seines Einspruchs (Nichteinverständnis eines Kunden mit der inhaltlichen Zertifizierungsentscheidung)

zum Tragen kommen sind:

1. Der Kunde wird im Falle einer Beschwerde / eines Einspruchs gebeten, sein Anliegen in schriftlicher Form an die ihm bisher vorliegende Kontaktadresse bei der TÜV NORD CERT GmbH oder an die zentrale Kontaktadresse TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstrasse 20, 45141 Essen, info.tncert@tuev-nord.de zu richten
2. Der Mitarbeiter in der TÜV NORD CERT GmbH, der den Eingang einer Beschwerde / eines Einspruchs als erster erhält, ist verpflichtet, diese(n) an den fachlich zuständigen Gruppen- oder Abteilungsleiter weiterzuleiten
3. Der zuständige Gruppen- oder Abteilungsleiter ist aufgefordert, die Beschwerde / den Einspruch federführend zu bearbeiten. Sofern die Angelegenheit nicht kurzfristig zu erledigen ist, erhält der Beschwerdeführer eine Eingangsbestätigung.
4. Die Bearbeitung der Beschwerde / des Einspruchs wird unter dem Gesichtspunkt bearbeitet, das Anliegen des Beschwerdeführers vorbehaltlos zu verstehen und eine sachlich vertretbare (Korrekturmaßnahme-)Maßnahme vorzuschlagen und umzusetzen
5. Die Bearbeitung erfolgt erforderlichenfalls in Zusammenarbeit mit dem betroffenen Mitarbeiter der TÜV NORD CERT GmbH, der zuständigen Fachleitung, der Verwaltung und ggf. der Geschäftsführung. Sofern erforderlich nimmt der Beschwerdebearbeiter im Rahmen der Bearbeitung zur Klärung von Sachverhalten Kontakt mit dem Beschwerdeführer auf.
6. Der Beschwerdeführer erhält eine schriftliche Antwort zu seinem Vorgang
7. Wenn der Beschwerdeführer mit der Antwort nicht einverstanden ist, kann er sich zunächst nochmals direkt an die Geschäftsführung der TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstrasse 20, 45141 Essen wenden. Falls es danach zu keiner für ihn befriedigende Lösung kommen sollte, hat er das Recht, sich an den Beirat der TÜV NORD CERT GmbH als Schiedsstelle zu wenden. Dazu sendet er ein entsprechendes Schreiben an den QMB der TÜV NORD CERT, Langemarckstrasse 20, 45141 Essen, der verpflichtet ist, dieses Schreiben – zusammen mit einer Stellungnahme aus Sicht der TÜV NORD CERT GmbH – an die Mitglieder des Beirats zu senden. Der Beirat wird sich dann spätestens bei seiner nächsten Sitzung mit dem Fall befassen. Über das Ergebnis erhält der Beschwerdeführer schriftlich Nachricht.

Essen, den 16. März 2010, QMB