

Die TÜV NORD Systems GmbH & Co. KG hat in Umsetzung der Konzernrichtlinie K-RL 310 *Reklamations- und Beschwerdemanagement* der TÜV NORD GROUP die Verfahrensanweisung S-VA-310 *Beschwerde- und Einspruchsmanagement* als Teil ihres QM-Systems eingeführt.

Die wesentlichen und den Kunden betreffenden Regelungen, die im Falle

- seiner Beschwerde (Nichteinverständnis mit dem Verhalten eines Mitarbeiters der TÜV NORD Systems GmbH & Co. KG oder des organisatorischen Ablaufs der Auftragsabwicklung) oder
- seiner Beschwerde als Dritter über einen von der TÜV NORD Systems GmbH & Co. KG zertifizierten Kunden oder dessen Produkte oder
- seines Einspruchs (Nichteinverständnis mit dem Ergebnis der Konformitätsbewertung)

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 Systems GmbH & Co. KG oder an die zentrale Kontaktadresse TÜV NORD Systems GmbH & Co. KG, Große Bahnstraße 31, 22525 Hamburg, (Kontaktformular oder Email an [info@tuev-nord.de](mailto:info@tuev-nord.de)) zu richten.
2. Der Mitarbeiter in der TÜV NORD Systems GmbH & Co. KG, der eine Beschwerde / einen Einspruch entgegennimmt, ist verpflichtet, Beschwerden umgehend an den Leiter der zuständigen Organisationseinheit, Einsprüche umgehend an den zuständigen Technischen Leiter weiterzuleiten.
3. Sofern die Angelegenheit nicht kurzfristig zu erledigen ist, erhält der Beschwerdeführer eine Eingangsbestätigung.
4. Ziel der Bearbeitung der Beschwerde / des Einspruchs ist, das Anliegen des Beschwerdeführers vorbehaltlos zu verstehen und eine sachlich vertretbare Korrektur oder Korrekturmaßnahme vorzuschlagen und umzusetzen.
5. Die Bearbeitung erfolgt in Zusammenarbeit mit den betroffenen Mitarbeitern der TÜV NORD Systems GmbH & Co. KG, der zuständigen technisch, fachlichen Leitung, der Administration und ggf. der Geschäftsführung. Sofern erforderlich nimmt der Beschwerdebearbeiter zur Klärung von Sachverhalten Kontakt mit dem Beschwerdeführer auf.
6. Der Beschwerdeführer erhält eine schriftliche Antwort zu seiner Beschwerde.
7. Wenn der Beschwerdeführer mit der Antwort nicht einverstanden ist, kann er sich direkt an die Geschäftsführung der TÜV NORD Systems GmbH & Co. KG, Große Bahnstraße 31, 22525 Hamburg wenden. Dazu sendet er ein entsprechendes Schreiben an die Geschäftsführung der TÜV NORD Systems GmbH & Co. KG, Große Bahnstraße 31, 22525 Hamburg. Die Geschäftsführung veranlasst umgehend die Bearbeitung der Beschwerde durch die fachliche Leitung der verantwortlichen Stelle. Die Bearbeitung wird durch den Beauftragten für das Managementsystem überwacht. Über das Ergebnis erhält der Beschwerdeführer schriftlich Nachricht.