

Unparteilichkeit

Die Geschäftsführung der TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) veröffentlicht folgende Politik zur Unparteilichkeit der TN CERT in Übereinstimmung mit ISO/IEC 17021:2015 Abschnitt 8.1.1.f) auf Basis des Qualitäts-Management-Handbuch der TN CERT:

Die TÜV NORD GRUPPE (nachfolgend TN GROUP genannt) hat das Dienstleistungsangebot der Zertifizierung und Validierung von Managementsystemen, Zertifizierung von Personal sowie die Zertifizierung und Prüfung von Produkten in der TÜV NORD CERT GmbH (nachfolgend TN CERT bezeichnet) konzentriert.

Diese rechtlich selbständige und satzungsgemäß unabhängige und unparteiliche Gesellschaft nimmt Zertifizierungen und Prüfungen nach nationalen, europäischen und internationalen Normen und Richtlinien vor. Um strikte Neutralität und Unabhängigkeit der Gesellschaft zu gewährleisten, bietet sie keine Beratungsdienstleistung an. Die Integrität und Unabhängigkeit der Zertifizierungsstellen für Produkte und Prüflaboratorien wird auch dadurch gewährleistet, dass sie in keiner Weise an Entwicklung, Herstellung, Installation, Vertrieb und Instandhaltung von Produkten beteiligt ist und darüber hinaus auch nicht zertifizierte Prozesse bzw. zertifizierte Dienstleistungen entwickelt, implementiert, betreibt bzw. anbietet oder betreut. Beratung im Sinne der ISO/IEC 17065 wird von der TN CERT ihren Kunden weder angeboten noch bereitgestellt.

Die Entscheidungen der Zertifizierungsstellen der TN CERT beruhen auf objektiven Nachweisen der Konformität (oder Nichtkonformität), die durch die Zertifizierungsstellen festgestellt werden; sie werden nicht beeinflusst durch andere Interessen oder andere Seiten (Erklärung zur Unparteilichkeit). Sie sind unabhängig von jeglichem Druck kommerzieller, finanzieller und sonstiger Art. Entscheidungen der TN CERT werden unabhängig und unparteilich getroffen, dies gilt auch im Hinblick auf eventuell vom Kunden eingesetzte Beratungsorganisationen.

Grundlage für die satzungsgemäße Begutachtung, Auditierung, Zertifizierung, Prüfung und Überwachung sind die einschlägigen Richtlinien, Gesetze und Verordnungen sowie nationale und internationale Normen und eigene Standards.

Die Prüf- und Zertifizierungsdienstleistungen stehen allen Kunden offen und werden ohne Diskriminierung angewendet.

Beschwerden und Einsprüche

Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, Beschwerden und Einsprüche, die an ihn herangetragen werden, gleichgültig über welches Medium, im zentralen EDV-System zu erfassen. Diese werden dann an das zuständige Arbeitsgebiet weitergeleitet und gemäß internen Regelungen bearbeitet. Die Bearbeitung der Beschwerde/des Einspruchs wird in dem elektronischen System dokumentiert und archiviert.


Kann keine Einigung zwischen dem Beschwerdeführer/Einsprechenden und der TÜV NORD CERT GmbH herbeigeführt werden, wird wie folgt weiter verfahren:

- Der Beschwerdeführer kann sich an den Beirat der TÜV NORD CERT GmbH als Schiedsstelle wenden. Dazu sendet er ein entsprechendes Schreiben an den QMB der TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße 20, 45141 Essen. Der QMB ist verpflichtet, dieses Schreiben – zusammen mit einer Stellungnahme aus Sicht der TÜV NORD CERT GmbH an die Mitglieder des Beirats zu senden. Der Beirat wird sich spätestens bei der nächsten Sitzung mit der Sachlage beschäftigen. Über das Ergebnis erhält der Beschwerdeführer eine schriftliche Nachricht.
- Gemäß AGB steht dem Kunden der Rechtsweg offen.

Essen, 14.01.2016



Theike (Sprecher der GF)



Wiepütz (GF)



Dr. Oberste Lehn
(Leiter Zertifizierungsstelle)