

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 Mitarbeitenden 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 **Beschwerdeführer** 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, **Bereich Finanzen und Personal, Abteilung Managementsysteme**, Große Bahnstraße 31, 22525 Hamburg, [BeschwerdestelleTNS@tuev-nord.de](mailto:BeschwerdestelleTNS@tuev-nord.de) zu richten.
2. Der Mitarbeitende in der TÜV NORD Systems GmbH & Co. KG, der eine Beschwerde / einen Einspruch **als Erster erhält**, ist verpflichtet, Beschwerden umgehend an die **Leitung** der zuständigen Organisationseinheit, Einsprüche umgehend an die **zuständige Technische Leitung** weiterzuleiten. **Der zuständige Manager ist aufgefordert, die Beschwerde / den Einspruch federführend zu bearbeiten.**
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 Mitarbeitenden der TÜV NORD Systems GmbH & Co. KG, der zuständigen technisch, fachlichen Leitung, der Administration, **dem Qualitätsmanagement** und ggf. der Geschäftsführung. Sofern erforderlich nimmt der Beschwerdebearbeitende zur Klärung von Sachverhalten Kontakt mit dem Beschwerdeführer auf. **Entscheidungen werden nur von Mitarbeitenden getroffen, die nicht an der Ursache der Beschwerde beteiligt waren.**
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. Die **erneute** Bearbeitung wird durch den Beauftragten für das Managementsystem überwacht. Über das Ergebnis erhält der Beschwerdeführer schriftlich Nachricht.
8. **Falls es im Fall einer Produkt-, Personal- oder Systemzertifizierung danach zu keiner für ihn befriedigende Lösung kommen sollte, hat der Beschwerdeführer das Recht, sich an**

---

den Beirat des TÜV NORD als Schiedsstelle zu wenden. Die Eingabe an den Beirat ist gemäß den geltenden Akkreditierungsbestimmungen nur bei Beschwerden zu Zertifizierungsentscheidungen im Rahmen von Produkt-, Personal- und Systemzertifizierungen zulässig. Die Beschwerde soll schriftlich an den Beirat gerichtet werden ([beirat@tuev-nord.de](mailto:beirat@tuev-nord.de) oder an den „Sprecher des Beirats, z. Hd. Leitung Zertifizierungsstelle TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße 20, 45141 Essen“). Der Beirat wird sich dann spätestens bei seiner nächsten Sitzung mit dem Fall befassen. Über das Ergebnis erhält der Beschwerdeführer schriftlich Nachricht.

9. Darüber hinaus steht es dem Beschwerdeführer frei, direkten Kontakt zur akkreditierenden Stelle, zum Schemeneigner oder zur Befugnis erteilenden Behörde aufzunehmen.