

Erklärung der Geschäftsleitung der TÜV NORD CERT GmbH

Unparteilichkeit der Zertifizierungsstellen der TÜV NORD CERT GmbH

Die Entscheidungen der Zertifizierungsstellen der TÜV NORD CERT GmbH beruhen auf objektiven Nachweisen der Konformität (oder Nichtkonformität), die durch die Zertifizierungsstelle festgelegt werden; sie werden nicht beeinflusst durch andere Interessen oder andere Seiten. Sie sind unabhängig von jeglichem Druck kommerzieller, finanzieller und sonstiger Art.

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 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 mit der Sachlage bei seiner nächsten Sitzung befassen. Über das Ergebnis erhält der Beschwerdeführer eine schriftliche Nachricht.
- Gemäß AGB steht dem Kunden der Rechtsweg offen.

Essen, den 01. September 2011



Ulf Theike



Wolfgang Wielpütz